



CARTILHA E-COMMERCE

OLÁ, AMIGO EMPREENDEDOR!

Nesta rápida cartilha vamos apresentar dez dicas para você iniciar o seu e-commerce. Mas será que você já sabe o que é um e-commerce?

01

E-COMMERCE

É o nome utilizado para identificar práticas de comércio realizadas por meio da Internet, conhecido também como Comércio Eletrônico. Dentre os vários modelos de negócios possíveis na Internet, três possuem maior destaque:

- B2B (empresa e empresa)
- B2C (empresa e consumidor)
- C2C (consumidor e consumidor)

A compra de artigos usados pela Internet é focada nos usuários e geralmente é C2C, ou seja, uma transação entre consumidores. Compras realizadas por consumidores em sites de redes de supermercados configuram o modelo B2C. Por fim, a contratação de serviços de computação na nuvem entre empresas pode ser considerada B2B.

02

LEGISLAÇÃO

Além de entender qual será o modelo de negócio do e-commerce, é necessário conhecer a legislação que será aplicada. Cada área de atuação possui regulamentações específicas junto aos órgãos dos Estados, no entanto, o corpo básico de regras para o e-commerce envolve:

- CF - Constituição Federal
- CC - Código Civil
- CPC - Código de Processo Civil
- CP - Código Penal
- CDC - Código de Defesa do Consumidor
- LPI - Lei de Propriedade Industrial
- MCI - Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)
- DCE - Decreto de Comércio Eletrônico (D. 7.962/2013)
- DSAC - Decreto do SAC (D. 6.523/2008)
- EC – Emenda Constitucional nº 87/2015 (ICMS e-commerce)

Agora que já sabemos o básico sobre os modelos de negócio e as normas jurídicas que merecem atenção nesse processo, vamos dar continuidade às dicas para você que deseja ter o seu próprio e-commerce.

http://

03

REGISTRO DA EMPRESA

É obtido na Junta Comercial ou no Cartório de Registro de Pessoa Jurídica mediante o depósito do ato constitutivo e dos documentos pessoais de cada sócio (no caso de uma sociedade). Após a finalização do registro, será emitido o NIRE (Número de Identificação do Registro de Empresa), que será uma das informações necessárias à obtenção do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica), nosso próximo passo.

04

CADASTRO NA RECEITA FEDERAL

Consiste no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e é realizado de maneira digital por meio do site da Receita Federal. O CNPJ é essencial para todas as relações que vão envolver o dia a dia do seu e-commerce, pois identifica a sua empresa de maneira nacional. Porém, a depender da atividade que deseja desenvolver no seu negócio, alguns outros registros junto à Administração Pública podem ser necessários. O registro junto à Secretaria Estadual da Fazenda é requisitado para empresas que irão atuar nos setores do comércio, indústria e serviços de transporte intermunicipal e interestadual. Caso a empresa seja voltada à prestação de serviços, é preciso ter registro na Prefeitura Municipal.

05

REGISTRO DA MARCA

Consolida a identidade da empresa e deve ser efetuado de maneira digital na plataforma e-Marcas do INPI (Instituto Nacional Propriedade Industrial). Após o seu deferimento, confere ao titular da marca, dentre outros direitos, a proteção (art.130 e seguintes da LPI) e o uso exclusivo da marca em todo o território nacional (Art.129 da LPI).



06

REGISTRO DO NOME DE DOMÍNIO

Deve ser realizado no Registro.br de maneira digital e atender às seguintes regras:

- Tamanho mínimo de 2 e máximo de 26 caracteres;
- Caracteres válidos são letras de "a" a "z", números de "0" a "9", o hífen, o "ç" e os seguintes caracteres acentuados: à, á, â, ã, é, ê, í, ó, ô, õ, ú, ü;
- Não conter somente números;
- Não iniciar ou terminar por hífen.

Fique atento na escolha da sua marca e do nome de domínio, ambos devem ser de fácil fixação e compreensão para os seus consumidores, favorecendo a divulgação e o sucesso do e-commerce.

A presença oficial da empresa nas principais redes sociais digitais, de maneira complementar, é uma forma essencial de proteger a identidade da sua marca e de manter um relacionamento mais próximo com os consumidores.

