

Contratação pela internet

A partir de hoje, **dia 01 de setembro**, o consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora do estabelecimento comercial (por call center, internet, telefone ou outro meio eletrônico) **deverá receber o contrato em até 15 dias úteis após o contato com a empresa.**

A **Lei Estadual 14.516**, de 31 de agosto e publicada hoje, determina que é dever das empresas que atuam no Estado de São Paulo encaminhar, por escrito, os contratos firmados verbalmente por meio de call center, ou outras formas de venda a distância, até o décimo quinto dia útil após a efetivação da contratação.

A Fundação Procon-SP considera a nova legislação positiva, na medida em que assegura o direito à informação ao garantir que o contratante receba o documento que, normalmente, não é fornecido nas contratações realizadas via eletrônica.

O consumidor que contrata fora do estabelecimento comercial não dispõe do mesmo tempo e condições de informações que tem aquele que se encontra dentro de um estabelecimento comercial. Fornecer o contrato escrito é uma forma de o consumidor ter melhor conhecimento do que foi adquirido e também de ter mais segurança caso precise provar eventuais danos.

De acordo com a norma, o consumidor terá o prazo de sete dias úteis para exercer o prazo de arrependimento e desistir da contratação. A Fundação Procon-SP ressalta que, no caso de compras fora do estabelecimento comercial, o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal 8.078/90, já prevê a possibilidade do cancelamento das contratações no prazo de sete dias a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto/serviço.

Desta forma, o Procon-SP esclarece que o consumidor pode exercer o seu direito de arrependimento e pedir o cancelamento em sete dias a contar da contratação eletrônica, ou do recebimento do contrato, ou ainda do recebimento do produto/serviço, valendo o que for mais benéfico ao consumidor.

O consumidor que não tiver o seu direito respeitado deve registrar uma denúncia no Procon.

O consumidor também pode procurar o órgão de defesa do consumidor de seu município.

Fonte: Assessoria de Imprensa da Fundação Procon SP

REFERENCIA:

**FUNDAÇÃO PROCON SP. Contratação pela Internet. São Paulo, 2011.
Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=2344>>.
Acesso em: 06 set. 2011.**