

Senado debate novos direitos para consumidor

Comissão elaborou proposta de aperfeiçoamento do Código de Defesa do Consumidor, entre elas regras claras para o comércio eletrônico

O APERFEIÇOAMENTO DO Código de Defesa do Consumidor (CDC) está na agenda do Congresso do próximo ano. Depois de quase um ano de debates, a Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA) decidiu apresentar uma ampla análise sobre os 20 anos do CDC (Lei 8.078/90), completados em 11 de setembro, e 11 propostas para aprimorar o texto, um dos mais importantes do direito privado brasileiro da segunda metade do século 20.

Pelo menos um dos projetos, o que estabelece regras para o comércio eletrônico, introduz tema que não existia na época em que a lei foi promulgada (veja reportagem abaixo). Outro disciplina a multa civil,



Comércio em Porto Alegre: comissão propõe multa civil para empresas que repetidamente violam direitos do consumidor

dispositivo que acabou sendo vetado no texto final do CDC.

— O retorno dessa importante ferramenta de manutenção do equilíbrio na relação de consumo nunca foi discutido

pelo Congresso —, afirma o presidente da CMA, senador Renato Casagrande (PSB-ES).

Essa multa pode ser aplicada quando o juiz percebe que determinada empresa não

muda sua conduta apesar do volume de reclamações por parte do consumidor, conforme explicou Juliana Pereira, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC)

do Ministério da Justiça.

Em entrevista ao **Jornal do Senado**, ela avaliou que esse instrumento pode reduzir o número de reclamações que hoje tumultuam a pauta dos juizados especiais cíveis.

A proposta da CMA estimula o autor da ação individual a assegurar participação, variando de um centésimo a um décimo, no valor recolhido com a aplicação da multa civil. O restante deverá ir para o Fundo de Direitos Difusos do Ministério da Justiça e os fundos estaduais e municipais voltados para a proteção do consumidor. Esses valores só irão integralmente para os fundos quando a ação for proposta pelo DPDC, pelo Ministério Público e pelos procons.

Outras possíveis mudanças

- O juiz terá de levar em consideração as normas do CDC, mesmo que elas não tenham sido alegadas pelas partes no processo, reforçando a defesa do consumidor no âmbito do Judiciário.
- O Superior Tribunal de Justiça dará prioridade de tramitação e julgamento aos processos coletivos, quando houver demandas individuais sobre a mesma matéria de direito do consumidor.
- Será proibida publicidade abusiva de alimentos para o público infantil que induza a padrões de consumo incompatíveis com a saúde, especialmente daqueles com quantidades elevadas de açúcar, gordura, sal etc.
- Maior integração entre os órgãos de proteção e defesa do consumidor e as agências reguladoras, que deverão levar em conta o volume de reclamações de usuários quando realizarem a avaliação de desempenho das empresas de cada setor.
- Reforço às decisões dos procons, que passam a ter eficácia de título executivo extrajudicial.
- Aprimoramento das regras de recall, como informações mais claras e precisas.
- Prazo dobrado para o consumidor reclamar, passando de 30 para 60 dias no caso de fornecimento de serviço e produtos não duráveis e de 90 para 180 em relação aos duráveis.

Projeto garante proteção a quem usa comércio virtual

Se há 20 anos, quando o CDC foi sancionado, o uso da internet para fins comerciais inexistia no Brasil, hoje é um meio cada vez mais difundido. Estima-se que, ao final deste ano, 23 milhões de brasileiros, os chamados e-consumidores, tenham realizado pelo menos uma compra pela internet. Em 2009, eram 17,6 milhões de pessoas.

A receita prevista para o comércio virtual pode alcançar R\$ 14,3 bilhões, um aumento de 35% em relação ao faturamento do ano passado, conforme dados da E-bit, empresa fundada em 1999, pioneira em pesquisas sobre hábitos e tendências do e-commerce no Brasil (veja info).

As normas do código têm amparado esse consumidor. Mas

a discussão principal é se elas são suficientes para proteger os brasileiros que preferem a comodidade das compras de produtos e contratação de serviços pelas lojas virtuais, principalmente aqueles 30 milhões, pelas estatísticas oficiais, que conquistaram renda e ingressaram recentemente no mercado de consumo.

Com essa preocupação, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) estabeleceu em agosto último diretrizes que devem ser seguidas nessas operações comerciais (veja quadro abaixo).

Na avaliação do presidente da CMA, Renato Casagrande (PSB-ES), a sociedade está solicitando regras específicas que garantam segurança às transações, preservação do sigilo das informa-

Crescimento acima do previsto

Com a análise dos números do primeiro semestre, é esperado um aumento de 35% no faturamento do comércio eletrônico brasileiro em 2010



Fonte: Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico

ções e o exercício do direito de arrependimento em operações fora do estabelecimento do fornecedor, que deverá cumprir o seu dever de informar com clareza sobre condições contratuais na aquisição de bens e serviços pela internet.

Bastante próximo do que estabelece o DPDC, o projeto que a CMA decidiu apresentar na última terça-feira, incluído em um pacote de 11 propostas de aperfeiçoamento do código, pretende definir em lei essas regras.

Compras pela internet já têm regras

Conheça algumas delas

- » as empresas que atuam no comércio eletrônico devem fornecer informações exatas, claras e de fácil acesso e visualização sobre si próprias, e suficientes para permitir:
 - a) sua identificação na página inicial, como denominação e sua forma comercial, o endereço do estabelecimento principal, quando houver, ou endereço postal e endereço eletrônico ou outro meio que possibilite contatá-la, além de CNPJ;
 - b) comunicação rápida, fácil e eficiente;
 - c) regras e procedimentos apropriados e eficazes para a solução dos conflitos;
 - d) notificação de atos processuais e administrativos;
 - e) sua localização e a dos seus administradores.
- » os fornecedores devem também assegurar informações claras e de fácil acesso que descrevam os produtos ou serviços oferecidos, a fim de garantir o direito de escolha dos consumidores, viabilizando o registro dos pedidos e das informações relativas à transação;
- » as informações sobre todas as modalidades e condições de pagamento e todos os custos associados à transação devem ser suficientes para assegurar aos consumidores plena liberdade de escolha;
- » deve haver garantia de que toda a transação seja iniciada e efetivada na língua da oferta; descrição detalhada de todos os custos cobrados pelo fornecedor; indicação de custos adicionais inerentes à transação; condições de entrega e (ou) execução; modalidades e condições de pagamento no financiamento e na venda a prazo, nos termos do Decreto 5.903/06.

Direitos

- » proteção contra as práticas abusivas ou que se aproveitem da sua fraqueza ou ignorância, bem como contra toda publicidade enganosa ou abusiva;
- » proteção na publicidade ou comercialização de produtos, tendo em vista fatores que elevam a sua vulnerabilidade, tais como idade, saúde, conhecimento ou condição social, entre outros;
- » exercício efetivo do direito de arrependimento nos negócios por meio de comércio eletrônico, possibilitando-lhe desistir do contrato firmado no prazo de sete dias sem necessidade de apresentar motivo e sem qualquer ônus.



Saiba mais

Portal com informações sobre os 20 anos do CDC e relatório final
<http://migre.me/2atCW>

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
<http://migre.me/2atEE>

Íntegra das diretrizes do

DPDC para comércio eletrônico
<http://migre.me/2atZE>

Debates sobre CDC
Especial Cidadania 298
<http://migre.me/2atlu>

Especial Cidadania 300
<http://migre.me/2atJk>

Especial Cidadania 301
<http://migre.me/2atKa>

Procon São Paulo
www.procon.sp.gov.br
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
www.idec.org.br