

DIREITO DO CONSUMIDOR EM COMPRAS PELA INTERNET: RELAÇÃO DE CONSUMO EM VENDAS PELA INTERNET E SUA APLICABILIDADE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

CONSUMER LAW IN PURCHASES ON THE INTERNET: RELATIONSHIP OF CONSUMPTION IN SALES ON THE INTERNET AND ITS APPLICABILITY TO THE CONSUMER DEFENSE CODE.

Ytallo Cutrim dos Santos¹
Diogo Gonçalves Ferreira²

RESUMO: O presente artigo abordará as relações de consumo por meio de vendas na internet, irá relatar como se aplica a responsabilidade civil nestes casos, além de dissertar sobre os aspectos de leis vigentes que tratam do assunto em questão. Para tal, será feita a análise de posicionamentos doutrinários a respeito do assunto, como também os posicionamentos de tribunais e superiores sobre tal matéria. Será feita análise dedutiva do Decreto Lei 7962/15 juntamente com seus aspectos na relação de consumo após sua vigência. Vista a necessidade de esclarecimento sobre o assunto que é cada vez mais necessário para acompanhar a forma com que a tecnologia avança, é de suma importância que o Direito do Consumidor em caso específico, esteja acompanhando tais mudanças. Desta forma, o presente trabalho busca apresentar os aspectos e aplicações no âmbito jurídico.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade. Consumidor. Internet. Fornecedor.

ABSTRACT: This article will address consumer relations through internet sales, will report how civil liability is applied in these cases, in addition to talking about the aspects of current laws that deal with the subject in question. To this end, the analysis of doctrinal positions on the subject will be made, as well as the positions of courts and superiors on that matter. Deductive analysis of Decree Law 7962/15 will be made together with its aspects in the consumption relationship after its effectiveness. In view of the need for clarification on the subject, which is increasingly necessary to monitor the way in which technology advances, it is of the utmost importance that Consumer Law in a specific case, is accompanying such changes. In this way, the present work seeks to present the aspects and applications in the legal scope.

KEYWORDS: Responsibility. Consumer. Internet. Provider

INTRODUÇÃO

¹ Ytallo Cutrim dos Santos, Acadêmica do 10º Período do Curso de Direito da Faculdade Alfredo Nasser, 2020/2. ytallo.cutrim1@gmail.com

² Diogo Gonçalves Ferreira, Professor do Curso de Direito da Faculdade Alfredo Nasser, Especialista em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho, Especialista em Direito Civil e Processo Civil, Mestre em Ciências da Religião e Doutorando em Educação.

Como algo natural à sociedade, tudo se desenvolve com o passar do tempo, sendo assim, qualquer área do conhecimento sofre modificações obrigatórias, sejam elas por necessidade, ou até mesmo para se ambientarem com demais evoluções que as rodeiam. Como há de se imaginar, com o direito não é diferente, pois ele se adequa à medida em que a sociedade vai mudando. Para tal mudança, em sua maioria das vezes tem-se um núcleo, que a partir deste, impactará na mudança das demais ramificações ou derivados.

No âmbito do direito brasileiro, o núcleo sempre será a Constituição da República Federativa do Brasil, pois, a partir da mesma, que se modificam as demais áreas do direito, tanto público, como o privado. O tema a ser abordado será a responsabilidade civil, e como já salientado, deve-se dar início a qualquer procedimento, mostrando de onde veio, sua raiz, seu núcleo, no caso em questão, a fonte primária será a Constituição Federal. Mais precisamente, a responsabilidade civil, encontra-se descrita na Constituição Federal em seu artigo 37, § 6, que diz:

Art. 37. § 6. As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Nota-se que, a Constituição Federal trata tal responsabilidade civil, das pessoas jurídicas tanto no âmbito público como o privado que são prestadoras de serviços públicos, responderam de forma doloso ou culposa pelo dano causado. A responsabilidade civil no entretanto, discorre para os demais ramos do direito, como trabalhista, civil e não menos importante, para o direito do consumidor, que será o tema abordado neste trabalho de pesquisa acadêmica, além de abordar acerca das Leis que regem o tema abordado, sendo estas, leis relacionadas à internet.

