

Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo () Relato de Experiência () Relato de Caso

COMÉRCIO ELETRÔNICO E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR: UMA EXPERIÊNCIA NO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE CASCA

AUTOR PRINCIPAL: Leticia Spagnollo

COAUTORES: Juliane Sordi Belenzier

ORIENTADOR: Nadya Regina Gusella Tonial

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

O presente trabalho versa sobre o comércio eletrônico e os desafios da proteção aos direitos do consumidor nessa modalidade de relação de consumo. Busca-se analisar se a tutela de proteção conferida no Código de Defesa do Consumidor é eficiente em face das relações de consumo realizadas no meio eletrônico. Justifica-se a importância do estudo, tendo em vista que o crescimento exacerbado dessa modalidade de consumo desencadeou uma maior preocupação com a proteção dos direitos dos consumidores, tendo em vista a inexistência de uma regulamentação específica. Objetiva-se, ainda, analisar o crescimento expressivo dessa modalidade de consumo, através de uma análise junto ao Balcão do Consumidor de Casca, referente às reclamações registradas por esse motivo, desde a instauração do referido órgão no município. Para solucionar a problemática apresentada analisa-se o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 281/2012 que é uma das alternativas para a regulamentação do comércio.

DESENVOLVIMENTO:

A sociedade atual, definida por muitos doutrinadores como pós-moderna, é marcada pelo advento da internet e dos meios de comunicação. A criação dos referidos mecanismos possibilitou mais facilidade e agilidade na troca de informações entre os usuários de rede, além de encurtar distâncias para a comunicação. Logo, desencadeou-se o surgimento de uma realidade social, que repercutiu fortemente nas relações comerciais, proporcionando uma nova forma de venda e aquisição de produtos e ou serviços, denominada comércio eletrônico. O comércio eletrônico é uma modalidade de compra e venda efetuada à distância, caracterizada através da compra de produtos ou serviços por meio de equipamentos eletrônicos que transmitem e recebem informações (LORENZETTI, 2004, p. 91). Assim, o que até então era feito no papel, por escrito e presencialmente, passou a ser virtual, pois se descobriu que contratar virtualmente é mais fácil, acessível, econômico e sem limitações. Desse modo, em razão de suas atrativas características, o comércio eletrônico cresceu vertiginosamente nos últimos anos e vem tomando o lugar do comércio convencional (TEIXEIRA,

2015, p. 31-32). Em face da importância e do crescimento exacerbado do consumo em rede, bem como das vantagens e dificuldades enfrentadas pelos consumidores quando da efetivação de negócios, via internet, foi realizada uma análise junto ao Balcão do Consumidor de Casca. A pesquisa teve por escopo analisar todas as reclamações registradas desde a instauração do referido órgão no município, no mês de março de 2013, até o mês de dezembro de 2018, destacando as decorrentes do comércio eletrônico. Aliado a isso, buscou-se relatar os problemas mais frequentes e qual o índice de acordos obtidos nestas transações. Diante disso, observou-se o crescente aumento no número de reclamações anuais neste período, o qual passou de dois (02) para dezessete (17) registros, ou seja, praticamente, triplicou em seis anos de atuação (Gráfico 1 - Anexo A). Somado a isso, verificou-se, também, que há uma grande dificuldade de se obter acordos com os fornecedores virtuais, tendo em vista que 37% dos registros não foram passíveis de mediação entre as partes, isso porque a média de acordos do Balcão do Consumidor de Casca é de 75 a 80% dos casos (Gráfico 1 - Anexo A). Ainda, analisou-se que os problemas mais recorrentes nas referidas reclamações foram: a demora na entrega do produto (53% das reclamações) e produto apresentando vício ou defeito (22% dos registros), conforme se verifica através do Gráfico 2 - Anexo A. Os dados levantados corroboram com a ideia de que essa modalidade de consumo só não tomou espaço maior, devido ao sistema, ainda, ser falho. Para tanto, a melhoria e a adequação da legislação vigente torna-se uma necessidade, tendo em vista que o ordenamento em vigor é considerado deficiente para determinados casos (FINKELSTEIN, 2011, p. 42).

