



# GUIA COMÉRCIO ELETRÔNICO



# **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP**

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,  
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo  
julho/2018

# ÍNDICE

<b>COMÉRCIO ELETRÔNICO</b> .....	2
<b>CUIDADOS AO CONTRATAR PELA INTERNET</b> .....	3
SEGURANÇA E PROTEÇÃO .....	5
<b>PRINCIPAIS FORMAS DE OFERTAR PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET</b> ...8	
LOJAS VIRTUAIS .....	8
MARKETPLACE .....	8
SITE DE COMPRAS COLETIVAS .....	9
CLUBES DE COMPRA .....	11
COMPRAS EM LOJAS OU SITES INTERNACIONAIS .....	12
IMPORTAÇÃO DIRETA .....	12
<b>INTERMEDIADORAS (FACILITADORAS) DE PAGAMENTO</b> .....	14
<b>SEUS DIREITOS</b> .....	15
INFORMAÇÃO ADEQUADA .....	15
PREÇO .....	15
PRAZO DE ENTREGA .....	16
ATENDIMENTO FACILITADO .....	17
CUMPRIMENTO À OFERTA .....	18
PRAZO DE ARREPENDIMENTO .....	19
GARANTIA LEGAL .....	20
GARANTIA CONTRATUAL .....	21
GARANTIA ESTENDIDA .....	21
REPARAÇÃO DE DANOS .....	23
RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA .....	23
<b>MARCO CIVIL DA INTERNET</b> .....	24

# COMÉRCIO ELETRÔNICO

O "comércio eletrônico" pode ser definido como toda a forma de comercialização de produto ou serviço, por meio eletrônico, fora do estabelecimento comercial e de forma não presencial; ou seja, é a compra feita por telefone (tele-marketing), por SMS (mensagens de texto) ou pela internet (e-commerce), através de aplicativos em smartphones e tablets (m-commerce), entre outros.

A praticidade, a variedade de produtos e serviços, a possibilidade de pesquisar preços com diversos fornecedores e a comodidade de receber o produto em casa, tornaram a internet o principal meio de comércio eletrônico.

Para evitar problemas em suas compras, o consumidor precisa conhecer melhor as diversas modalidades de ofertas de produtos e serviços, os cuidados que deve ter ao comprar ou contratar e como agir se houver algum problema.

A Fundação Procon-SP elaborou este material com dicas e orientações para que o consumidor possa analisar e decidir pela melhor e mais segura opção dentre as diversas ofertas que encontrar.

# CUIDADOS AO CONTRATAR PELA INTERNET

Veja a seguir alguns cuidados fundamentais para evitar problemas ao comprar ou contratar pela internet e dicas de como fazer uma boa escolha e garantir seus direitos.

- Analise friamente a oferta e evite comprar por impulso. Embora os descontos possam parecer muito atrativos, o valor final de suas compras pode comprometer seu orçamento. Responda, sinceramente, a quatro perguntas:
  - ✓ preciso realmente desse produto ou serviço?
  - ✓ tenho informações suficientes sobre ele?
  - ✓ tenho que comprar agora?
  - ✓ essa decisão vai comprometer meu orçamento?
- Identifique o fornecedor: procure a identificação do site e de todos os demais fornecedores envolvidos em sua compra virtual (razão social, CNPJ ou CPF, endereço físico e eletrônico, telefone e outras formas de contato além do e-mail).  
**Redobre seus cuidados quando o site exibir como forma de contato apenas um telefone celular. Por lei, os dados do fornecedor devem ser informados no site de maneira clara e com destaque, preferencialmente na página principal, a fim de facilitar a sua localização e contato.**