1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL COM FUNDAMENTO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Como iniciado na introdução, qualquer área do conhecimento sofre modificações obrigatórias, sejam elas por necessidade, ou até mesmo para se ambientarem com demais evoluções que as rodeiam. Como há de se imaginar, com o direito não é diferente, pois ele se adequa a medida em que a sociedade vai mudando. Para tal mudança, em sua maioria das vezes tem-se um núcleo, que a partir deste, impactará na mudança das demais ramificações ou derivados. No âmbito do direito brasileiro, o núcleo sempre será a Constituição da República

Federativa do Brasil, pois, a partir da mesma, que se modificam as demais áreas do direito, tanto público, como o privado.

O tema a ser abordado será a responsabilidade civil, e como já salientado, deve-se dar início a qualquer procedimento, mostrando de onde veio, sua raiz, seu núcleo, no caso em questão, a fonte primária será a Constituição Federal. Mais precisamente, a responsabilidade civil, encontra-se descrita na Constituição Federal em seu artigo 37, § 6, que diz:

Art. 37. § 6. As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Nota-se que, a Constituição Federal trata tal responsabilidade civil, das pessoas jurídicas tanto no âmbito público como o privado que são prestadoras de serviços públicos, responderam de forma doloso ou culposa pelo dano causado. A responsabilidade civil no entretanto, discorre para os demais ramos do direito, como trabalhista, civil e não menos importante, para o direito do consumidor, que será o tema abordado neste trabalho de pesquisa acadêmica.

O presente trabalho científico mostrará como é a aplicabilidade do direito do consumidor em compras de produtos e serviços pela internet, de forma expositiva, além de mostrar como são as relações de consumo nestas vendas. E por último relatar como se dá a responsabilidade civil no âmbito do Direito do Consumidor nestas relações.

1.1 Da responsabilidade Civil.

Antes de adentrar no referido tema, será feito um breve relato sobre o que é a responsabilidade civil, suas formas e aplicações. Como já salientado no tópico anterior, a Constituição Federal dispõe da responsabilidade tanto no âmbito jurídico do direito público, quanto do privado. Partindo desse pressuposto, irá ser abordado o âmbito do direito privado, a responsabilidade civil, deriva de uma certa agressão a um interesse particular, fazendo com que o infrator seja sujeito ao pagamento à vítima pelos danos causados.

Dentre as espécies de responsabilidade, encontra-se a responsabilidade civil, objetiva e subjetiva, a qual a subjetiva é decorrente do dano causado em função de ato doloso ou culposos, segundo Pablo Stolze. O artigo 186. Do Código Civil de 2002, versa sobre tal responsabilidade.

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Assim, o código civil classifica o ato ilícito, dando entendimento para que a obrigação de reparar o dano, é uma consequência do ato ilícito. Por outro lado, há os casos da responsabilidade civil objetiva, que por sua vez, se sobre sai por conta da inexistência da culpa, sendo que a conduta do agente não é mais relevante de forma jurídica. Nestes casos é necessário somente a existência do elo de causalidade, que depende da conduta do agente, surgindo assim o dever de indenizar.

Para que a responsabilidade civil seja configurada, a mesma necessita ter o dano, que é causado por um ato ilícito visto no tópico anterior. Conforme o pensamento de Sergio Cavaliere Filho, em sua obra Programa de Responsabilidade Civil, o mesmo diz:

“O dano é, sem dúvida, o grande vilão da responsabilidade civil. Não haveria que se falar em indenização, nem sem ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento – risco profissional, risco proveito, risco criado etc. -, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa” (CAVALIERI, 2019).

Conclui-se com a fala do autor que o dano decorre de uma lesão aos interesses jurídicos tutelados. Decorrente deste dano, que será abordado que será abordado um dos questionamentos da presente pesquisa, pois, como já salientado, a presente pesquisa irá abordar os fatos decorrentes diante do direito privado, sendo este o CDC.

