

- Desde 2013 vigora o decreto federal 7.962/13 que estabelece as regras para o comércio eletrônico;

- Desconfie se a ordem de pagamento ou depósito estiver em nome de pessoas físicas.

- Guarde em meio eletrônico ou impresso a conformação do pedido, e-mails da trocados com o fornecedor que comprovem a compra.

- O fornecedor que atua no comércio eletrônico deve disponibilizar o contrato ao consumidor, imediatamente após a contratação. Deve também manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato. A manifestação do fornecedor às demandas deverá ser encaminhada em até cinco dias ao consumidor.

- O decreto determina que os sites de comércio eletrônico disponibilizem, em lugar de fácil visualização, informações básicas sobre a empresa, como nome, endereço físico e eletrônico, CNPJ - ou CPF, quando for o caso de a venda ser feita por pessoa física e demais informações necessárias para sua localização e contato.

- As empresas também devem informar as características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores; discriminação, no preço, de qualquer despesa adicional, tais como as de entrega e seguros e informar as formas de pagamento, prazo para a entrega e a disponibilidade do produto, conforme foi estipulado no ato da compra.

- Compra coletiva: além das informações detalhadas da oferta de produtos e serviços, os sites devem indicar expressamente a quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato e o prazo da utilização da oferta. A loja virtual também deve identificar o fornecedor responsável pelo site e o fornecedor do produto ofertado. Em caso de problemas, ambos serão responsabilizados.

- Arrependimento de compra: os sites devem deixar claros os meios adequados para que o consumidor exerça o direito de "arrependimento de compra". O exercício do direito de arrependimento implica na rescisão do contrato, sem qualquer ônus para o consumidor. A ferramenta deve ser a mesma utilizada para a compra do produto, sem prejuízo de outros meios como o envio de correspondências ou contato telefônico. Além disso, a empresa tem de comunicar imediatamente à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito do cliente sobre o cancelamento da compra para que a transação não seja lançada na fatura. Além disso, caso o valor já tenha sido descontado do comprador, o estorno

deve ser realizado. O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento. Lembrando que o consumidor tem até 07 (sete) dias para comunicar ao fornecedor a desistência.

Atendimento facilitado: Os sites devem apresentar um resumo do contrato ao consumidor antes de qualquer contratação, para que os clientes possam saber sobre as cláusulas que limitem seus direitos. Após a compra, o fornecedor deve disponibilizar, imediatamente, o contrato ao consumidor. Além disso, as empresas terão de manter um atendimento eletrônico para a resolução de quaisquer demandas como dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos. Os sites terão de enviar uma confirmação imediata de recebimento ao consumidor, comprometendo-se a responder a demanda em até cinco dias.

- O decreto federal prevê que as contratações no comércio eletrônico deverão cumprir as condições de oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados dentro do prazo estipulado, além de assumir a responsabilidade da entrega em perfeita qualidade, adequação e quantidade solicitada pelo consumidor.

- Caso as regras sejam descumpridas, as empresas de comércio eletrônico podem sofrer punições previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Os consumidores que desejarem mais detalhes sobre a empresa Macro Eletrônico devem se informar pelos telefones 14 - 3641-5001, 14 - 3642-3590 e 14 - 98138-1810.