



MERCOSUL/GMC/RES. N° 37/19

**DEFESA DO CONSUMIDOR
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO**

TENDO EM VISTA: O Tratado de Assunção, o Protocolo de Ouro Preto, a Decisão N° 64/10 do Conselho do Mercado Comum e as Resoluções N° 123/96, 124/96 e 34/11 do Grupo Mercado Comum.

CONSIDERANDO:

Que é importante aprofundar a harmonização de legislações na área de defesa do consumidor no âmbito do MERCOSUL.

Que é necessário avançar e impulsionar ações no âmbito da proteção dos direitos do consumidor.

Que, nesse sentido, é pertinente regular a proteção dos consumidores no comércio eletrônico.

**O GRUPO MERCADO COMUM
RESOLVE:**

Art. 1º - No comércio eletrônico, deve-se garantir aos consumidores, durante todo o processo da transação, o direito à informação clara, suficiente, verídica e de fácil acesso sobre o fornecedor, o produto e/ou serviço e a transação realizada.

Art. 2º - O fornecedor deve colocar à disposição dos consumidores, em seu sítio na Internet e demais meios eletrônicos, em localização de fácil visualização e previamente à formalização do contrato, a seguinte informação:

- I. nome comercial e social do fornecedor;
- II. endereço físico e eletrônico do fornecedor;
- III. endereço de correio eletrônico de serviço de atendimento ao consumidor;
- IV. número de identificação tributária do fornecedor;
- V. identificação do fabricante, se corresponder;
- VI. identificação de registros dos produtos sujeitos a regimes de autorização prévia, se corresponder;
- VII. as características essenciais do produto ou serviço, incluídos os riscos para a saúde e a segurança dos consumidores;



- VIII. o preço, incluídos os impostos e a discriminação de qualquer custo adicional ou acessório, tais como custos de entrega ou seguro;
- IX. as modalidades de pagamento, detalhando a quantidade de parcelas, sua periodicidade e o custo financeiro total da operação, para o caso de vendas a prazo;
- X. os termos, condições e/ou limitações da oferta e disponibilidade do produto ou serviço;
- XI. as condições a que se sujeitam a garantia legal e/ou contratual do produto ou serviço; e
- XII. qualquer outra condição ou característica relevante do produto ou serviço que deva ser de conhecimento dos consumidores.

Art. 3º - O fornecedor deve assegurar um acesso fácil e de clara visibilidade aos termos da contratação, assegurando que esses possam ser lidos, guardados e/ou armazenados pelo consumidor, de maneira inalterável.

Art. 4º - A redação do contrato deve ser realizada de forma completa, clara e facilmente legível, sem menções, referências ou remissões a textos ou documentos que não forem entregues simultaneamente. O fornecedor deve apresentar um resumo do contrato antes de sua formalização, enfatizando as cláusulas de maior significância para o consumidor.

Art. 5º - O fornecedor deve outorgar ao consumidor os meios técnicos para conhecimento e correção de erros na introdução de dados, antes de realizar a transação. Igualmente, deve proporcionar um mecanismo de confirmação expressa da decisão de efetuar a transação, de forma que o silêncio do consumidor não seja considerado como consentimento.

Art. 6º - O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento ou retratação nos prazos que a norma aplicável estabelecer.

Art. 7º - O fornecedor deve proporcionar um serviço eficiente de atendimento de consultas e reclamações dos consumidores.

Art. 8º - Os Estados Partes propiciarão que os fornecedores adotem mecanismos de resolução de controvérsias *online* ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo, a fim de que os consumidores possam obter satisfação às suas reclamações.

Deverão considerar-se, especialmente, os casos de reclamação por parte de consumidores em situação vulnerável e de desvantagem.



Art. 9º - Nas atividades relacionadas com o comércio eletrônico transfronteiriço, as agências de proteção ao consumidor ou outros organismos competentes dos Estados Partes procurarão cooperar entre si para a adequada proteção dos consumidores.

Art. 10 - A presente Resolução abrange os fornecedores radicados ou estabelecidos em algum dos Estados Partes ou que operem comercialmente sob algum de seus domínios de internet.

Art. 11 - Esta Resolução deverá ser incorporada ao ordenamento jurídico dos Estados Partes antes de 15/II/2020.

LI GMC Ext. - Santa Fé, 15/VII/19.