1.2 Da responsabilidade civil perante o Código de Defesa do Consumidor.

Primeiramente, deve-se levar em consideração um pressuposto Constitucional que se ramifica não somente para o direito do consumidor, mas também para as demais áreas do direito, que é o princípio da Boa Fé.

Levando-se em consideração que as relações consumeristas são uma espécie de relação contratual, segundo Sergio Cavaliere Filho o mesmo é usado de forma ética com o intuito de indicar tais valores, sendo assim, essenciais para a sistematização da ordem jurídica e assim

ficou conhecida como boa-fé objetiva. Ainda ressalta o doutrinador que a boa-fé objetiva constitui um modelo jurídico, na medida em que se reveste de variadas formas.

O autor ainda ressalta três funções de boa-fé objetiva, as quais são, função integrativa, interpretativa e de controle. A primeira função, integrativa, diz que é fonte de deveres anexos ou acessórios, sendo o dever de cuidar, informar, de cooperação e de lealdade. A segunda, interpretativa, é um critério hermenêutico, que deve ser destinado ao juiz para que seja utilizado da interpretação dos negócios jurídicos. Por último, a função de controle, mais especificamente em seu artigo 51, inciso IV, uma vez que é decretada a nulidade por abusividade.

Após o breve exemplificar o seguinte princípio que é de suma importância para o direito do consumidor, será abordado as relações consumeristas, partindo deste princípio constitucional.

Deste modo, encontra-se no Código do Consumidor a relação de responsabilidade Civil nas causas consumeristas, mais precisamente em seu artigo 12, que diz:

“Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos”.

Dessa forma, o presente artigo do Código de Defesa do consumidor classifica a responsabilidade Civil do Fabricante, como responsabilidade objetiva, uma vez que a mesma independe da existência de culpa. O doutrinador Flávio Tartuce fala de um modelo dual, anterior, unificando a responsabilidade civil, dizendo o mesmo que para o Direito do consumidor, não importa tanto a responsabilidade civil decorrer de um contrato, e sim refere-se o código aos produtos e serviços prestados por parte do fornecedor. O autor ressalta que a responsabilidade objetiva visa facilitar a tutela dos direitos para a reparação do dano, constituindo um aspecto material do acesso à justiça.

Existem excludentes da responsabilidade do fornecedor, uma vez que a responsabilidade objetiva, não dispensa o nexo causal, as mesmas são tipificadas no artigo 12, § 3º que diz:

“§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:
I - que não colocou o produto no mercado;

- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

O presente artigo mostra as causas de excludentes da responsabilidade pelo produto, o produto precisa estar em evidência para a venda, nos incisos I e II, o artigo denota bem que o produto deve apresentar um vício comprovado, devendo assim, existir o defeito eminentemente. Além de que, a culpa pelo vício do produto deve ser exclusivamente do fornecedor, para que assim caracterize a responsabilidade objetiva para o fornecedor do produto.

De igual forma, o artigo 14 do CDC dispõe sobre a prestação de serviços, dizendo que o fornecedor responde independentemente da existência de culpa, porém, no presente artigo, o legislador ainda diz que deve ser feita a descrição correta do produto para que o mesmo esteja em condições de venda. Mais uma vez, o artigo mostra quais são as causas excludentes § 3º do mesmo artigo que são as mesmas condições do tópico anterior sobre o fornecimento do produto.

2 DO FORMAS E FUNCIONAMENTOS DE COMPRA E VENDA DE PRODUTOS PELA INTERNET

Como já explicado no primeiro tópico do presente projeto, o direito como qualquer outra área da ciência sobre modificações necessárias à modernidade, buscando por maioria das vezes a praticidade e facilidade para atos da vida civil. As vendas de produtos ou serviços feitos pela internet hoje se tornam muito habituais, além de que certos produtos estão cada vez mais escassos se manterem em estoque.

De tal modo as informações referentes ao produto devem ser claras conforme o código de defesa do consumidor, que não versa especificamente sobre as vendas do produto via internet, mas sim sobre a venda do produto enquanto gênero. Os produtos devem constar o valor específico de sua oferta, como também as formas de pagamento, sua disponibilidade em estoque e o prazo para entrega do mesmo.

