

**CARTILHA EXPLICATIVA  
SOBRE OS DIREITOS DO  
CONSUMIDOR DO COMÉRCIO  
ELETRÔNICO**

# SOBRE A CARTILHA

Esta é uma cartilha desenvolvida pela Faculdade de Tecnologia de Mococa (FATEC), juntamente as alunas Ana Carolina, Jienifer Lorrane e Tainá Gabriele, do curso de Gestão em Tecnologia da Informação.

Com a pandemia, houve um grande aumento no mercado eletrônico, o lockdown devido ao Covid-19 impediu que consumidores estivessem indo até lojas físicas para realizar suas compras.

Pensando nisso, foi desenvolvido esta cartilha, para que o consumidor fique ciente de quais são seus direitos e quando recorrer a eles.

# **SUMÁRIO**

- ◆ **DIREITO DE ARREPENDIMENTO DE COMPRA..... 7**
- ◆ **SOBRE A FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO..... 8**
- ◆ **O QUE O FORNECEDOR DEVE DEIXAR EXPLÍCITO PARA O CONSUMIDOR?..... 9**
- ◆ **QUANDO O PRODUTO É ESTRANGEIRO, MEUS DIREITOS AINDA CONSTAM? ..... 10**
- ◆ **E SE O PRODUTO CHEGAR DANIFICADO?..... 11**
- ◆ **EU TENHO DIREITO DE RECLAMAR PELOS VÍCIOS DA MINHA COMPRA? ..... 12**
- ◆ **QUANDO POSSO RECLAMAR AO FORNECEDOR PELOS VÍCIOS DO MEU PRODUTO?..... 13**

# SUMÁRIO

- ◆ **UM FORNECEDOR ESTARÁ REALIZANDO PRÁTICAS ABUSIVAS QUANDO..... 15**
- ◆ ***SOBRE COBRANÇAS DE DÍVIDAS..... 17***
- ◆ **COBRANÇA DE VALOR INDEVIDO..... 18**
- ◆ **E QUANDO JÁ ESTIVER ASSINANDO O CONTRATO? QUAIS MEUS DIREITOS?..... 19**
- ◆ **CONCLUSÃO ..... 20**
- ◆ **REFERÊNCIAS..... 21**

**Você conhece os  
direitos do  
consumidor do  
comércio eletrônico?**



**Vamos conferir  
quais são os seus  
direitos?**



**Todos os direitos  
apresentados nesta  
cartilha foram  
retirados do Código  
de Defesa do  
Consumidor e do  
Decreto Federal Nº  
7.962/2013.**



## **DIREITO DE ARREPENDIMENTO DE COMPRA**

**É exigido em lei que o fornecedor de comércio eletrônico deixe de maneira clara e compreensiva, os meios adequados para que o consumidor possa exercer seu direito de arrependimento.**

**É direito do consumidor o arrependimento da compra em até 7 dias.**

**Se houver o arrependimento da compra, é de total responsabilidade do fornecedor todo custo de retorno do objeto.**

**Nada deve ser cobrado do consumidor.**

## **SOBRE A FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO**

**Quando o cliente retorna o pedido, o fornecedor deve relatar ao responsável pelo cartão de crédito, para que:**

- ❖ O valor seja retornado ao cliente caso o mesmo já tenha sido descontado na fatura;**
- ❖ O valor não seja retirado da fatura do cliente.**



**O fornecedor deve retornar ao consumidor a confirmação de que recebeu sua manifestação de arrependimento.**

## O QUE O FORNECEDOR DEVE DEIXAR EXPLÍCITO PARA O CONSUMIDOR?

O consumidor deve ser alertado dos riscos que o produto pode trazer a ele.

Todo fornecedor deve deixar explícito os riscos do produto em sua página de apresentação.



O fornecedor deve apresentar de maneira clara ao consumidor detalhes do produto ou serviço, como:

- ❖ Quantidade correta;
- ❖ Características do produto;
- ❖ Composição;
- ❖ Preço;
- ❖ Riscos que podem apresentar.

## QUANDO O PRODUTO É ESTRANGEIRO, MEUS DIREITOS AINDA CONSTAM?



**Os direitos do consumidor não se limitam somente dentro do Brasil, ele expande por outros países também. Sendo assim, o consumidor pode impor seu direito mesmo o fornecedor sendo de outro país.**



**E SE O PRODUTO CHEGAR  
DANIFICADO?**

**É de responsabilidade do fabricante realizar a reparação dos danos ou até indenização se for comprovado que o produto veio com defeito de fábrica.**

## EU TENHO DIREITO DE RECLAMAR PELOS VÍCIOS DA MINHA COMPRA?

Sim, é de seu direito entrar em contato com o fornecedor e reclamar que o seu produto tenha vícios.

Entretanto, o fornecedor tem o direito de realizar uma tentativa de resolver o vício em até 30 dias (para produtos duráveis), ou em até 7 dias (não-duráveis).

Caso o problema não seja resolvido no período estipulado, é seu direito solicitar um novo produto de mesma espécie, ou pedir o seu dinheiro de volta.



Ainda há a opção de você manter o produto danificado, pagando somente o valor parcial do total.

## QUANDO POSSO RECLAMAR AO FORNECEDOR PELOS VÍCIOS DO MEU PRODUTO?

O cliente pode reclamar ao fornecedor por vícios que sejam facilmente constatados, no entanto deve ser relatado seguindo as seguintes normas:

Para produtos duráveis, o cliente deverá entrar em contato para reclamação de vícios em até 90 dias.



