

Audiência pública discutiu normas para o comércio eletrônico

Assunto:

DIREITOS DO CONSUMIDOR



Descumprimento de contratos, falta de clareza na divulgação de ofertas, produtos com defeito, atrasos na entrega e atendimento de pós-venda ineficiente são apenas algumas das reclamações dos usuários do comércio eletrônico. Para evitar que esses e outros problemas atinjam quem escolhe adquirir produtos pela internet, a Comissão de Direitos Humanos e Defesa do Consumidor realizou audiência pública nesta quinta-feira (14/6) para debater propostas de regulamentação das atividades de compra e venda mediadas pela rede mundial de computadores. Na ocasião, foram apresentadas sugestões para aperfeiçoar o PL 2170/12, de Pricila Teixeira (PTB), que estabelece normas e critérios para a modalidade. A parlamentar informou que irá apresentar um substitutivo, a partir do debate e de outras contribuições ao tema.

A autora do projeto e requerente da audiência disse que é usuária frequente de sites de compras e lembrou que falta uma legislação específica para resguardar o consumidor nas compras virtuais. Pricila contou aos presentes que em diversas ocasiões foi vítima de empresas de comércio eletrônico, encontrando dificuldades para trocar produtos, obter assistência técnica e receber o bem no prazo estipulado. ?Conversando com algumas pessoas eu percebi que esse problema é corriqueiro, então senti a necessidade de legislar sobre o tema?, explicou a parlamentar.

O Promotor de Justiça do Procon Estadual, Amauri Artimos da Matta, saudou a iniciativa da Câmara de regular as transações efetuadas pela internet. Ele lembrou que quando o Código de Defesa do Consumidor foi publicado, em 1990, o comércio eletrônico não era realidade no país, mas salientou que isso não impede que estas atividades devam se sujeitar ao Código.

Como sugestão para o aprimoramento do PL, o promotor propôs que o texto impeça que as empresas dificultem a rescisão contratual, determinando que esta possa ser efetuada pelo mesmo site em que a compra ocorreu. Ele também sugeriu que as empresas que atendem os consumidores de Belo Horizonte sejam obrigadas a oferecer pelo menos uma

opção de assistência técnica na cidade, além da disponibilização, no site, de um link que dê acesso ao contrato de adesão que norteia a relação entre as partes.

A representante do Procon-BH, Maria Laura Santos, também considerou relevante a aprovação de uma legislação municipal sobre o tema, complementando o que está disposto no Código de Defesa do Consumidor. Ela lembrou que, apesar de não tratar especificamente das transações pela Internet, o Código já contém o artigo 49, que trata da contratação de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial.

Santos informou que reclamações referentes ao descumprimento de ofertas por esses sites é recorrente no Procon-BH, assim como reclamações relativas à falta de localização física das empresas. De acordo com ela, em 2011 foram mais de mil reclamações envolvendo compras na Internet, superando as ocorrências registradas no mesmo período do ano passado.

Já o representante da Associação Comercial do Estado de Minas Gerais (ACMINAS), Gilson Elesbão de Siqueira, ponderou sobre a dificuldade de regulação do comércio eletrônico, uma vez que ele transcende limites territoriais, e alertou para o apelo das lojas virtuais junto ao público jovem e a consequente necessidade de informá-lo sobre a maneira mais adequada de lidar com os sites de compra. Em sua intervenção, ele defendeu que a Câmara Municipal desenvolva uma campanha educativa alertando sobre os cuidados que o consumidor deve ter ao efetuar transações pela Internet.

A vice-presidente da Comissão, vereadora Sílvia Helena (PPS), salientou que qualquer mudança deve passar pela educação e sugeriu que a escola deve ser um instrumento que eduque os jovens para o bom uso das novas tecnologias no que concerne às atividades de compra e venda. Ao reforçar a relevância do processo educacional, ela lembrou que a informação é um direito e um poder do cidadão?.

Maria Lucia Scarpelli (PCdoB), por sua vez, afirmou que Belo Horizonte está ousando ao firmar parcerias entre Procon, empresários e demais envolvidos no comércio eletrônico. De acordo com a vereadora, a partir desta iniciativa a capital mineira pode produzir uma legislação que sirva de exemplo a um projeto de âmbito nacional.

Superintendência de Comunicação Institucional

Data publicação:

Quinta-Feira, 14 Junho, 2012 - 00:00