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Em resposta a problemática apresentada, verificou-se que PLS nº 281/2012 é uma das alternativas encontradas para a regulamentação do comércio eletrônico, pois, se aprovado, acresce ao Código de Defesa do Consumidor disposições atinentes ao tema. Trata-se de um mecanismo útil e eficaz dentro do sistema nacional de defesa do consumidor, que vem para aprimorar o ordenamento jurídico.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. *Globalização: as consequências humanas*. Rio de Janeiro: Tradução de Jorge Zahar Ed., 1998.

BRASIL, SENADO FEDERAL. *Projeto de Lei nº 281/2012*. Disponível em: Acesso em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>. Acesso em: 30/05/2019.

FINKELSTEIN, Maria Eugenia Reis. *Direito do comércio eletrônico*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

LÉVY, Pierre. *O que é o virtual?* São Paulo, Editora 34, 1996.

LORENZETTI, Ricardo L. *Comércio eletrônico*. Tradução de Fabiano Menke; com notas de Claudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

TEIXEIRA, Tarcísio. *Comércio eletrônico conforme o marco civil da internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil*. São Paulo Saraiva 2015.

ANEXOS

ANEXO A

Reclamações registradas no Balcão do Consumidor de Casca referentes ao comércio eletrônico

GRÁFICO 1 – ANEXO A

Número de reclamações anuais decorrentes do comércio eletrônico e respectivos acordos

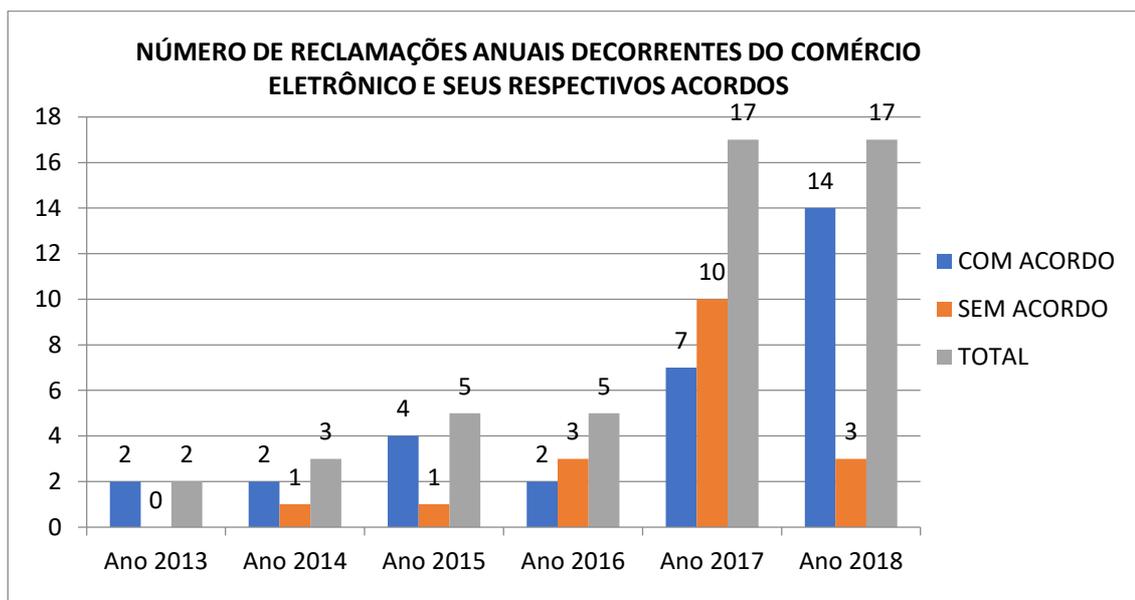


GRÁFICO 2 – ANEXO A
Problemas mais frequentes

