



O QUE É CDC?

- O Código de Defesa do Consumidor (LEI 8078/1990) é um conjunto de normas que visam proteger e equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, prevenindo práticas abusivas e garantindo direitos fundamentais.
- Define que o consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (Artigo 2º)
- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- Define que o fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (Artigo 3º)
- Define que

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 6º: É direito do consumidor ser informado, de forma adequada e clara, da quantidade, característica, composição, qualidade, tributação, preço e riscos do produto ou serviço.

Art. 49: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.



PUBLICIDADE E OFERTAS

Art. 30 - "Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado."

Art. 35 - "Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos."

GARANTIAS

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

UM E-COMMERCE DEVE TER VÁRIAS PREOCUPAÇÕES PARA NÃO INFRINGIR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)

- Informações claras e precisas: Fornecer informações detalhadas e precisas sobre produtos ou serviços, incluindo preços, características, prazos de entrega, formas de pagamento e políticas de devolução.
- Direito de arrependimento: Garantir que os consumidores tenham o direito de desistir da compra no prazo de 7 dias a partir da entrega, sem necessidade de justificativa, e oferecer um processo de devolução fácil.
- Atendimento ao cliente: Disponibilizar canais de atendimento eficazes para resolver dúvidas, reclamações e problemas dos consumidores de forma ágil e satisfatória.
- Política de privacidade: Proteger os dados pessoais dos consumidores e seguir as leis de privacidade, obtendo consentimento adequado para coleta e uso de informações pessoais.
- Transparência nos preços: Evitar surpresas desagradáveis, como taxas ocultas ou custos adicionais não informados de forma clara durante o processo de compra.
- Segurança da informação: Proteger os dados de pagamento dos clientes por meio de criptografia e outras medidas de segurança digital.
- Entrega e prazos: Cumprir com os prazos de entrega prometidos e informar de forma clara sobre eventuais atrasos, oferecendo opções de reembolso ou escolha ao consumidor.
- Garantia e assistência técnica: Cumprir com as obrigações de garantia previstas na lei, fornecendo assistência técnica e reparos quando necessário.
- Política de troca e devolução: Estabelecer políticas de troca e devolução em conformidade com o CDC e comunicá-las de forma clara aos consumidores.
- Publicidade honesta: Não fazer afirmações falsas ou enganosas em campanhas publicitárias e promover produtos de acordo com suas características reais.
- Respeitar o código de ética: Evitar práticas abusivas, como venda casada, coação ou qualquer tipo de constrangimento ao consumidor.
- Documentação legal: Manter registros de todas as transações, contratos e comunicações com os consumidores para comprovar conformidade com o CDC, se necessário.

PENALIDADES E SANÇÕES PREVISTAS NO CDC

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;


- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

ATENÇÃO AS RECLAMAÇÕES

- Acompanhe a crítica do cliente;
- Aja rapidamente;
- Mostre que você está procurando como responder a reclamação do cliente;
- Responda no Reclame aqui e Consumidor.gov





Principais reclamações dos consumidores de lojas virtuais

Atraso na entrega

Ofereça opções de compensação ou descontos em futuras compras para minimizar insatisfações

Produto diferente do anunciado

Revise e atualize constantemente as descrições e imagens dos produtos para evitar discrepâncias

Produto violado

Assegure-se de uma troca imediata e verifique a integridade das embalagens em futuros envios.

Dificuldade no cancelamento da compra

Simplifique e agilize o processo de cancelamento, garantindo uma política transparente e amigável ao consumidor

CONCLUSÕES



- *Importância do CDC: Compreender o Código de Defesa do Consumidor não é apenas uma obrigação legal, mas uma ferramenta para construir relações de confiança com os clientes.*
- *Responsabilidade Solidária: Os fornecedores e lojistas online são co-responsáveis em muitos cenários, tornando essencial a escolha de parceiros confiáveis.*
- *Transparência é Fundamental: Oferecer informações claras, corretas e detalhadas sobre produtos e serviços minimiza riscos e constrói uma relação transparente.*
- *Atendimento e Pós-venda: Um atendimento ao cliente eficiente e uma política de pós-venda eficaz são cruciais para a resolução de problemas e retenção de clientes.*
- *Prevenção é o Melhor Remédio: Investir em medidas preventivas, treinamento de equipe e constante atualização sobre os direitos do consumidor pode evitar futuros conflitos e processos.*
- *Soluções Rápidas: Em face de problemas, a agilidade e a eficácia na solução são determinantes para a satisfação do cliente e a imagem da empresa.*

MUITO
OBRIGADO!