- Confirme o CNPJ, razão social, endereço e a situação cadastral do fornecedor no site da Receita Federal ([www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)). Se a situação da empresa estiver como "baixada", "cancelada" ou "inativa", desista da compra.
- Busque referências de fornecedores recomendados por amigos ou familiares. A consulta no cadastro de reclamações do Sindec (Cadastro Nacional de Reclamações dos Procons) e em redes sociais pode ser um bom instrumento para auxiliá-lo na escolha. **O Procon-SP divulga uma lista de lojas virtuais que devem ser evitadas.** Para consultar, ***clique aqui***.
- Verifique o registro de produtos e serviços, como, por exemplo, os ligados à saúde, estética e alimentação, que precisam estar registrados na Anvisa. É o caso também das agências de viagens, que devem fazer parte do CADASTUR (Cadastro Oficial dos Prestadores de Serviços Turísticos do Brasil), entre outros.
- Verifique as características do produto: antes de comprar, analise a sua descrição, compare-o com outras marcas, visite a página do fabricante para confirmar as funções e certifique-se que ele atende à sua necessidade.
- Fique atento: o fornecedor é obrigado a discriminar no preço toda despesa adicional que houver, como, por exemplo, o frete. Porém, muitas vezes, o anúncio do produto não detalha o custo de seu envio. Assim, antes de fechar o pedido, **verifique se haverá cobrança de frete e qual o valor.**

- Compare preços e condições de pagamento em outras lojas, virtuais e físicas, especialmente para verificar se os descontos ofertados pelos sites valem a pena e são reais.
- Conheça a política de troca e devolução dos produtos: essa informação deve constar no site e pode variar de fornecedor para fornecedor.
- Guarde os comprovantes: salve ou imprima todos os documentos que demonstrem a compra e confirmação do pedido (comprovante de pagamento, contrato, anúncios etc).
- Nota Fiscal: guarde-a com cuidado, sem ela você poderá ter dificuldades em fazer valer os seus direitos.
- Fique atento às formas de pagamento: redobre os cuidados quando o site coloca como única forma possível de pagamento o depósito em conta corrente ou conta poupança, especialmente quando for para pessoas físicas.

## SEGURANÇA E PROTEÇÃO

Ao contratar ou efetuar compras e transações bancárias pela internet, usualmente é necessário o envio de dados pessoais, endereço para entrega, número de telefone e do cartão etc. Para evitar que outras pessoas consigam acessar esses dados e os utilizem indevidamente, é importante tomar os seguintes cuidados:

- Instale programas de antivírus e firewall (sistema que impede a transmissão e/ou recepção de acessos nocivos ou não autorizados) e os mantenha sempre atualizados. Há opções gratuitas na internet.
- Acesse o site/loja digitando o endereço diretamente no navegador web. Evite seguir links recebidos em mensagens ou obtidos em sites de busca.
- Utilize conexões seguras. Somente forneça seus dados pessoais em sites com o endereço eletrônico iniciado pela sigla "https" e que exiba no seu navegador de acesso à internet um ícone em forma de cadeado colorido e fechado. Ao clicar em cima do cadeado, deve aparecer o certificado de segurança do site.
- Evite realizar transações on-line em lanhouses, cybercafés ou computadores de terceiros, pois podem não estar adequadamente protegidos. Evite também utilizar redes sem fio públicas, especialmente para fazer transações bancárias.
- Escolha uma senha segura: evite senhas que já são utilizadas em outros sites, bem como datas de aniversário (sua ou de familiares), números de telefone, palavras conhecidas e sequências numéricas ou alfabéticas (ex.: 123456 ou abcdef). O mais seguro é escolher uma senha com 6 a 12 caracteres, alternando letras maiúsculas, minúsculas e números.
- Troque periodicamente a sua senha de e-mails, aplicativos, internet banking e de sites de comércio eletrônico.



