

Decreto 7.962/13: CDC é Regulamentado para o Comércio Eletrônico

14/maio/2013

Entrou em vigor no dia 14 de Maio de 2013 o Decreto 7.962, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), adequando-o às atividades de comércio eletrônico.

O Decreto não inova muito em relação às práticas que já existem nos sites de e-commerce, apenas consolida e torna algumas regras obrigatórias, tais como a indicação de informações detalhadas dos produtos, formas de pagamento, prazos e custos de entrega, canais de contato etc.

A tela de revisão prévia do pedido, antes da confirmação, bem como a obrigação de fornecer resumo do pedido já realizado, para arquivamento pelo consumidor, também já são práticas adotadas pelos principais sites de comércio eletrônico.

No entanto, algumas regras novas podem demandar alterações no fluxo de trabalho ou nos sistemas que suportam as operações das empresas de comércio eletrônico, tais como:

- o prazo de 5 dias para resposta aos contatos do consumidor (artigo 4º parágrafo único);
- a obrigação dos sites de e-commerce de cancelar a cobrança (ou determinar o estorno) junto à administradora de cartão de crédito, em caso de arrependimento do consumidor (art. 5º, §3º);
- a obrigação de enviar confirmação do recebimento do pedido de cancelamento ao consumidor (art. 5º, §4º).

A indicação do nome, CNPJ e endereço da empresa por trás dos sites de e-commerce, em local de fácil acesso, passa a ser uma obrigação.

Link para o texto do Decreto: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm

O presente alerta legal foi escrito e divulgado com finalidade meramente didática e informativa, e, portanto, não configura uma orientação jurídica ou consultoria em nenhuma hipótese. Para obter uma orientação específica sobre o tema aqui tratado, consulte um advogado.

www.cnflaw.com