

# Atualização do CDC

Comércio Eletrônico

PLS 281/2012

**Audiência Pública**

Senado Federal

Brasília, 06 de novembro 2012

## Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

- Instituto criado em 1987
- Atuante na defesa dos direitos do consumidor
- Independente e autônomo

# IDEC - Temas Prioritários



Alimentos



Bancos e serviços financeiros

Energia elétrica



Serviços e produtos de saúde

Qualidade de produtos e serviços



Telecomunicações e acesso ao conhecimento

# Temas Prioritários

Transversais



## Preocupação central:



Como fica a defesa dos consumidores  
no **mundo digital**?

**Consumidor**



**inserido na cultura digital**



**utilizando novas ferramentas  
tecnológicas**



**e possibilidades da Internet**

# Exemplos



**Marco Civil da Internet**  
seus direitos e deveres em discussão



# COMÉRCIO ELETRÔNICO



# CDC – Lei 8.078/90

Conquista da sociedade

Força de seus princípios e normas

Reforço de sua validade para o comércio eletrônico

# Atualização do CDC PLS 281/2012

## Sugestões

## Proteção integral dos dados pessoais

“Art.  
6º .....

.....  
XI - a autodeterminação, a privacidade e a segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, por qualquer meio, inclusive o eletrônico;”

Recomendação de nova redação:

*XI - "a segurança, a privacidade e a confidencialidade das informações e dados pessoais prestados ou coletados, por qualquer meio, inclusive o eletrônico, bem como o livre acesso a eles e às suas modalidades de tratamento pelos seus titulares"*

# Liberdade de escolha frente a novas tecnologias

“Art.

6º .....

.....

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)”

Supressão.

Caso seja mantido, recomenda-se nova redação:

*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.*

## Normas Gerais – *Sugestão: Acesso*

Art. 45-A. Esta seção dispõe sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico, visando a fortalecer a sua confiança e assegurar tutela efetiva, com a diminuição da assimetria de informações, a preservação da segurança nas transações, a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais.

*Parágrafo único.* As normas desta Seção aplicam-se às atividades desenvolvidas pelos fornecedores de produtos ou serviços por meio eletrônico ou similar.

Recomendação de nova redação para o caput:

*Art. 45-A. Esta seção dispõe sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico, visando a fortalecer a sua confiança e assegurar tutela efetiva, com a diminuição da assimetria de informações, o acesso aos bens, produtos e serviços, a preservação da segurança ~~nas transações,~~ e a proteção da autodeterminação e da privacidade e dos dados pessoais.*

Recomendação de supressão do *Parágrafo único.*

## Detalhes de regulamentação – *Sugestão: Lei específica*

Art. 45-B. Sem prejuízo do disposto nos artigos 31 e 33, o fornecedor de produtos e serviços que utilizar meio eletrônico ou similar deve disponibilizar em local de destaque e de fácil visualização:

I - seu nome empresarial e número de sua inscrição no cadastro geral do Ministério da Fazenda;

II - seu endereço geográfico e eletrônico, bem como as demais informações necessárias para sua localização, contato e recebimento de comunicações e notificações judiciais ou extrajudiciais.

III - preço total do produto ou do serviço, incluindo a discriminação de quaisquer eventuais despesas, tais como a de entrega e seguro;

IV - (...)

V - (...)

VI - (...)

VII - (...)

Supressão.

## SAC – Suggestão: Destacar o objetivo do meio

Art. 45-C. É obrigação do fornecedor que utilizar o meio eletrônico ou similar:

I - manter disponível serviço adequado, facilitado e eficaz de

atendimento, tal como o meio eletrônico ou telefônico, que possibilite ao consumidor enviar e receber comunicações, inclusive notificações, reclamações e demais informações necessárias à efetiva proteção dos seus direitos;

II - (...)

III - (...)

IV - (...)

V - (...)

Supressão.

Caso seja mantido, recomenda-se nova redação:

~~Art. 45-C. É obrigação do fornecedor que utilizar o meio eletrônico ou similar:~~

*I - manter serviço de atendimento eficaz, que possibilite a interação direta e imediata com o fornecedor e que seja apto a fornecer todas as informações e atender a todas as demandas do consumidor;*

## Dever de informar dados do fornecedor

Art. 45-C (...):

V - informar aos órgãos de defesa do consumidor e ao Ministério Público, sempre que requisitado, o nome e endereço eletrônico e demais dados que possibilitem o contato do provedor de hospedagem, bem como dos seus prestadores de serviços financeiros e de pagamento.

Recomendação de nova redação:

~~V - informar aos órgãos de defesa do consumidor e ao Ministério Público Judiciário, sempre que requisitado, e nome e endereço eletrônico e demais dados que possibilitem o contato de provedor de hospedagem, bem como dos seus prestadores de serviços financeiros e de pagamento todos os dados e informações necessários à identificação do provedor de hospedagem na Internet e dos demais prestadores do fornecedor objeto de investigação ou processo administrativo e ou judicial.~~

*Sugestão:  
Ampliar para  
Judiciário  
(Defensoria  
Pública)*

## Disponibilização do contrato

Art. 45-D. Na contratação por meio eletrônico ou similar, o fornecedor deve enviar ao consumidor:

I - confirmação imediata do recebimento da aceitação da oferta, inclusive em meio eletrônico;

II - 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.