- Ao utilizar dispositivos móveis (smartphones ou tablets), prefira os aplicativos disponibilizados pela instituição financeira ou loja virtual para realizar suas transações e mantenha-os sempre atualizados.
- Leia a política de privacidade do site para saber como o fornecedor irá armazenar e manipular seus dados pessoais. Por lei, o fornecedor deve utilizar mecanismos de segurança para garantir o sigilo dos dados pessoais do consumidor. Além disso, durante todo o processo de compra, observe atentamente se há itens pré-selecionados, tais como “desejo receber ofertas em meu e-mail”, pois essa deve ser uma opção do consumidor e não uma imposição do fornecedor.
- Cuidado com as mensagens recebidas em seu e-mail, mesmo que o remetente seja conhecido. Tenha cuidado ao abrir anexos e acessar links enviados, pois eles podem conter vírus ou programas que visam capturar suas informações.
- Desconfie de mensagens que prometam prêmios, solicitem seus dados cadastrais, enviem fotos, mensagens de amor ou de amizade, cartões virtuais etc. Se tiver dúvidas, procure contatar o remetente antes de qualquer ação. Em geral, bancos e órgãos oficiais não fazem cobranças nem solicitam atualizações cadastrais por e-mail, a menos que o consumidor solicite.
- Confira sempre seu extrato bancário e do seu cartão de crédito. Contate imediatamente o seu banco ou a administradora do cartão, caso detecte algum lançamento não reconhecido.

# PRINCIPAIS FORMAS DE OFERTAR PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET

## LOJAS VIRTUAIS

São estabelecimentos comerciais que vendem seus produtos ou serviços utilizando o ambiente da internet. Podem ser acessados de computadores ou por meio de aplicativos instalados em dispositivos móveis (smarphones, tablets etc).

Utilizam-se de ferramentas de tecnologia para trazer ao ambiente virtual elementos da loja física, como é o caso do carrinho de compras, que possibilita ao consumidor reunir todos os produtos de seu interesse em um único lugar, antes de finalizar a compra.

Assim como ocorre com as lojas físicas, devem obedecer as mesmas regras de respeito aos direitos do consumidor, entre elas o dever de informar na página principal de seu site, de forma clara e ostensiva, seus dados cadastrais (razão social, CNPJ ou CPF) e seu endereço físico e eletrônico para contato.

## MARKETPLACE

Trata-se de um shopping virtual em que várias lojas virtuais expõem seus produtos ou serviços.

Para o consumidor, a navegação é igual a de uma loja virtual, porém com o diferencial de ter acesso a diversos vendedores em único site. Basta escolher os produtos ou serviços de seu interesse.

A compra é finalizada com um único pagamento e um único valor de frete também, mesmo que inclua produtos ou serviços de diversos fornecedores.

No Brasil, conhecidas lojas varejistas operam seus sites no sistema de marketplace, ofertando conjuntamente seus produtos e serviços com os de outras lojas virtuais.

O site que promove o marketplace deve disponibilizar os seus dados (CNPJ ou CPF, razão social, endereço físico e eletrônico, bem como outras informações de contato) e os da loja responsável pela entrega do produto ou serviço. Em caso de problemas, o consumidor poderá reclamar para ambos os fornecedores.

## SITES DE COMPRAS COLETIVAS

Os sites de compras coletivas divulgam ofertas de estabelecimentos, tais como: restaurantes, lojas de varejo, clínicas de estética, agências de turismo, teatro e outros.

O consumidor interessado na oferta só poderá efetuar a compra do produto ou serviço pela internet, normalmente através do site que oferece a promoção. A ativação da compra pode ou não estar condicionada a um número mínimo de participantes que aderem à oferta num prazo determinado.

Todas as informações devem constar da oferta, com destaque para as eventuais restrições colocadas ao consumidor, como, por exemplo, o número mínimo de compradores. Caso a oferta não seja concluída, o valor não poderá ser cobrado.

A quantidade mínima de pessoas para a efetivação da compra e o prazo para sua utilização devem ser informados no site, em local de destaque e de fácil visualização.

Nessa modalidade de comércio eletrônico, devem estar devidamente identificados tanto o fornecedor responsável pelo site de compras coletivas como o fornecedor do produto ou serviço ofertado.

A identificação deve conter CPF ou CNPJ, os endereços físico e eletrônico e demais informações necessárias para localizar e contatar ambos os fornecedores.

