



2º ENCONTRO

A internet e a defesa dos direitos dos consumidores

TEXTO INTRODUTÓRIO

GRUPO 1

Comércio eletrônico, propriedade compartilhada e fraudes

O comércio eletrônico encontra-se regulamentado no Decreto Federal nº 7.962, de 2013, que estabelece normas de proteção ao consumidor, em especial relativas a informações claras sobre o produto, o serviço e o fornecedor, atendimento facilitado ao consumidor e respeito ao direito de arrependimento. No âmbito do Estado de Minas Gerais, a matéria é tratada em diversas normas, como a Lei nº 21.115, de 2013, que disciplina o comércio eletrônico de produtos e serviços por meio de *sites* de compra coletiva e dá outras providências, e a Lei nº 23.642, de 2020, que dispõe sobre a informação ao consumidor e sobre o direito de arrependimento na compra por meio de comércio eletrônico.

No contexto do comércio eletrônico envolvendo plataformas como Uber, IFood e Airbnb, os consumidores frequentemente enfrentam falhas como entregas atrasadas ou não realizadas (IFood), viagens canceladas ou motoristas inadequados (Uber), ou acomodações que não correspondem ao anunciado (Airbnb). As plataformas, por atuarem como intermediárias, muitas vezes tentam se eximir de responsabilidade, alegando que apenas conectam prestadores de serviço e consumidores. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor – CDC – considera essas plataformas como parte da cadeia de fornecimento, responsabilizando-as solidariamente por danos causados ao consumidor.

As fraudes no comércio são diretamente combatidas pelo CDC, que proíbe práticas abusivas e enganosas em seu art. 39. No contexto digital, alertas do Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais sobre “*black fraude*” e lojas falsas invocam o CDC para educar

consumidores, especialmente os idosos. Há também atividade legislativa com esse objetivo, como exemplifica o Projeto de Lei nº 2.753/2024, que institui campanha de orientação aos idosos contra fraudes e golpes no comércio eletrônico.

Assim, este texto ilustra como a legislação mineira sobre comércio eletrônico, propriedade compartilhada e fraudes no comércio é intrinsecamente relacionada ao Código de Defesa do Consumidor, que fornece o arcabouço protetivo essencial. Enquanto normas estaduais focam em incentivos e repressão, o referido código garante direitos fundamentais, promovendo equilíbrio nas relações consumeristas.

Autoria: Gerência-Geral de Consultoria Temática