

ORIENTAÇÃO PARA O EMPRESÁRIO
COMO NÃO INFRINGIR O
CÓDIGO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR
PELAS REDES SOCIAIS



NOVEMBRO/2020



ESCOLA DE
PROTEÇÃO E
DEFESA DO
CONSUMIDOR



ORIENTAÇÃO PARA O EMPRESÁRIO COMO NÃO INFRINGIR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PELAS REDES SOCIAIS

A crise do Coronavírus acarretou na perda total ou parcial de renda de boa parte da população, fato que fez com que vissem em suas habilidades uma forma de sobreviver à crise, oferecendo inúmeros produtos e serviços pela internet. Por outro lado, os compradores movidos pelo sentimento de solidariedade, passaram a adquirir tais produtos e serviços e, em que pese a vantagem de preço mais competitivo, enfrentaram problemas comuns das relações de consumo.

Como e a quem reclamar de um produto ou prestação de serviço não satisfatório de uma pessoa física? Como deverá agir o pequeno empresário que iniciou atividade nas redes sociais? Como saber se esse tipo de venda se enquadra ou não na Lei 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor?

Elaboramos as informações abaixo para sanar essas dúvidas.

QUEM É FORNECEDOR?

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Assim, **havendo habitabilidade de venda**, o empresário individual será considerado fornecedor e deverá seguir as regras definidas em lei.

O QUE DIZ A LEI?

Os sites onde serão oferecidos os produtos devem disponibilizar em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

- nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver;
- endereço físico ou eletrônico;
- características essenciais do produto ou do serviço;

- discriminação, no preço, de qualquer despesa adicional e as condições integrais da oferta;
- informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições ao uso da oferta.

Devem também oferecer atendimento facilitado ao consumidor, tais como:

- apresentar resumo do contrato antes da contratação e disponibilizar o contrato ao consumidor;
- manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico;
- utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e zelar pela proteção de dados pessoais do consumidor.

Por fim o fornecedor deverá informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento (7dias).

Portanto, ao vender em redes sociais, é proibido:

- Negociar o preço privadamente e in box.
- Negar-se a desfazer o negócio dentro do prazo de arrependimento.
- Negar-se a obedecer os prazos legais de garantia.
- É vedado acréscimo no preço do produto ou serviço em razão da forma de pagamento (é permitido apenas descontos).
- Eximir-se de qualquer responsabilidade por defeito do produto ou serviço, ou de acidentes causados ao consumidor.

IMPORTANTE: Mesmo não sendo uma empresa e comercializando em redes sociais particulares, em caso de conduta habitual, a pessoa individual será caracterizada como fornecedora e deverá, portanto, obedecer aos regramentos do Código de Defesa do Consumidor.

#FIQUELIGADO

PROCONSP

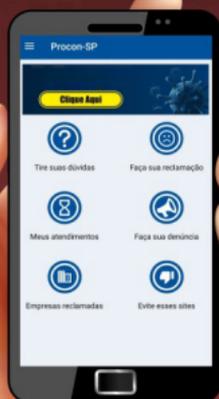
ATENÇÃO

**ATENDIMENTO 151 E POUPATEMPO
ESTÁ SUSPENSO**

**CONSULTAS, DENÚNCIAS
E RECLAMAÇÕES
ACESSE APP OU SITE**

Disponível na
App Store

Disponível na
Play Store



procon.sp.gov.br

PROCONSP
SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO



www.procon.sp.gov.br

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP Endereços e canais de atendimento



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, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metró Itaquera	Mais Shopping	Metró 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**
Bauri — 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



www.procon.sp.gov.br



facebook
proconsp



twitter
@proconspoficial



blog
educaproconsp.blogspot.com.br



instagram
@proconsp



YouTube
TV Procon-SP



aplicativo
disponível para android e iOS