Efetivada a compra, o consumidor recebe um cupom (ou voucher), que deverá ser trocado pelo produto ou pelo serviço ofertado no estabelecimento comercial ou no site indicado na oferta. Em alguns casos, pode ser necessário o agendamento do serviço.

Se o consumidor tiver problemas com o produto ou com o serviço adquirido, tanto o estabelecimento comercial que fez a oferta como o site de compra coletiva podem ser procurados, pois ambos são responsáveis por solucionar a questão.

## ATENÇÃO

No caso de tratamento estético, informe-se sobre a eficácia e as contraindicações do procedimento. Cuidados estéticos estão relacionados à saúde e exigem profissional capacitado.

## SAIBA QUE...

- A utilização do cupom de desconto não autoriza o estabelecimento comercial a tratar o consumidor de maneira diferenciada em relação aos outros clientes.
- O pagamento da taxa de serviço dos restaurantes (ou “gorjeta”) é opcional, ou seja, o consumidor decide se quer pagar ou não. Isso também se aplica às promoções realizadas por restaurantes em sites de compra coletiva.
- Existem, ainda, os sites que reúnem as promoções de diversos sites de compras coletivas. Eles não são os responsáveis diretos pelas ofertas existentes. Porém, há sites que facilitam a aproximação, disponibilizam suas plataformas para interação entre consumidor e vendedor, fazendo indicações e recomendando compras. Estes podem vir a ser responsabilizados por problemas na comercialização, dependendo da situação e da veiculação que for feita.

## CLUBES DE COMPRA

São sites que apresentam descontos e vantagens na aquisição de produtos e serviços exclusivamente para consumidores previamente cadastrados (associados). O cadastro pode ser feito diretamente pelo consumidor ou mediante convite de quem já é associado.

Embora os clubes de compras sejam parecidos com os sites de compra coletiva, não há a necessidade de um número mínimo de participantes para a aquisição de produtos ou serviços.

## COMPRAS EM LOJAS OU SITES INTERNACIONAIS

O Código de Defesa do Consumidor regula apenas as relações de consumo em sites de empresas com escritório ou representação no Brasil.

Caso opte por fazer a compra em sites internacionais, dê preferência aos que utilizem as intermediadoras de pagamento (ver página 14), pois caso o produto não seja entregue, o valor da compra poderá ser reembolsado.

As compras em sites internacionais estão sujeitas às mesmas regras da importação direta.

## IMPORTAÇÃO DIRETA

Alguns sites oferecem, por preços atrativos, produtos importados diretamente de outros países. Na hora da compra, contudo, alguns cuidados são necessários:

- procure adquirir produtos de sites confiáveis, com informações claras sobre seu endereço eletrônico, localização, contato, política de troca e devolução, além de política de atendimento aos consumidores estrangeiros;
- verifique no site dos Correios se o objeto que deseja importar é legal no Brasil ou se necessita de autorização especial. A Receita Federal vistoria todas as encomendas postais que chegam ao País;

- a importação de produtos tem legislação própria e implica o pagamento de tributos no momento da retirada do produto. Por isso é necessário cuidado, pois o valor dos tributos pode ser, inclusive, superior ao valor do próprio produto;
- apenas livros, periódicos em papel (jornais, revistas etc.), medicamentos acompanhados de receita médica e importações de até US\$ 50,00 realizadas entre duas pessoas físicas (remetente e destinatário) não são tributadas;
- produto de marca protegida pode passar por análise que comprove sua autenticidade e, caso seja constatada falsidade, o produto poderá ser apreendido pela Receita Federal e até mesmo destruído. Comprovada a autenticidade do objeto, ele poderá ser tributado ou liberado;
- guarde os comprovantes de pagamento, anúncios, e-mails, página do site de compra e outros documentos pertinentes, pois serão necessários caso haja qualquer problema relativo à sua compra;
- caso o produto apresente vícios, o consumidor poderá solicitar junto ao Correio a exportação temporária para conserto. Com isso, não haverá nova cobrança de tributos quando o objeto retornar do exterior.