Em relação ao preço, a informação passada ao consumidor tem de ser da maneira mais clara possível, devendo informar a forma de pagamento, o valor à vista do produto ou serviço, o preço total do produto e as alterações de preço no caso de parcelamento (se houver). O prazo para entrega também é um dos requisitos estabelecidos, a empresa deve informar o prazo para entrega do produto, mesmo ela usando de forma terceirizada para efetuar a entrega do produto.

Em sua maioria, as vendas de compra e venda pela internet é intermediada por um contrato, que é mais recorrente nos contratos de serviços. Os mesmos devem dar a opção para

que o cliente cancele o contrato com uma data preestabelecida, em sua grande maioria, as empresas não cobram taxa de cancelamento, se o serviço for cancelado antes do período de 7 (sete) dias corridos, medida esta que esta elencada no Código de Defesa do Consumidor, mais especificamente em seu artigo 49, que diz:

“Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”.

As empresas devem ter uma forma de suporte online para auxiliar a venda ao cliente, esclarecendo toda e qualquer dúvida do mesmo. Os sites devem usar sistemas e mecanismos de segurança para o pagamento do consumidor, visando assim sua segurança de dados como em qualquer estabelecimento físico, geralmente as grandes empresas e multimarcas em seu rodapé, possuem os selos de qualidade e verificação de segurança.

2.1 A Forma de contrato das vendas pela internet.

Como já mencionado anteriormente, em território nacional, o profissional que exerce sua atividade no comércio eletrônico será considerado um fornecedor, conforme o artigo 3º, § 1, do Código de Defesa do Consumidor. Uma vez que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. E como óbvio, o consumidor será a parte destinatária dessa relação, a qual é classificada no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

As formas de contrato no Brasil, é parecida com as formas de contrato de Portugal, uma vez que a mesma é regida pelo Decreto Lei nº 24/2014. Já em nosso ordenamento jurídico, o que se assemelha, é o Decreto Lei 7962/2013. Tal lei em Portugal é denominada como lei de comercio a distância, enquanto aqui no Brasil, ficou conhecida popularmente por lei de e-commerce. Ambas regulamentam como desse ser as vendas feitas por comercio eletrônico. Em seu artigo 4º da lei de e-commerce, é direcionado para o atendimento facilitado ao consumidor do comercio eletrônico, e mais precisamente em seu inciso IV, o legislador enfatiza que o

fornecedor deverá disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução imediatamente após sua contratação.

Nas contratações por meio eletrônico, devem ainda os fornecedores que prestam serviço, disponibilizar para o consumidor todas as informações que estão descritas no artigo 2º do Decreto 7962/2013, o mesmo fica obrigado a cumprir todas as suas obrigações contratuais, pois dizem respeito a qualquer meio eletrônico de contratação, seja ele qual for. Tal pensamento é confirmado pelo autor Fabrício Bolzan, segundo o mesmo, as contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação, estas estão previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor, além de estar sob pena de sanções administrativas.

Posteriormente, no ano de 2014, ficou registrado como um marco civil da internet, uma vez que a Lei nº 12965/2014, mesmo alguns doutrinadores enfatizando que tal lei deixou a desejar. A referente lei trata dos princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Nesta lei, a doutrina ainda destaca que o artigo 21, que diz que o provedor de aplicações de internet que faça a disponibilização do conteúdo gerado por terceiros, será responsabilizado subsidiariamente pela violação da atividade que decorrer da divulgação, sem autorização de seus participantes.

3 DAS CONSEQUÊNCIAS QUE A PANDEMIA ATUAL CAUSOU NO SISTEMA DE VENDAS DE SERVIÇOS E PRODUTOS ONLINE

Com a pandemia causada pelo Covid-19 (corona vírus), a tendência por compra de produtos de todas as espécies e tipos, aumentou consideravelmente no país. E com isso, os índices de reclamações nos órgãos a quem compete tal fiscalização, que no caso em questão é o PROCON, também vieram a aumentar. No estado de São Paulo como exemplo, os casos de denúncias e reclamações no primeiro mês de isolamento social, chegou a aumentar 70%, com base nos dados do PROCON-SP. Vale salientar que tal procura a serviços e produtos online, foi consequência do isolamento social imposto por vários estados do País.