Recomendação de nova redação:

Art. 45-D. Na contratação por meio eletrônico ou similar, o fornecedor deve ~~enviar~~ disponibilizar ao consumidor:

I - em momento prévio à contratação, o contrato de serviços, em língua portuguesa, linguagem acessível e com fácil visualização em sua página;

II - [mantido]

III - [mantido]

# Publicidade massiva, indevida e direcionada

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.

Recomendação de nova redação:

Art. 45-E. É vedada a veiculação e publicação de conteúdo publicitário e envio de mensagem eletrônica não solicitada a destinatário que:

I - não possua relação de consumo anterior com o fornecedor e não tenha manifestado consentimento prévio e expresso em recebê-la; ou

II - esteja inscrito em cadastro de bloqueio de oferta; ou

III - não tenha manifestado diretamente ao fornecedor a opção de não recebê-la.

## É *OPT-OUT* e deveria ser *OPT-IN*

Art. 45-E. (...)

.....

..

§ 1º Se houver prévia relação de consumo entre o remetente e o destinatário, admite-se o envio de mensagem não solicitada, desde que o consumidor tenha tido oportunidade de recusá-la.

Recomendação de nova redação:

*§ 1º Se houver prévia relação de consumo entre o remetente e o destinatário, aditem-se a veiculação e publicação de conteúdo publicitário e o envio de mensagem eletrônica não solicitada, desde que o consumidor tenha, durante tal relação, expressamente autorizado. tido oportunidade de recusá-la.*

## Cessão imediata do envio de publicidade

É *OPT-OUT* e deveria ser *OPT-IN*

Art. 45-E. (...)

.....  
§ 3º O fornecedor deve cessar imediatamente o envio de ofertas e comunicações eletrônicas ou de dados a consumidor que manifestou a sua recusa em recebê-las.

Recomendação de nova redação:

§ 3º O fornecedor deve cessar imediatamente a veiculação de publicidade e o envio de ofertas e comunicações eletrônicas ~~ou de dados~~ a consumidor que manifestou a sua recusa em recebê-las.

## Direito de arrependimento – *Sugestão: ampliar para serviços digitais*

“Art. 49. O consumidor pode desistir da contratação a distância, no prazo de sete dias a contar da aceitação da oferta ou do recebimento ou disponibilidade do produto ou serviço, o que ocorrer por último.

§1º.....

§ 2º (...)

§ 3º Equipara-se à modalidade de contratação prevista no § 2º deste artigo aquela em que, embora realizada no estabelecimento, o consumidor não teve a prévia oportunidade de conhecer o produto ou serviço, por não se encontrar em exposição ou pela impossibilidade ou dificuldade de acesso a seu conteúdo.

Recomendação de manutenção do caput e parágrafos primeiro e segundo.

Recomendação de nova redação para:

§ 3º Equipara-se à modalidade de contratação prevista no § 2º deste artigo aquela em que, embora realizada no estabelecimento, o consumidor não teve a prévia oportunidade de conhecer o produto ou serviço, por não se encontrar em exposição ou pela impossibilidade ou dificuldade de acesso a seu conteúdo, ou ainda a contratação de produtos e serviços de natureza digital, que prescindem do suporte ou prestação físicos.

## Direito de arrependimento – *Detalhamento (desnecessário)*

<b>Art. 49.</b> § 5º (...) § 6º (...) § 7º (...) § 8º (...) § 9º (...)	<b>Supressão dos referidos Parágrafos.</b>
---	--

# Suspensão do serviço

"Art.56. .... .....  XIII - suspensão temporária ou proibição de oferta e de comércio eletrônico.	Supressão.
--	------------

Inclusão traz confusão à interpretação do artigo 56

Separa oferta (ato de fazer a oferta) de comércio eletrônico (demais ações) quando, na prática, essa separação não existe. São atos simultâneos

O termo “e” tem caráter adversativo. Segrega oferta e comércio eletrônico

O inciso VI já traz essa previsão: “suspensão de fornecimento de produto ou serviço”.

Incluindo o XIII, “desautoriza” o VI para comércio eletrônico.

A incidência do dispositivo sobre o fornecedor ficará prejudicada: a suspensão apenas sobre a oferta? Publicidade também? Só daquele produto ou todo o site?

Dá margem para que empresas “intermediárias” se escusem, afirmando não praticar nem oferta nem comércio eletrônico.

## Decorrência do anterior:

Inclui bloqueio por serviços bancários e outros entes de mercado na atuação administrativa

Pode prejudicar os próprios consumidores, ao interromper totalmente o funcionamento do fornecedor

Difícil operacionalização

Art.59. ....

§ 4º Caso o fornecedor por meio eletrônico ou similar descumpra a pena de suspensão ou de proibição de oferta e de comércio eletrônico, sem prejuízo de outras medidas administrativas ou judiciais de prevenção de danos, o Poder Judiciário determinará, a pedido da autoridade administrativa ou do Ministério Público, no limite estritamente necessário para a garantia da efetividade da sanção, que os prestadores de serviços financeiros e de pagamento utilizados pelo fornecedor, de forma alternativa ou conjunta, sob pena de pagamento de multa diária:

I - suspendam os pagamentos e transferências financeiras para o fornecedor de comércio eletrônico;

II - bloqueiem as contas bancárias do fornecedor.

Supressão.

**Obrigado!**

[guilherme@idec.org.br](mailto:guilherme@idec.org.br)  
[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)