



PEQUENOS NEGÓCIOS



Comércio ELETRÔNICO

Em 1991 foi permitido o uso da internet com propósitos comerciais, o que deu início à exploração e à revolução das comunicações em termos mundiais, bem como ao aceleração do desenvolvimento científico, tecnológico, educacional e de toda atividade empresarial, por meio do comércio eletrônico, já que anteriormente a internet era utilizada apenas para fins militares e de alguns centros de pesquisa.

Seja na qualidade de usuário, pesquisador, empreendedor ou empresário, os operadores da internet podem acessar, a qualquer momento, grande variedade de informações, obras artísticas, culturais, educativas ou podem estabelecer atividade econômica com o comércio eletrônico de qualquer produto e serviço.

norma também visa aumentar a confiança dos consumidores no B2C, aumentando a capacidade de satisfação, com a melhoria de serviço prestado pelos fornecedores, ajudando a diminuição de reclamações e devolução de mercadoria”, comenta Flávia Nápoles, coordenadora dos trabalhos da ABNT NBR ISO 10008, e membro da Regional do ABNT/CB-25 de Minas Gerais.

Segundo a coordenadora, a norma beneficia os usuários que realizam suas transações comerciais utilizando qualquer meio de conectividade com fio ou sem fio, tais como, computadores, *tablets*, telefones, celulares. Pode envolver também outras redes de telecomunicações baseada em dados, mensagens de texto rápida, SMS, interfaces de meio social, *facebook*, *instagram*, *twitter*, *LinkedIn*, *e-mails* e outros.

A norma se aplica às empresas que realizam pelo menos uma fase de suas negociações por meio eletrônico: processamento do pagamento, confirmação do pagamento ou entrega do produto.



“A norma ABNT NBR ISO 10008:13 também visa aumentar a confiança dos consumidores no B2C, aumentando a capacidade de satisfação, com a melhoria de serviço prestado pelos fornecedores”



Os produtos englobados pela norma resumem-se em mercadorias, *software*, *hardware* e serviço. “Os consumidores protegidos pela norma conceituam-se como sendo o membro individual do público geral, comprando ou usando produtos para fins pessoais ou finalidades domésticas”, afirma Flávia.

Destaca-se que a norma ABNT NBR ISO 10008 é compatível com toda a legislação geral de proteção ao consumidor e traz um guia seguro de gestão de qualidade para a satisfação do cliente e necessidades do consumidor.

No sentido de contribuir com o melhor entendimento e facilitar a aplicação dessa norma, o Sebrae e a ABNT lançaram um Guia que está disponível no Portal Normalização e Pequenos Negócios – www.abnt.org.br/paginampe

O Sebrae e a ABNT oferecem ao Pequeno Negócio o acesso às normas técnicas brasileiras por 1/3 do preço. Algumas normas estão disponíveis, gratuitamente, mediante cadastro, que podem auxiliar os empresários a se tornarem mais competitivos no mercado.