



Proteção ao consumidor nas compras online no Mercosul

Decreto brasileiro encampa normas de proteção ao consumidor definidas pelos países-membros do Mercosul para o comércio eletrônico

Em vigor desde o dia 9, quando foi publicado, o [Decreto nº 10.271/20](#) estabelece os critérios mínimos de proteção aos consumidores para compras online no âmbito do Mercado Comum do Sul (Mercosul).

Na prática, o decreto pouco acrescenta à regulamentação já existente no País acerca do tema ([Código de Defesa do Consumidor](#) e [Decreto nº 7.962/13](#)). A norma determina, por exemplo, que o fornecedor informe em seu site ou em qualquer outro meio eletrônico nome comercial, endereços físico, eletrônico e do serviço de atendimento ao consumidor e CNPJ.

Outros dados que devem ser facilmente visualizados e fornecidos ao consumidor antes da contratação incluem características do produto, preços (incluindo tributação e custos adicionais, como frete ou seguro), formas de pagamento e identificação do fabricante, quando necessária. Termos e condições da oferta, disponibilidade do produto, critérios da garantia, e qualquer outra informação que deva ser do conhecimento do comprador também compõem a lista de exigências.

O prazo de sete dias para que o consumidor possa se arrepender da compra, previsto no Código de Defesa do Consumidor brasileiro, não foi alterado.

Ainda de acordo com o Decreto, os Estados-membros do Mercosul devem adotar ferramentas online, ágeis e justas para a resolução de controvérsias decorrentes do comércio eletrônico.

