

MERCOSUL/GMC/RES. Nº 21/04

DIREITO À INFORMAÇÃO DO CONSUMIDOR NAS TRANSAÇÕES COMERCIAIS EFETUADAS ATRAVÉS DA INTERNET

TENDO EM VISTA: O Tratado de Assunção, o Protocolo de Ouro Preto e a Decisão CMC Nº 20/02 e a Resolução Nº 91/93 do Grupo Mercado Comum.

CONSIDERANDO:

Que a proteção do consumidor é tema prioritário no processo de integração, e complementa os esforços dos países para a contínua e eficiente defesa do consumidor;

Que as relações de consumo por meios eletrônicos, especialmente através da INTERNET, têm crescido notoriamente nos países do MERCOSUL;

Que a proteção do consumidor nas relações de consumo realizadas através da INTERNET favorece a geração de confiança na utilização deste tipo de meio;

Que o direito à informação do consumidor é um fator de transparência que facilita a tomada de decisões do consumidor.

**O GRUPO MERCADO COMUM
RESOLVE:**

Art. 1 - Nas relações de consumo realizadas por comércio eletrônico através da INTERNET, deve garantir-se aos consumidores, durante todo o processo da transação comercial, o direito à informação clara, precisa, suficiente e de fácil acesso sobre o fornecedor do produto ou serviço; sobre o produto ou serviço ofertado; e a respeito das transações eletrônicas realizadas.

A presente norma será aplicável a todo fornecedor radicado ou estabelecido em algum dos Estados Partes do MERCOSUL.

Art. 2 - O fornecedor deverá assegurar ao consumidor, em seu sítio na INTERNET, de forma clara, precisa e facilmente identificável, a informação detalhada a seguir:

- a) características do produto ou serviço ofertado conforme a sua natureza;
- b) a disponibilidade do produto ou serviço ofertado, assim como as condições da contratação do mesmo e, se for o caso, as restrições e limitações aplicáveis;
- c) o modo, o prazo, as condições e a responsabilidade pela entrega;
- d) os procedimentos para cancelamento da contratação e acesso completo aos termos da mesma antes de confirmar a transação;

- e) o procedimento de devolução, troca e/ou informação sobre a política de reembolso, indicando o prazo e qualquer outro requisito ou custo que derive do mencionado processo;
- f) o preço do produto ou serviço, a moeda, as modalidades de pagamento, o valor final, o custo do frete e qualquer outro custo relacionado com a contratação, deixando expressa a advertência de que os possíveis tributos de importação que resultem aplicáveis não se encontram incluídos no mesmo;
- g) advertências sobre possíveis riscos do produto ou serviço;
- h) o procedimento para a modificação do contrato, se isso for possível.

A informação prevista no presente artigo deverá constar nos dois idiomas oficiais do MERCOSUL quando o fornecedor realize transações com consumidores de algum Estado Parte, cujo idioma seja distinto ao do país onde está situado o fornecedor.

Art. 3 - Além da informação mencionada no artigo anterior, o fornecedor deverá assegurar ao consumidor em seu sítio na INTERNET, de forma clara, precisa e de fácil acesso, pelo menos a seguinte informação:

- a) denominação completa do fornecedor;
- b) domicílio e endereço eletrônico do fornecedor;
- c) número telefônico de serviço de atendimento ao cliente e, se for o caso, número de fax e/ou correio eletrônico;
- d) identificação do fornecedor nos registros fiscais e/ou comerciais correspondentes;
- e) a identificação dos registros dos produtos sujeitos a regimes de autorização prévia.
- f) o prazo, a extensão, as características e as condições a que se sujeitam a garantia legal e/ou contratual do produto, conforme corresponde;
- g) a cópia eletrônica do contrato;
- h) o nível de segurança utilizado para a proteção permanente dos dados pessoais;
- i) a política de privacidade aplicável aos dados pessoais;
- j) métodos aplicáveis para resolver controvérsias, se estiverem previstos.
- k) as línguas oferecidas para a celebração do contrato.

Art. 4 - O fornecedor deverá outorgar ao consumidor, de forma clara, precisa e de fácil acesso, os meios técnicos para identificar e corrigir erros de introdução de dados antes de efetuar a transação e um mecanismo de confirmação expressa da decisão de efetuar a transação, de tal forma que o silêncio do consumidor não seja considerado como consentimento.

Art. 5 - O fornecedor deverá indicar ao consumidor, em seu sítio na INTERNET: um modo de consulta eletrônico da legislação de defesa do consumidor aplicável ao fornecedor; o endereço eletrônico do órgão nacional de aplicação da mesma, e referência aos códigos de conduta a que tiver aderido.

Art. 6 - As autoridades nacionais de cada Estado Parte, responsáveis pela defesa do consumidor, trocarão a informação necessária para facilitar a aplicação da presente normativa.

Art. 7 - Os órgãos encarregados de incorporar a presente Resolução em cada um dos Estados Partes são os seguintes:

Argentina: Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción.

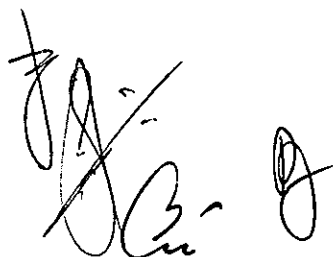
Brasil: Ministério da Justiça.

Paraguai: Ministerio de Industria y Comercio.

Uruguai: Ministerio de Economía y Finanzas.

Art. 8 - Os Estados Partes do MERCOSUL deverão incorporar a presente Resolução a seus ordenamentos jurídicos nacionais antes de 30/VI/05.

LV GMC – Brasília, 08/X/04

Handwritten signatures in black ink, including a large signature on the left and a smaller one on the right.