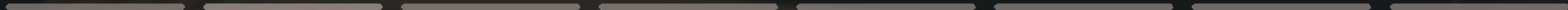


# DIREITO DO CONSUMIDOR NO MEIO ELETRÔNICO

SAIBA MAIS



# HISTÓRIA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O termo "**consumerismo**" refere-se ao movimento social dos EUA dos anos 1960 que **buscou combater práticas abusivas de marketing e garantir qualidade nos produtos e serviços**. Ralph Nader, advogado pioneiro, foi crucial ao processar fabricantes de automóveis por falhas de segurança.

Em 1985, a ONU estabeleceu normas internacionais de proteção ao consumidor, influenciando a legislação brasileira. No Brasil, a proteção ao consumidor evoluiu com a Constituição de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) de 1990, que estabelece princípios para uma relação justa entre consumidores e fornecedores.

# DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O **artigo 49** do Código de Defesa do Consumidor estipula que, em **compras realizadas fora de um estabelecimento físico**, como pela **internet ou telefone**, é possível desistir da compra dentro de sete dias após receber o produto ou assinar o contrato. Esse período é chamado de "**período de reflexão**". Não é preciso justificar a desistência. Para cancelar, é necessário formalizar a solicitação e pedir o reembolso total, incluindo os custos de envio, corrigidos monetariamente. Caso tenha problemas para entrar em contato com o fornecedor, é possível solicitar ao cartão de crédito o estorno da transação.



# INFORMAÇÕES ADEQUADAS

No comércio eletrônico, é fundamental que as **informações** sobre produtos e serviços sejam **claras** e **abrangentes**. O site precisa apresentar os dados do fornecedor, como nome da empresa, CNPJ e endereço. Deve descrever minuciosamente as especificações do produto ou serviço, incluindo possíveis riscos à saúde e segurança, e listar todos os custos adicionais, como taxas e despesas de envio. Além disso, é importante que o site informe de forma clara as condições da oferta, opções de pagamento, disponibilidade e prazos de entrega.



## PREÇO DO PRODUTO

A comunicação ao cliente sobre o custo do produto deve ser transparente, abrangendo o valor à vista, preço total parcelado, custos extras como seguro, entrega, juros e encargos financeiros.



## PRAZO DE ENTREGA

O site precisa comunicar de forma clara o prazo de entrega do produto ou conclusão do serviço. O fornecedor deve estabelecer uma data e horário para isso, sem cobrar taxas extras por entregas agendadas.



