

15. COMPRAS ON-LINE E SEGURANÇA JURÍDICA: GARANTIAS AO CONSUMIDOR NAS TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS

ON-LINE SHOPPING AND LEGAL SECURITY: GARANTEES TO THE CONSUMER IN ELECTRONIC TRANSACTIONS

Autor: Talita Vanessa Penariol Natarelli - Orientador: Prof. Dr. Paulo Roberto Colombo Arnoldi

Câmpus de Franca – Faculdade de História, Direito e Serviço Social – Direito

PIBIC/CNPq

tati_penariol@hotmail.com



Caderno de Pesquisa, Franca, SP, Brasil - eISSN 2179-4286 - está

licenciada sob [Licença Creative Commons](#)    

Palavras-chave: consumidor. compras on-line. fraude eletrônica.

Keywords: consumer. on-line shopping. electronic fraud.

1. INTRODUÇÃO

Na década de 80, o computador era visto pela ciência jurídica como uma máquina qualquer, tendo protegidos o hardware e o software pela legislação referente à propriedade intelectual. Nessa época, os litígios envolvendo os computadores e seus respectivos acessórios resumiam-se meramente a causas de direito de patentes e autoral.

Mas a evolução do computador não parou por aí, a com a crescente informatização de fatos cotidianos, seja com o advento de caixas eletrônicos nos bancos, seja na substituição de antigas máquinas de escrever por avançados editores de texto, as discussões jurídicas referentes ao exímio aparelho não se podem limitar aos assuntos debatidos em tempos passados¹.

No que concerne as negociações virtuais, a confiança dos consumidores desempenha um papel fundamental.

Partindo do princípio de que o comércio eletrônico mudou, e muito, a maneira como as pessoas transacionam, os consumidores têm hoje acesso praticamente ilimitado a mercadorias e

¹ LIMA NETO, José Henrique Barbosa Moreira. Aspectos jurídicos do documento eletrônico. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1780>>. Acesso em 06 jul. 2008.

serviços a um baixo custo, favorecidos pela distribuição desses bens em um mercado virtual não restrito a barreiras geográficas.

A expansão desse comércio encontra óbice, no entanto, na ausência de confiabilidade que as transações efetuadas despertam. Assim, o aumento das transações eletrônicas gera, em igual proporção, gradual disseminação dos delitos via computador.

Estelionatos e fraudes na Rede Mundial de Computadores – a Internet – crescem em ritmo inquietante, apresentando meios tão variados quanto as possibilidades facultadas pela celeridade do meio.

As características técnicas das redes eletrônicas abertas favorecem a prática de ilícitos e, por causa disso, as pessoas não se sentem totalmente seguras em realizar negócios por meio delas. A par da segurança técnica, existe ainda outro obstáculo ao pleno desenvolvimento do comércio eletrônico, que é a falta de uma infra-estrutura legal suficiente à garantia da realização dos direitos e deveres dos partícipes do comércio eletrônico².

Especialmente no que diz respeito à proteção dos consumidores, verificamos que o arcabouço legal necessita ser remodelado, para emprestar a confiança jurídica que é imprescindível para o crescimento do comércio eletrônico.

Embora considerada uma lei extremamente avançada, o nosso Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) necessita ser complementado por novas disposições normativas especialmente desenhadas para fazer face às repercussões desse novo fenômeno.

Durante um tempo, a maioria dos esquemas legais, elaborados para a regulamentação das relações consumeristas no comércio tradicional, tiveram aplicação também no contexto das transações on line, como disposições genéricas que são. Assim, a maior parte dos dispositivos do Código que consagram disposições de natureza material – como por exemplo: as que estabelecem os direitos do consumidor, repelindo as práticas comerciais e cláusulas abusivas, e consagrando a responsabilidade do fornecedor por dano, só para citar algumas – são aproveitáveis na esfera do comércio eletrônico. Isso se explica porque uma compra e venda on line, em essência, é como qualquer outra compra de produtos e serviços realizada fora de contextos eletrônicos.

No contrato de consumo realizado por meios eletrônicos, o consumidor continua com a mesma proteção conferida pelas leis precedentes. Mesmo regras de conteúdo processual também se mostram aplicáveis na instrumentalização de obrigações oriundas de transações realizadas no meio virtual.

² REINALDO FILHO, Demócrito. **O consumidor no comércio eletrônico - propostas para uma política de proteção.** Disponível em: <<http://www.ibdi.org.br/site/artigos.php?id=182>>. Acesso em: 10 out. 2008.

No ápice da realidade das redes eletrônicas abertas e a disseminação do comércio eletrônico, parece poder ser feita fatalmente uma constatação: as leis em vigor não são suficientes a oferecer respostas a todas as necessidades do consumidor neste cenário possibilidades ilimitadas.

