

V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

A (IN)EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

AUTOR PRINCIPAL: LETICIA SPAGNOLLO

CO-AUTORES: EDGAR LUIZ BOEIRA

ORIENTADOR: NADYA REGINA GUZELA TONIAL

UNIVERSIDADE: UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa analisa se as normas do Código de Defesa do Consumidor constituem um mecanismo suficiente para regulamentação dos contratos eletrônicos e promovem a proteção dos consumidores do e-commerce.

Objetiva-se compreender o comércio eletrônico, bem como se a legislação em vigor protege de modo efetivo as relações de consumo no âmbito virtual.

Justifica-se a atualidade e a relevância do tema, visto que a rápida expansão da tecnologia e da internet, resultado da globalização, empreendeu alterações nas relações entre as pessoas, bem como trouxe consigo uma nova modalidade de relação de consumo, esta realizada na esfera virtual e identificada como comércio eletrônico.

Neste contexto, alguns autores entendem que a aplicação das normas previstas no referido diploma legal são suficientes para resolver problemas decorrentes das relações de consumo na era virtual. Todavia, outros defendem a necessidade de regulamentação desse novo meio de contratar.

DESENVOLVIMENTO:

O comércio eletrônico facilita e oportuniza às pessoas o acesso à compras, à comparação de preços e qualidade dos produtos, além da realização de serviços bancários e muitos outros benefícios, sem deslocamento, a qualquer horário e em sem limites territoriais.

Explica Lorenzetti que o comércio eletrônico envolve “todas as atividades que tenham por fim o intercâmbio, por meios eletrônicos, de bens físicos e bens digitais ou

V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



imateriais, acarretando relações jurídicas” que se originam e “podem ser: do direito público (negócios jurídicos eletrônicos entre comerciantes/consumidores e o Estado) ou do direito privado, seja de direitos puramente civis, de direito comercial e de relações de consumo” (2004, p.4).

No Brasil, o comércio eletrônico desenvolveu-se a partir do ano de 2000 e desde então expandiu-se com uma velocidade assustadora, sendo hoje, uma realidade. Segundo informativos brasileiros, a previsão de crescimento do comércio eletrônico em 2018 no país, em relação ao mesmo período do ano passado, é de 12%. Dito isso, verifica-se que esta modalidade de relação de consumo está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, superando as formas clássicas de relações consumeristas (EXAME, 2018). A partir do levantamento de dados junto ao Balcão do Consumidor de Casca, foi possível identificar um aumento elevado no número de reclamações entre os anos de 2016 e 2017, sendo que os maiores problemas encontrados foram a não entrega do produto e a entrega do produto apresentando vícios ou defeitos.

Assim, a par das vantagens, o comércio eletrônico também trouxe desafios na proteção do consumidor, em especial, a necessidade de alterações no CDC, afim de atender a intensa demanda e proporcionar segurança aos usuários da grande rede.

Diante da complexidade técnica e jurídica de proteção ao consumidor em face dos contratos virtuais, em 15 de março de 2013, foi editado o Decreto Lei nº 7.962. O referido diploma legal trata acerca da necessidade de expor, tanto aos visitantes quanto aos clientes, informações claras e objetivas em relação aos produtos, serviços e fornecedores, além de prestar um atendimento facilitado ao consumidor e garantir o exercício do direito de arrependimento. Ou seja, o objetivo desta legislação foi preencher algumas lacunas deixadas pelo CDC, além de trazer normas específicas para o comércio eletrônico.

Outrossim, as empresas têm um grande desafio pela frente no sentido de tornar suas lojas virtuais um ambiente de compras seguro e confiável, visto que, embora inúmeras sejam as vantagens, ainda muitas são as pessoas que não concretizam ali suas compras devido a insegurança e risco que estão sujeitas.

Por fim, tramita do Senado Federal também o Projeto de Lei nº 281/2012, o qual traz mudanças pontuais e específicas no que tange à responsabilidade das partes que compõem o polo ativo e passivo do negócio jurídico virtual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Concluiu-se que a legislação em vigor apresenta inúmeras lacunas, bem como deixa de regulamentar alguns pontos controvertidos do comércio eletrônico, portanto não é efetiva na proteção do consumidor nas contratações virtuais. Faz-se necessária a implementação de normas específicas que regulamentem essa modalidade de negócio jurídico, para concretizar o direito fundamental de defesa do consumidor.

REFERÊNCIAS



V SEMANA DO CONHECIMENTO

**CONSTRUINDO CONHECIMENTOS
PARA A REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**

1 A 5 DE OUTUBRO DE 2018



FILOMENO, José Geraldo Brito. Curso fundamental de direito do consumidor. São Paulo: Atlas, 2007.

LORENZETTI, Ricardo Luis. Comércio Eletrônico. Trad. Fabiano Menke. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

MELLO, Gabriela. Comércio eletrônico brasileiro deve crescer 12% em 2018. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/economia/comercio-eletronico-brasileiro-deve-crescer-12-em-2018>. Acesso em: 22/06/2018.

NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):

ANEXOS