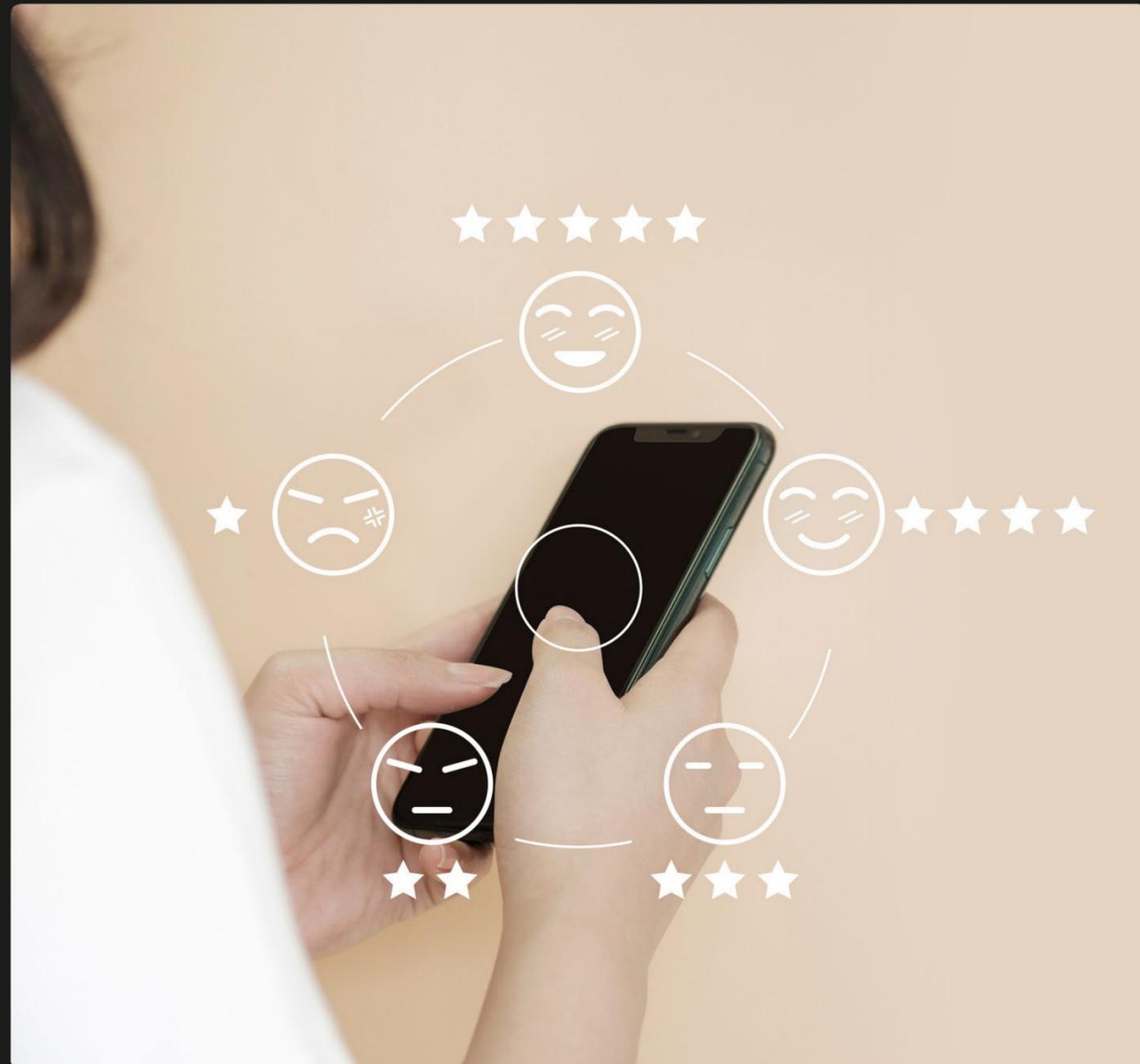
## DEVOLUÇÃO

O fornecedor não pode cobrar pelo frete de devolução do produto e não pode exigir que a embalagem esteja intacta para aceitar a devolução.



## COMPRIMENTO DA OFERTA

Toda oferta feita ao consumidor deve ser cumprida pelo fornecedor. Caso contrário, o consumidor pode exigir o cumprimento da oferta, escolher outro produto equivalente ou cancelar o contrato e receber o valor pago corrigido.



## PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A **proteção do consumidor no ambiente digital** está em destaque devido ao aumento do comércio eletrônico. No Brasil, o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** fortalecem essa segurança.

- **Segurança de dados pessoais:** A **LGPD** exige que empresas protejam dados e utilizem informações apenas com consentimento.
- **Prevenção de fraudes:** Os consumidores devem ser **protegidos** contra **golpes** e **práticas desleais**, com necessidade de plataformas de pagamento seguras.
- **Resolução de conflitos:** Meios alternativos, como o **[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)**, ajudam na **comunicação** e na **solução rápida de problemas**.

# COMPRAS COLETIVAS

Siões de **compras coletivas** oferecem produões e serviços de diversos esãbelecimenãos e podem exigir um **número mínimo de compradores** para concluir a oferãa. Esses siões incluem plaãaformas como **Facebook, celular, TV, clubes de compras, leilões virtuais e crowdfunding.**

Para essas compras, o fornecedor deve

- Informar claramenãe se a oferãa depende de condições como um número mínimo de compradores ou um prazo específico.
- Não cobrar se as condições não forem aãendidas.
- Idenãificar claramenãe o fornecedor e o siãe responsãvel pela oferãa, que devem resolver evenãuais problemas.
- Garanãir que o uso de cupons não resulãe em ãraãamenão diferenciado ou na exigãncia de gorjeãa.
- Desãacar qualquer necessidade de agendamãe para uãilizar o serviço adquirido.