Mesmo que a compra tenha sido feita em um site internacional, o representante da marca no Brasil poderá ser acionado pelo consumidor em caso de problemas com o produto adquirido.

## INTERMEDIADORAS (FACILITADORAS) DE PAGAMENTO

Os sites de comércio eletrônico em geral disponibilizam aos consumidores a possibilidade de efetuar o pagamento da compra por meio de débito em conta corrente, de boleto bancário ou de cartão de crédito. Por vezes, tais operações são realizadas por intermédio de uma empresa especializada, que faz a ligação entre o site de vendas e a instituição financeira ou administradora de cartão de crédito.

Para utilizar esse serviço, o consumidor se cadastra, inserindo seus dados pessoais, e escolhe a forma de pagamento.

Assim como o site de venda, a intermediadora também integra a cadeia de fornecimento e, portanto, pode ser acionada pelo consumidor que tiver problemas com a aquisição de produtos, especialmente quanto à entrega.

É importante que o consumidor leia atentamente as regras estabelecidas pela intermediadora, sobretudo quanto ao prazo para apresentação de uma reclamação de não entrega do produto. O prazo da intermediadora pode ser menor que o estipulado pelo site de venda.

De todo o modo, o consumidor poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor, caso não tenha seu problema resolvido pelos fornecedores envolvidos na venda.



# SEUS DIREITOS

## INFORMAÇÃO ADEQUADA

Os produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre as suas características, preço, garantia, prazo de validade, dados do fabricante e sobre eventuais riscos que possam apresentar à saúde e à segurança do consumidor.

## PREÇO

Com relação ao preço, a informação deve conter:

- preço à vista (divulgado junto à imagem do produto ou descrição do serviço, com tamanho de fonte não inferior a doze) ;
- eventual desconto oferecido em função do prazo ou do meio de pagamento utilizado;
- preço total a prazo com o número, periodicidade e valor das prestações;
- todos os custos adicionais da transação (despesas de entrega, seguro etc.);
- juros, eventuais acréscimos e encargos.

## PRAZO DE ENTREGA

Além das informações sobre o preço e as características do produto, o site deve fixar data e turno para a realização dos serviços ou para a entrega dos produtos, sem que isso represente qualquer despesa adicional para o consumidor.

No estado de São Paulo, o consumidor tem o direito de escolher entre as opções de turno (manhã, tarde ou noite), conforme horários descritos abaixo:

- a.** turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 11h00 (sete e onze horas);
- b.** turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas);
- c.** turno da noite: compreende o período entre 19h00 e 23h00 (dezenove e vinte e três horas).

### ATENÇÃO

Toda publicidade que contenha informações falsas sobre o produto ou serviço ou que seja capaz de confundir o consumidor sobre suas características pode ser considerada **publicidade enganosa**. Também é enganosa a publicidade que não informa **dados essenciais** do produto ou do serviço.

## ATENDIMENTO FACILITADO

O fornecedor, ao oferecer um produto ou serviço pela internet, deverá:

- antes da contratação, apresentar resumo claro das principais cláusulas do contrato com as informações necessárias, dando destaque para as disposições que limitem direitos;
- fornecer meios eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;
- confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;
- disponibilizar imediatamente após a contratação o contrato na íntegra ao consumidor, em meio que permita sua conservação e reprodução;
- manter atendimento eletrônico eficaz para informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;
- confirmar imediatamente o recebimento das demandas, pelo mesmo meio utilizado pelo consumidor;
- responder em até 5 dias às demandas do consumidor feitas pelo canal eletrônico;
- utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e proteção de dados do consumidor.

## CUMPRIMENTO À OFERTA

Todos os meios utilizados pelo fornecedor para aproximar o consumidor dos produtos ou serviços colocados à sua disposição no mercado de consumo são considerados uma oferta.

Tudo o que for ofertado deverá ser cumprido, caso contrário, é direito do consumidor escolher uma das seguintes alternativas:

- exigir o cumprimento da oferta;
- escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- cancelar o contrato e pedir a devolução do que pagou, devidamente corrigido.