Como exemplo, o PROCON do estado do Paraná. no início da pandemia esteve fazendo os atendimentos aos consumidores pela internet. Os fornecedores, continuaram sendo notificados pelas reclamações, não somente isso, pois os mesmos passaram por orientações para a soluções dos problemas diretamente com os consumidores. Da mesma forma, com o intuito

de ajudar tanto o consumidor como o fornecedor, o PROCON-GO em seu site disponibiliza uma cartilha com algumas dicas de segurança ao realizar as compras pela internet, ou contratações de serviços online, algo que está se tornando mais habitual com o passar do tempo.

Ainda no site do PROCON-GO, encontra-se dicas de segurança para efetuar tais compras, com o intuito de evitar golpes, algo que é recorrente nesse tipo de transação, a maioria das vezes por parte do fornecedor do produto ou serviço. Ao fazer tais serviços disponibilizados pela internet, o PROCON-GO dá as seguintes dicas para verificar a autenticidade do site em que o consumidor está realizando a compra, tais dicas são:

Dicas do PROCON-GO acerca da autenticidade dos sites:

- Depois do *http* aparece a letra “s” que significa *security* (segurança). Se não aparecer a letra s é sinal que algo está errado. Desconfie!
- Minimize a página: se o teclado virtual for minimizado também, está correto. No entanto, se ele permanecer na tela sem minimizar, está errado.
- Sempre que fornecer seus dados sigilosos, como por exemplo do cartão de débito, digite sua senha “errada” na primeira vez. Se aparecer uma mensagem de erro, significa que o site é realmente do banco, porque o sistema tem como checar a senha digitada. Mas se digitar a senha errada e não acusar erro é um mau sinal. Os golpistas querem apenas capturar senhas.
- Sempre que entrar no site verifique se no rodapé da página aparece o ícone de um cadeado. Clique duas vezes sobre esse ícone e uma pequena janela com informações sobre a autenticidade do site deve aparecer. Em alguns sites piratas, o cadeado pode até aparecer, mas será apenas uma imagem e ao clicar duas vezes sobre ele nada irá acontecer.
- Busque referências sobre o site em questão. A escolha criteriosa do fornecedor pode ser decisiva para garantir que suas expectativas sejam atendidas.
- Procure no site a identificação da loja (razão social, CNPJ, endereço, telefone e outras formas de contato além do e-mail). Redobre seus cuidados quando o site exibir como forma de contato apenas um telefone celular. Prefira fornecedores que possuam estabelecimentos físicos. Caso seja necessário formalizar uma reclamação junto ao Procon, você precisará fornecer todos os dados da empresa.

Informações sobre CNPJ podem ser conseguidas pelo site da Receita Federal: www.receita.fazenda.gov.br

- Escolha uma senha segura: evite senhas que já são utilizadas em outros sites, bem como datas de aniversário (sua ou de familiares), número de telefone, palavras conhecidas e sequências numéricas ou alfabéticas (como 123456 ou abc...). O mais seguro é escolher uma senha com 6 a 12 caracteres, alternando letras minúsculas, maiúsculas e números. Troque periodicamente a sua senha.
- Verifique as características do produto a ser adquirido: antes de realizar a compra, analise a descrição do produto, faça comparações com outras marcas, visite a página do fabricante para confirmar as funções e certifique-se que ele supre sua necessidade. Não se esqueça de comparar também o preço e a forma de pagamento em outros estabelecimentos (lojas virtuais e físicas).
- Certifique-se de que o produto vem acompanhado de um manual de instruções em português, nota fiscal e garantia de troca.
- O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a partir do ato do recebimento do produto. Para tanto, o consumidor deve formalizar o cancelamento, devolver o produto caso já tenha recebido e solicitar a devolução de qualquer quantia eventualmente paga. Caso o consumidor queira exercer esse direito, o fornecedor não pode exigir que a embalagem não seja violada, como condição para aceitar a devolução.
- Acesse sites de fabricantes, de avaliadores independentes ou com opiniões de outros consumidores. Se possível, solicite a demonstração como forma de conhecer melhor o produto.
- A data e o período de entrega devem ser especificados. Muitas vezes o preço exibido no anúncio do produto não contém o custo do envio do produto até sua casa. Assim, antes de fechar o pedido, verifique o valor do frete e a política de troca e devolução dos produtos.
- Imprima e guarde todos os documentos que demonstrem a compra e confirmação do pedido (comprovante de pagamento, contrato, anúncios, etc).
- Todo produto durável tem uma garantia de 90 dias, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. É a chamada “garantia legal”. O fornecedor ainda pode dar outra garantia com o prazo e condições que ele determinar: essa é uma