## QUANDO POSSO RECLAMAR AO FORNECEDOR PELOS VÍCIOS DO MEU PRODUTO?

Para produtos não duráveis, a reclamação do vício deve ser feita em até 30 dias, entretanto, o ideal é que seja feita o quanto antes.





**UM FORNECEDOR  
ESTARÁ REALIZANDO  
PRÁTICAS ABUSIVAS  
QUANDO...**

## **ELEVA O VALOR DO PRODUTO SEM JUSTA CAUSA:**

O fornecedor pode sim aumentar o valor do produto, entretanto, não pode elevá-lo apenas por querer.

EX: Quando existe o aumento do valor da matéria prima, é necessário que o fornecedor aumente o preço para que possa obter sua renda.

## **O QUE SERIA ELEVAR SEM CAUSA JUSTA?**

Quando as vendas estão baixas e o fornecedor decide aumentar o valor dos produtos para que possa obter lucro com as poucas vendas.



## **DEIXAR DE ESTIMULAR O PRAZO PARA ENTREGA**

O fornecedor deve estimular um prazo de entrega ao seu cliente, quando ele não o faz, comete uma prática abusiva.



## **SOBRE COBRANÇAS DE DÍVIDAS**

**Quando houver uma cobrança, o consumidor não pode ser exposto ao ridículo, nem deve ser constrangido (em redes sociais, mídias e etc), também não deve ser ameaçado pelo cobrador.**

# COBRANÇAS DE VALORES INDEVIDOS

Quando o consumidor já houver pago a dívida e receber de forma legal (sem ser por mensagem de telefone, e-mail e etc), o fornecedor estará realizando a cobrança de um valor indevido.

Quando isso ocorrer, o consumidor pode receber até o dobro do que está sendo cobrado, ou pelo valor que foi pago de maneira errada.



## **E QUANDO JÁ ESTIVER ASSINANDO O CONTRATO? QUAIS MEUS DIREITOS?**

**Após a assinatura do contrato, é seu direito a desistência do mesmo em até 7 dias, ou até após o recebimento do produto.**

**Se o direito do arrependimento for feito dentro do prazo, os valores que foram pagos eventualmente, deveram ser devolvidos de imediato.**



# CONCLUSÃO

O objetivo do trabalho foi de apresentar os direitos dos consumidores do comércio eletrônico, alertando-os de que também tem direitos.

Deve-se sempre estar alerta com as compras que são feitas pela internet, não confie em valores absurdamente mais baratos que o produto em outras lojas virtuais, pode ser fraude ou o produto não ser original.

Leia muito bem a descrição do produto, seus riscos e pesquise a reputação da loja que o vende antes, mesmo se tratando de uma plataforma confiável.

Se necessário faça valer seus direitos como consumidor, e aproveite suas compras na internet.

# REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 7.962, de Março de 2013. Lei do Comércio Eletrônico. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)> Acesso em: 31 out 2021.

BRASIL. Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990; Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/noticia/b2c-o-comercio-eletronico-de-empresas-para-consumidores>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem2. Disponível em: < <https://www.cotoconsulting.com/estudios-de-mercado/estudios-cuantitativos-encuestas/encuestas-presenciales/> > Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem3. Disponível em: < <https://marketing4ecommerce.net/cambios-y-estrategias-a-implementar-en-ecommerce-despues-del-coronavirus/> > Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem4. Disponível em: < <https://br.pinterest.com/pin/746893919445456179/> > Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem5. Disponível em: < <https://br.pinterest.com/pin/596867756861135206/> > Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem6. Disponível em: < <https://www.yeeply.com/blog/crear-una-pagina-web-para-vender/> > Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem7. Disponível em: <<http://sindipetro.org.br/atencao-associados-com-data-de-saida-18-02/>> Acesso em: 31 de out 2021.

# REFERÊNCIAS

Imagem8. Disponível em: <<https://wallpaperaccess.com/digital-globe>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem9. Disponível em: <<https://www.proteste.org.br/seus-direitos/direito-do-consumidor/noticia/produto-com-defeito-reclame-logo-no-momento-da-entrega>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem10. Disponível em: <<https://xerpay.com.br/blog/vicio-oculto/>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem11. Disponível em: <<https://www.vectorstock.com/royalty-free-vector/couch-design-vector-27011780>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem12. Disponível em: <<https://www.pngwing.com/pt/free-png-bshnf>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem13. Disponível em: <[https://www.caceresnoticias.com.br/cidade/procon-de-caceres-alerta-que-venda-casada-e-pratica-proibida-por-lei/651675?fb\\_comment\\_id=2213830168709969\\_2214148365344816](https://www.caceresnoticias.com.br/cidade/procon-de-caceres-alerta-que-venda-casada-e-pratica-proibida-por-lei/651675?fb_comment_id=2213830168709969_2214148365344816)> Acesso em: 31 de out 2021.

# REFERÊNCIAS

Imagem14. Disponível em: <<https://pt.vecteezy.com/arte-vetorial/2285576-entregador-com-mascara-segurando-caixa-e-verificando-smartphone-tamanho-completo-sob-mascara-recorte-ilustracao-vetorial-ilustracao-isolado-no-fundo-branco>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem15. Disponível em: <<https://fr.dreamstime.com/illustration-stock-argent-crochet-d-homme-d-affaires-en-accrochant-l-hame%C3%A7on-image80383070>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem16. Disponível em: <<https://vendedorautonomo.com.br/site/como-cobrar-dividas/>> Acesso em: 31 de out 2021.

Imagem17. Disponível em: <https://pt.vecteezy.com/arte-vetorial/2404063-ilustracao-vetorial-de-aperto-de-mao-sobre-contratos-e-dinheiro>>. Acesso em: 31 de out 2021.