07

ESTRUTURA DO SITE

No e-commerce, a estruturação do site é essencial para manter o interesse do consumidor em seus produtos e proteger a empresa de riscos jurídicos. Ter um site responsivo, com layout intuitivo e que apresente as informações institucionais e dos produtos de maneira clara é indispensável. Segundo o Decreto do Comércio Eletrônico (D. 6.523/2008), algumas informações mínimas devem estar presentes no site de e-commerce:

- Identificação do fornecedor (Razão social, CNPJ, endereço físico e eletrônico);
- Informações claras e precisas sobre os produtos ou serviços;
- Apresentação do sumário e do contrato antes do fechamento do pedido;
- Confirmação da realização da compra;
- Opção de atendimento eletrônico ao consumidor;
- Informação e possibilidade de exercer o direito de arrependimento.

A presença de documentos como os Termos de Uso e a Política de Privacidade são igualmente essenciais, em razão do Marco Civil da Internet. Esses devem conter basicamente informações sobre o funcionamento do site e esclarecimentos sobre o tratamento de dados pessoais dos consumidores. As boas práticas do mercado recomendam ainda a publicação de um tutorial com as Perguntas Frequentes (FAQ) acerca do funcionamento do site para melhor orientar o consumidor.





08

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

É parte estrutural do e-commerce em razão dos riscos de vazamento de dados e de ataques hackers. Para proteger a sua empresa você deve:

- Utilizar tecnologias de segurança da informação (antivírus, firewalls, cofre de senhas e outros);
- Ter assistência jurídica e tecnológica;
- Contratar empresas especializadas no desenvolvimento de sites seguros, com proteção a ataques como SQL injection, phishing, ransomware e outros;
- Implantar plataformas de meios de pagamento seguros;
- Possuir Termos de Uso e Políticas de Privacidade robustos em seu site;
- Atuar conforme as boas práticas de mercado.

Os cuidados e proteções devem estar relacionados aos dados da empresa e dos consumidores, principalmente nos tópicos a seguir:

- Captura e tratamento de dados pessoais dos consumidores;
- Transações financeiras;
- Armazenamento de informações sigilosas da empresa;
- Utilização de soluções na nuvem (serviços de cloud computing);
- Criação de senhas para os sistemas on-line internos e externos da empresa.

09

SAC 3.0

Serviço de Atendimento ao Consumidor consiste no atendimento a consumidores por meio das plataformas digitais de comunicação, principalmente nos sites de redes sociais digitais. O SAC pode ser utilizado tanto na pré-venda, ofertando mais informações para o consumidor sobre o produto ou serviço, bem como na pós-venda, garantindo uma melhor experiência final entre consumidor e empresa. O SAC possui legislação específica (D. SAC), além das indicações presentes no CDC. A seguir apresentamos os tópicos principais sobre o SAC:

- O contato deve ser gratuito para o consumidor, não resultando em qualquer ônus;
- O contato com o atendente e a opção de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços devem estar facilmente acessíveis;
- Quando solicitado, os efeitos do cancelamento serão imediatos;
- O atendente deverá informar o protocolo de atendimento ao consumidor;
- O histórico do atendimento deverá ficar disponível para consulta do consumidor pelo período mínimo de dois anos;

É uma das questões mais controvertidas do e-commerce brasileiro atualmente. A grande diferença entre lojas físicas e virtuais se encontra focada na cobrança do ICMS, que atualmente passou por uma modificação com a Emenda Constitucional nº 87/2015 e pelo convênio nº 93/2015 do CONFAZ (Conselho Nacional de Política Fazendária), que determinaram e regulamentaram a divisão do valor do tributo entre estado de origem e de destino nas relações de e-commerce. Referida sistemática se encontra em questionamento junto ao Supremo Tribunal Federal em três ações que contestam sua constitucionalidade, todavia, segue em aplicação até o momento. Por isso, um planejamento robusto e a consultoria fiscal de qualidade são essenciais para o sucesso e a manutenção do seu e-commerce. Então desejamos a você um bom trabalho e mãos à obra. Sucesso!

OUTRAS REFERÊNCIAS

- Convênio nº 93/2015 do CONFAZ
- 3ª Pesquisa Nacional de Varejo Online – Sebrae e E-commerce Brasil
- Registro.br
- Receita Federal
- INPI



11 3145 1370

www.simpi.com.br

CONTEÚDO DESENVOLVIDO POR:



PATRICIA PECK PINHEIRO
Advogados Especialistas em Direito Digital

contato@pppadvogados.com.br

+55 11 3068 0777

www.pppadvogados.com.br



PATRICIA PECK PINHEIRO
TREINAMENTOS

iStart
Ética Digital