“garantia contratual”. Existe ainda, a “garantia estendida”, que de fato não é uma “garantia”, mas sim, um seguro.

Vale ainda salientar que estas dicas não são completamente efetivas, mas ajudam na segurança da compra para ambas as partes. Foram feitas com o intuito de ajudar a população e evitar lides diante de tal assunto.

4 DOS ATRIBUTOS DO DECRETO 7962/13 E SEUS IMPACTOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO

Em 2013, foi sancionada a referente lei, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, mais conhecido como a Lei de e-commerce. A mesma aborda os temas já apresentados até então, porém, desta vez fica específico para as transações que são feitas pelo comércio eletrônico. Em seu artigo 2º são especificados o que deve constar em local de fácil visualização na conclusão do contrato de consumo. Sendo: o nome da empresa com o CNPJ ou CPF; endereço físico e eletrônico; as características do produto à venda; as características do produto com a inclusão dos riscos que o produto possa causar a saúde e segurança dos consumidores; as condições de oferta, incluindo as modalidades de pagamento; informações sobre quaisquer restrições à fruição da oferta.

As relações de consumo acontecem da mesma forma que aconteceriam em uma compra física, ficando o fornecedor do produto a responder pela responsabilidade objetiva. Pode-se dizer assim, que o decreto 7962/13, foi feito com o intuito de complementar o Código de Defesa do Consumidor. Dando assim, ênfase nos artigos 46 e seguinte, abordando assim, os aspectos contratuais, conforme afirmação do autor:

O Decreto n. 7.962, de 15 de março de 2013, baixado pela Presidente da República fixou uma série de regras para o comércio eletrônico. As normas são bastante abrangentes, regulamentando aspectos contratuais, pré e pós-contratuais, questões relativas ao arrependimento, as ofertas para compras coletivas etc. Ver-se-á que vários aspectos já estão regulados pelo CDC, mas a especificação via decreto presidencial é bem-vinda, pois elimina algumas dúvidas existentes. Aqui, neste Capítulo, abordaremos os aspectos que envolvem as questões contratuais e também relativas a oferta (NUNES, 2018, item 32.5, p. 463).

O decreto ainda salienta sobre as vendas e compras coletivas, uma vez que estas devem apresentar: a quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato; o prazo para a

utilização da oferta pelo consumidor; a identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto. Além de seguir os requisitos do artigo 2º do decreto.

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato; III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Tal pensamento é confirmado pelo autor Fabrício Bolzan, segundo o mesmo, as contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação, estas estão previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor, além de estar sob pena de sanções administrativas.

Sendo assim, é de suma importância para o consumidor estar ciente de tais critérios, para que o mesmo tenha toda a segurança possível ao efetuar a compra ou contratar o serviço.

5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO PRODUTOR OU FORNECEDOR

Tendo como base o Código de Defesa do Consumidor, como já anteriormente mencionado, responde o fornecedor, produtor, construtor, dentre outros que executam a fabricação do produto, desta forma estando descrito no artigo 12 do CDC. O presente tema da responsabilidade, já é abordado por alguns doutrinadores, dizendo os mesmos que ela deve ser objetiva, como diz o doutrinador Sergio Cavalieri Filho:

A responsabilidade civil passou por uma grande evolução ao longo do século XX. Talvez tenha sido a área do Direito que sofreu os maiores impactos decorrentes das profundas transformações sociais, políticas, científicas e econômicas verificadas no curso do século passado. Começando pela flexibilização do conceito e da prova da

culpa, passamos pela culpa presumida, evoluímos para a culpa contratual, a culpa anônima, até chegarmos à responsabilidade objetiva (CAVALIERI, 2019, p.140).