Qualquer uma das alternativas acima não exclui o direito de pedir na Justiça indenização por eventuais perdas e danos que tenha sofrido.

Se houve o descumprimento à oferta, e o consumidor pagou por meio de cartão de crédito e não conseguiu acesso aos fornecedores envolvidos na venda, poderá solicitar o cancelamento da compra e o estorno do valor pago diretamente à administradora do cartão.

### FIQUE ATENTO!

Desconfie de promessas muito atraentes ou de preço com valor muito abaixo do informado em outros sites.

## PRAZO DE ARREPENDIMENTO

O consumidor que compra um produto ou contrata um serviço pela internet tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no prazo de 7 dias, contado a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Para tanto, pode formalizar o pedido de cancelamento pela mesma ferramenta que utilizou para a contratação, ou por qualquer outro meio disponibilizado, e solicitar a devolução da quantia eventualmente paga.

A empresa, por sua vez, tem o dever de enviar ao consumidor a confirmação imediata do recebimento do pedido de cancelamento, bem como o de comunicar o fato imediatamente à instituição financeira ou à administradora do cartão, para que a transação não seja lançada na fatura do consumidor ou para que valores eventualmente pagos sejam estornados.

### ATENÇÃO

O fornecedor não pode:

- exigir que a embalagem do produto não tenha sido violada, como condição para acatar o pedido;
- cobrar qualquer quantia a título de frete de devolução.

## GARANTIA LEGAL

É a garantia que todo produto ou serviço tem. O Código de Defesa do Consumidor determina que não precisa haver qualquer documento como um “termo de garantia” para que o consumidor possa exigí-la. Além de obrigatória, a garantia legal cobre qualquer vício\*<sup>1</sup>, que deve ser reparado sem custo para o consumidor.

De acordo com a lei, o período de validade da garantia legal é de 30 dias para os produtos e serviços não duráveis (ex.: alimentos) e 90 dias para os produtos e serviços duráveis (ex.: eletrodomésticos).

Para o caso de vícios que são visíveis de imediato, a garantia começa a valer a partir da entrega do produto ou da conclusão do serviço. Nos casos em que o vício não é fácil de ser verificado e só aparece com a utilização do produto ou do serviço, o prazo começa a valer a partir do momento em que o consumidor constata o problema.

Há outros tipos de garantia, além da legal que geralmente acompanham todo produto ou serviço. Elas são estabelecidas entre o fornecedor e o consumidor por um prazo adicional à garantia legal e podem conter condições específicas para seu cumprimento.

---

\*vício= problema, dano, imperfeição

## GARANTIA CONTRATUAL

Suas condições devem constar de um documento chamado usualmente de Termo de Garantia. Esse termo deve ser entregue ao consumidor, devidamente preenchido, no momento da compra. Nele deverá ser informado, de forma clara, em que consiste a garantia, a forma, o prazo, o lugar em que ela poderá ser exercida e quais despesas a cargo do consumidor.

## GARANTIA ESTENDIDA

É um seguro pago pelo consumidor para prorrogar a garantia do produto após o vencimento da garantia legal (90 dias) ou da garantia contratual.

As empresas que comercializam o seguro de garantia estendida devem oferecer **pelo menos um** dentre os três planos obrigatórios. São eles:

Extensão de garantia original – começa a valer após o término da garantia contratual, **possuindo a mesma cobertura e exclusões desta**.

Extensão de garantia original ampliada – começa a valer após o término da garantia contratual, **com ampliação da cobertura** prevista no contrato original.

Extensão de garantia reduzida – esse plano se aplica somente a veículos automotores e a bens que não tenham garantia contratual (só a legal de 90 dias). Começa a valer após a garantia legal ou contratual (se houver), **com redução de cobertura**.

