

PLS 281 - proteção do consumidor no Comércio Eletrônico

ROBERTO AUGUSTO CASTELLANOS PFEIFFER

Professor da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP

Professor da Fundação Getúlio Vargas (EESP e GVLAW)

Doutor e Mestre pela USP

Procurador do Estado de São Paulo

Mestre e doutorando em direito USP

Ex- Diretor Executivo do PROCON-SP, Ex- Conselheiro do CADE, Ex-
Assessor de Ministro do STF e Ex-Consultor Jurídico do MJ

Senado Federal

Será que é preciso atualizar ?

- Enorme crescimento das reclamações no comércio eletrônico
- Jornal da Tarde, dia 14.01.2012:
<http://blogs.estadao.com.br/jt-seu-bolso/comercio-eletronico-afunda-em-reclamacoes/>.
- “Comprar pela internet está cada vez mais arriscado. O número de reclamações contra lojas virtuais explodiu, com aumento de 86,57% em 2011, na comparação com o ano anterior. Segundo o Procon, em 2010 foram feitas no Estado de São Paulo 23.571 queixas contra o comércio eletrônico; em 2011, o número saltou para 43.977. Estimativas da empresa e-bit, que analisa o comércio virtual, mostram que o setor tinha previsão de faturar R\$ 18,7 bilhões em 2011, 26% a mais do que no ano anterior”.

A opção da Comissão

- Compromisso do não retrocesso
- Realizar pequenas modificações no próprio CDC, mantendo a sua estrutura principiológica e o preparando para o diálogo com as futuras (porém eventuais) leis especiais que venham a ser editadas.
- Gradualismo
- Amplo diálogo

Matérias abordadas

- Positivação do diálogo das fontes
- Artigos 1º, 5º e 7º.
- “**Art. 5º** - VI - conhecimento de ofício pelo Poder Judiciário, no âmbito do processo em curso e assegurado o contraditório, e pela Administração Pública de violação a normas de defesa do consumidor;
- VII - interpretação e integração das normas e negócios jurídicos da maneira mais favorável ao consumidor.

Novos direitos básicos

- “Art. 6º “XI - a autodeterminação, a privacidade e a segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, por qualquer meio, inclusive o eletrônico;
- XII - a liberdade de escolha, em especial frente a novas tecnologias e redes de dados, sendo vedada qualquer forma de discriminação e assédio de consumo. (NR)”

Seção VI do Capítulo V

- Art. 45-A: norma de abertura.
- Menção a fortalecer a confiança e assegurar tutela efetiva do consumidor, com a diminuição da assimetria de informações, a preservação da segurança nas transações, a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais.

Reforço do dever de informação

- **Art. 45-B:** Informações sobre o fornecedor que utiliza o meio eletrônico ou similar para a oferta e disponibilização de produtos ou serviços.
- **Art. 45-C:** informações específicas sobre as características de produtos e serviços ofertados por meio eletrônico ou similar.
- **Art. 45-D:** via do contrato em suporte duradouro, assim entendido qualquer instrumento, inclusive eletrônico, que ofereça as garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação dos dados contratuais, permitindo, ainda, a facilidade de sua reprodução.

Proteção contra o SPAM

- **Art. 45-E.** É vedado enviar mensagem eletrônica não solicitada a destinatário que:
 - I - não possua relação de consumo anterior com o fornecedor e não tenha manifestado consentimento prévio em recebê-la;
 - II - esteja inscrito em cadastro de bloqueio de oferta; ou
 - III - tenha manifestado diretamente ao fornecedor a opção de não recebê-la.
- § 2º Obrigação de informar:
 - I - o meio adequado, simplificado, seguro e eficaz que lhe permita, a qualquer momento, recusar, sem ônus, o envio de novas mensagens eletrônicas não solicitadas; e
 - II - o modo como obteve os dados do consumidor.

- Sanção de suspensão e interrupção do fornecimento do comércio eletrônico.
- Regra “follow the money”.
- Tipo penal e administrativo: Circulação desautorizada de dados e informações:
- “veicular, hospedar, exibir, licenciar, alienar, utilizar, compartilhar, doar ou de qualquer forma ceder ou transferir dados, informações ou identificadores pessoais, sem expressa autorização e consentimento informado do seu titular, salvo exceções legais.”

■ Atualização do Art. 49

- Previsão da contratação a distância.

- Inclusão dos contratos acessórios

- Regras básicas sobre a devolução

- Regras sobre foro e lei aplicável: Art. 101.

- Imprescindível para proteção nas compras a distância de sites estrangeiros.