Do mesmo modo é abordado pelo doutrinador Flávio Tartuce:

Como demonstrado exaustivamente no presente estudo, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor consagra como regra a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, frente aos consumidores (TARTUCE, 2019, item 4.1).

Como já apresentado no projeto de pesquisa, a responsabilidade civil para os produtores, construtores ou derivados é expressamente objetiva, enquanto para os fornecedores de produtos e prestadores de serviços ela é objetiva e solidária. Flávio Tartuce ainda ressalta que tem se admitido amplamente o fato concorrente da vítima como atenuante da responsabilidade objetiva. O autor ainda ressalta em seu texto que tal expressão deve ser entendida em seu sentido amplo, pois, engloba a culpa concorrente e o risco concorrente do próprio consumidor.

O pensamento dos tribunais acerca do seguinte tema é quase unânime, pois segue a regra do CDC que é bem clara como já foi demonstrado. A seguir algumas jurisprudências sobre o assunto.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA DE APLIQUES CAPILARES PELA INTERNET. PRODUTOS NÃO ENTREGUES. LEGITIMIDADE DA PLATAFORMA DE VENDAS E INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS. SOLIDARIEDADE. CADEIA DE FORNECIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MATERIAL DEVIDO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. DISSABOR COTIDIANO. PEDIDO DE APLICAÇÃO DA SELIC COMO ÍNDICE DE CORREÇÃO. NÃO CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0013019-34.2019.8.16.0019 - Ponta Grossa - Rel.: Juíza Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso - J. 27.07.2020).

Jurisprudência do TJ-SC:

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E EXTRAPATRIMONIAIS. COMPRA E VENDA DE PRODUTO PELA INTERNET. PAGAMENTO EFETUADO. ENTREGA DO PRODUTO NÃO REALIZADA. VÍCIO DO SERVIÇO. ART. 20, CAPUT, DO CDC. - VÍCIO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR DO PRODUTO. O fornecedor de produtos e serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos aos produtos e prestação de serviços que disponibiliza no mercado de consumo. Incontroversa a existência do vício do serviço. Art. 20 do CDC. Caso em que o autor adquiriu produto (brinquedo) pela internet, no site da demandada, efetuou o pagamento e não recebeu

o produto. DANOS EXTRAPATRIMONIAIS CONFIGURADOS. Dever de indenizar os danos extrapatrimoniais em virtude da violação do princípio da boa-fé objetiva. Precedentes do TJRS.- QUANTUM INDENIZATÓRIO DANOS MORAIS. A indenização por danos extrapatrimoniais deve ser suficiente para atenuar as consequências das ofensas aos bens jurídicos tutelados, não significando, por outro lado, um enriquecimento sem causa, bem como deve ter o efeito de punir o responsável de forma a dissuadi-lo da prática de nova conduta. Fixação do valor da indenização com base na jurisprudência do STJ. Manutenção do valor fixado na sentença. APELO E RECURSO ADESIVO DESPROVIDOS.

(TJ-RS - AC: 70048571277 RS, Relator: Leonel Pires Ohlweiler, Data de Julgamento: 30/05/2012, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: 01/06/2012).

Do mesmo modo pensa o Superior Tribunal de Justiça sobre as compras realizadas pela internet no informativo 628.

Em compras realizadas na internet, o fato de o consumidor ser penalizado com a obrigação de arcar com multa moratória, prevista no contrato com a financeira, quando atrasa o pagamento de suas faturas de cartão de crédito não autoriza a imposição, por sentença coletiva, de cláusula penal ao fornecedor de bens móveis, nos casos de atraso na entrega da mercadoria e na demora de restituição do valor pago quando do exercício do direito do arrependimento.