Qualquer que seja o plano escolhido, o seguro de garantia estendida deverá possibilitar, a título de indenização, o reparo do bem, a troca ou a devolução do valor pago. Em caso de impossibilidade de reparo, a indenização deverá ocorrer com a troca do produto por outro idêntico. Se isso não for possível, o consumidor terá a opção da devolução do valor pago ou da troca por produto similar.

### **FIQUE ATENTO!**

A Lei determina que as lojas virtuais disponibilizem na internet todas as informações gerais da apólice, como cobertura, data da contratação e validade da garantia estendida.

### **ATENÇÃO:**

O valor referente à garantia estendida não poderá ser incluído no preço do produto, nem sob a forma de desconto. Deve ser uma opção manifestada pelo consumidor.



## REPARAÇÃO DE DANOS

Se o produto apresentar algum problema dentro do prazo de garantia legal, o fornecedor deverá solucioná-lo no prazo máximo de 30 dias, mas em uma única oportunidade. Após esse prazo, se o problema não for solucionado, o consumidor tem direito de escolher entre:

- exigir a troca por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- exigir o cancelamento da compra e devolução do que pagou;
- aceitar ficar com o produto mediante desconto no preço.

Caso o produto seja considerado um bem essencial, ou o conserto comprometa demais suas características, o consumidor poderá escolher entre a troca imediata do produto ou o cancelamento da compra, com a devolução do que pagou, corrigido monetariamente.

## RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

Quando o consumidor tiver algum problema, pode reclamar seus direitos a qualquer um dos fornecedores que integram a cadeia de fornecimento do produto ou serviço, pois são solidariamente responsáveis. Se não conseguir solucionar diretamente com o site ou com o estabelecimento comercial, pode recorrer a um órgão de defesa do consumidor.

# MARCO CIVIL DA INTERNET

Com o Marco Civil da internet, como ficou conhecida a Lei Federal 12.965/2014, o Brasil passou a ter sua própria "Constituição" da internet.

Esse documento estabelece regras no ambiente virtual brasileiro, direcionadas a três grandes temas: segurança de dados (guarda de registros e privacidade de dados do usuário), neutralidade da rede, responsabilidade/liberdade de expressão.

Quanto à segurança dos dados, o Marco Civil obriga os provedores de acesso a guardar os registros de conexão dos usuários pelo período de 1 ano, sob sigilo e em ambiente seguro.

Os provedores de conexão/acesso (por onde trafegamos na internet) ou de aplicação (sites que acessamos para compras, informação e comunicação) devem garantir aos internautas a inviolabilidade de seus dados e fluxo de informações, deixando claro os mecanismos que permitirão a coleta, uso, armazenamento e tratamento dos dados, inclusive no compartilhamento com outras empresas.

**Todo usuário da internet tem o direito ao não fornecimento de seus dados pessoais a terceiros, nem de seus registros de conexão e acesso, salvo se houver autorização expressa. Tem direito, ainda, à exclusão definitiva de seus dados pessoais ao término da relação contratual.**

Quanto à neutralidade da rede, o Marco Civil proíbe que os provedores de internet discriminem determinados acessos.

O provedor não pode comercializar serviços com qualquer limitação de acesso a conteúdos específicos. **O acesso à internet, portanto, é livre, podendo o provedor somente diferenciar seus serviços em relação à velocidade de acesso.**

Quanto à responsabilidade e liberdade de expressão, a lei dispõe que o provedor de conexão à internet não será responsabilizado por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, a menos que não cumpra ordem judicial específica. Isso quer dizer que quem se sentir prejudicado por alguma postagem na internet deverá ingressar com ação judicial, requerendo a retirada do conteúdo do ar.

Mas para essa regra há uma exceção: se o conteúdo infringir a lei (como pornografia, pedofilia, racismo ou incitação à violência, por exemplo) poderá ser retirado do ar mediante notificação. Não há a necessidade de decisão judicial.

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**facebook**  
[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



**twitter**  
[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



**blog**  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
 para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
 caixa postal 152  
 cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 176/258	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera		Metrô Sé



**outros municípios**  
 consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
 Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
 Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)