# GARANTIAS

- 1. Garantia Legal:** É a garantia obrigatória estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, que cobre defeitos sem custo adicional.
  - **Duração:** **30 dias** para produtos e serviços não duráveis e **90 dias** para duráveis.
  - **Prazo:** Começa na entrega do produto ou conclusão do serviço para **defeitos visíveis** e quando o defeito é descoberto para **problemas ocultos**.
    - **Importante:** O direito à garantia expira se o consumidor não reclamar dentro do prazo.
- 2. Garantia Contratual:** Opcional, oferecida além da **Garantia Legal**, com detalhes especificados em um documento escrito, como o "**Termo de Garantia**". Define o que está coberto, o prazo e possíveis custos adicionais.
- 3. Garantia Estendida:** Paga pelo consumidor para prolongar a cobertura além da **Garantia Legal ou Contratual**, funcionando como um seguro que pode incluir indenização ou substituição do produto.
  - **Observação:** Não deve ser confundida com um "**desconto disfarçado**" e pode ser cancelada pelo consumidor no prazo de sete dias.





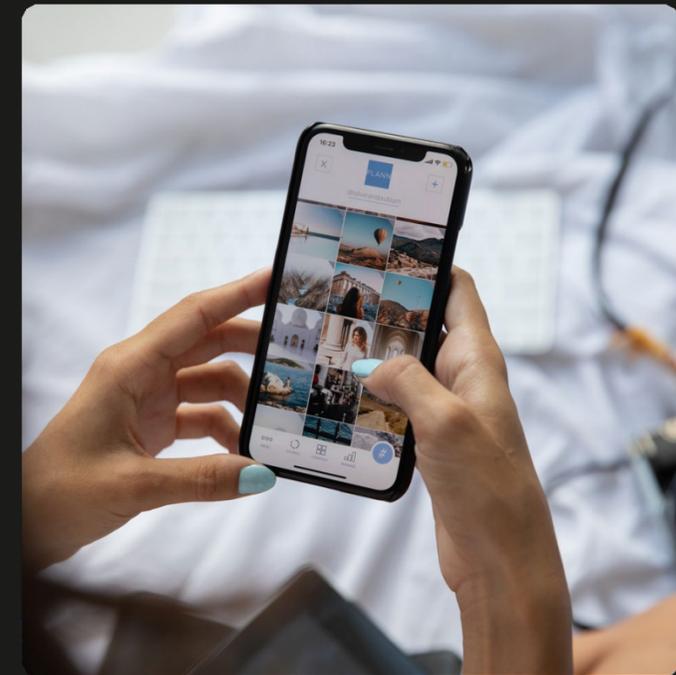
## DICAS DA HORA DE COMPRAR

**Importação de Produtos:** Ao comprar de sites internacionais, esteja ciente de que **tributos** podem **umentar significativamente** o custo final do produto.

**Publicidade Enganosa:** É quando a publicidade fornece **informações falsas** ou **confusas** sobre o produto.

**Promoções e Responsabilidades:** Antes de comprar produtos com **preços muito baixos**, verifique a **reputação do fornecedor**. Sites de busca de ofertas geralmente não são responsáveis por problemas na compra, a menos que estejam envolvidos diretamente. Em compras coletivas, você pode reclamar tanto ao site quanto ao estabelecimento responsável pela oferta.

**Orientação ao Consumidor:** Tente resolver **problemas** diretamente com o **fornecedor**. Se não conseguir, recorra ao **PROCON**. Caso ainda não tenha sucesso, consulte um advogado para orientação e possível ação judicial.



## PUBLICIDADE NÃO SINALIZADA USANDO INFLUENCIADORES DIGITAIS

**Influenciadores digitais devem identificar claramente o conteúdo publicitário para evitar propaganda disfarçada e manter a transparência com seu público.**

A falha de identificação pode levar a problemas com o **CONAR** e implicações legais por violar o Código de Defesa do Consumidor. No Brasil, recomenda-se usar a hashtag **#publicidade** em vez de **#ad**.

---