6 CONCLUSÕES

Como já apresentado no projeto de pesquisa, o objetivo deste presente artigo é o esclarecimento de tal assunto à cerca das mudanças habituais da tecnologia no ordenamento jurídico, sendo neste caso, relacionada ao direito do consumidor. Para os presentes autores citados na pesquisa, a responsabilidade civil nas relações consumeristas, segundo o Código de Defesa do Consumidor, deve ser objetiva, partindo dos pressupostos apresentados no presente trabalho. Além do presente tema apresentado, observa-se como aumentaram as demandas e procuras pela internet, uma vez que o cenário atual com a COVID-19, trouxe para todo o mundo, com isso, encontra-se no corpo do texto alguns exemplos e recomendações sobre as vendas e contratações de serviços na internet, tais recomendações feitas pelo o PROCON-GO, órgão de proteção e defesa do consumidor.

Decorrente de tal situação, o presente tema é de suma importância para o ordenamento jurídico, tendo em vista que a parte processual aumentará ainda mais com as consequências que a pandemia vem trazendo para todos os ramos, não só do Direito como também para demais áreas de atuação. Foi explicado no presente trabalho a aplicabilidade do direito do consumidor

em compras pela internet; como são as relações de consumo dessas vendas; a responsabilidade civil no âmbito do Direito do Consumidor, nas relações de consumo via internet.

REFERÊNCIAS

AFFONSO, Carlos, **Direito do Consumidor: Novas Tendências e Perspectiva Comparada**, Editora Singular, 2020.

BASSO, Maristela. Prudência no comércio eletrônico. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 43, 1 jul. 2000. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/1803>>. Acesso em: 23 set. 2020.

BOLZAN, Fabrício, **Direito do Consumidor Esquemático**, 8ª Edição. Editora Saraiva, 2020.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>

_____. **Decreto N° 7. 962 de 15 de março de 2013**. Brasília: Presidência da República do Brasil, 2013. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm>

_____. 4ª Edição. Brasília, Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

_____. **Lei n° 8. 078 de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm >

_____. **Lei n° 12. 965 de 23 de abril de 2014**. Brasília: Presidência da República do Brasil, 2014. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm >

_____. **Lei n° 13.105 de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm >

_____. **Lei n° 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm

CAVALIERI, Sérgio, **Programa de Direito do Consumidor**, 5ª Edição. Editora Atlas, 2019.

DENSA, Roberta, **Código de Defesa do Consumidor**, 2ª Edição, Editora Foco, 2019.

GRABRIEL, João, E-book, **Direito do Consumidor: Coleção Carreiras Jurídicas**, 1º Edição. Editora CP Iuris, 2020.

LAKATOS, Eva Maria; ANDRADE, Marina, *Técnicas de Pesquisa*, 7ª Edição. Editora Atlas S.A, 2015.

LIMA, Claudia; HERMAN V. Antônio; MIRAGE, Bruno, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, 5ª Edição, Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti (Orgs). *Direito do consumidor: novas tendências e perspectiva comparada*. Brasília: Editora Singular, 2019.

MIRAGEM, Bruno, *Curso de Direito do Consumidor*, 8ª Edição, Editora Revista dos Tribunais, 2019.

NUNES, Rizzatto, *Curso de Direito do Consumidor*, 12ª Edição. Editora Saraiva, 2018.

PALLEGRINI, Ada, *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*, 11ª Edição, Editora Forense, 2017.

PROCON GOIÁS. *Compras pela Internet: Dicas de segurança sobre compras pela Internet*: Disponível em: < <https://www.procon.go.gov.br/materiais-educativos/procon-goias-divulga-cartilha-com-dicas-de-seguranca-sobre-compras-pela-internet-2.html>>

STOLZE, Pablo, **Novo curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil 3**, 14ª Edição. Editora Saraiva, 2016.

TARTUCE, Flávio; AMORIM Daniel, **Manual de Direito do Consumidor, Direito Material e Processual**, Vol. Único. 7ª Edição. Editora Método, 2018.

_____, Flávio, *Manual de Direito Civil, Volume Único*, 10ª Edição. Editora Método, 2020.