A novidade das relações nesse tipo de ambiente sugere a existência de certas inadequações e lacunas na lei vigente que necessitam ser reparadas.

As regras do nosso CDC originaram-se substancialmente como reprodução da legislação consumista norte-americana e de disposições contidas em Diretivas da União Européia, editadas como resposta aos desequilíbrios e problemas da realidade do mercado de consumo dos anos 60 e 70.

No contexto do comércio eletrônico, cuja popularização coincide com o desenvolvimento do canal gráfico da Internet - a WWW, na segunda metade dos anos 90, emergem várias questões para as quais não encontramos solução aparente na legislação existente.

Os mecanismos legais para promover o equilíbrio das diferenças encontradas no contexto de um mercado de consumo de cerca de 30 anos atrás naturalmente não são suficientes para fornecer total proteção aos consumidores na arena eletrônica. Eles estão se defrontando com problemas não antecipados na época em que a legislação em vigor foi editada.

As transações eletrônicas ultrapassam barreiras e limites territoriais, gerando problemas ligados ao tema da jurisdição e (em alguns casos) da aplicação da lei.

No contexto do comércio eletrônico, podemos ver ainda, muitos outros tipos de práticas comerciais abusivas, não relacionadas e combatidas expressamente na legislação, que podem emergir como simples decorrência desse novo fenômeno.

Sendo assim é complacente conceber que uma gama variada de novos problemas jurídicos despontam no âmbito das relações nos espaços eletrônicos. Para elas, e sobretudo para que o ator hipossuficiente desse novo processo de interação não fique desprotegido, é preciso reformular parte das leis, acrescentando e complementando suas lacunas com novas regras.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E OBJETIVOS

2.1. Fundamentação Teórica

A argumentação de todo o trabalho foi formada com base em doutrinas e jurisprudências provenientes de juristas conceituados e conhecedores da causa, tais como: Carlos Alberto Rohrmann, João Batista de Almeida, Paulo Roberto Colombo Arnoldi, Erica Brandini Bargalo, Rita Peixoto Ferreira Blum, Ângela Bittencourt Brasil, Antonio de Loureiro Gil, Newton de Lucca, Fábio Costa Soares e Humberto Theodoro Jr.

2.2. Objetivos

A Internet apresenta-se hoje como um novo meio de comunicação para a humanidade. Fazendo uso de uma complexa infra-estrutura técnica, a rede permite a troca de dados entre pessoas localizadas em continentes distintos a baixo custo.

O trabalho teve por escopo geral esquematizar os institutos jurídicos existentes para caucionar o consumidor em suas operações via Internet.

Como objetivos específicos, procurou-se esclarecer questões como:

- em quais situações devem os diferentes atores da contratação informática ser considerados ofertante e aceitante?
- é o consumidor/internauta que surfa a Web à procura de bens que deve ser considerado o ofertante ou, ao contrário, é o fornecedor/operador do website que faz a oferta?
- deve-se adotar, para os contratos eletrônicos, a teoria da "recepção" ou "expedição" da aceitação da oferta?
- o que deve ser considerada uma aceitação válida em termos de contratação on line?
- as cortes judiciárias devem adotar o domicílio do consumidor como norma para definir a competência e aplicação das leis nacionais?
- em caso de eventuais fraudes e delitos, como e quando recorrer?
- o direito de arrependimento nas compras virtuais: existe?

3. METODOLOGIA E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1. Metodologia

Este trabalho teve caráter de pesquisa bibliográfica, envolvendo a busca de informações na literatura jurídica, procurando organizá-las e, sistematizá-las, por meio da compreensão e explanação de conhecimento referente ao tema proposto, Compras On-line e Segurança Jurídica: Garantias ao Consumidor nas Transações Eletrônicas, seguindo a posição jurisprudencial e os textos legais, que consideram o Direito com auto-suficiência metodológica, trabalhando com elementos internos do ordenamento jurídico. As fontes de produção do conhecimento jurídico não estiveram restritas a internalidade do Direito, em que hoje predomina a interdisciplinariedade com outras ciências.

O método utilizado centrou-se no dedutivo, partindo-se do Código Civil de 2002 para avaliar-se, especificamente, o art. 889. Trata-se de assunto que se reveste de grande complexidade, ainda mais quando se delimita o enfoque nos títulos de crédito eletrônicos. Por falta de uma maior regulação são poucas as publicações disponíveis e variadas as interpretações, a começar pela sua própria definição.

Os processos metodológicos que sustentaram a elaboração desta pesquisa foram:

- a) Estudo histórico: acompanhamento da evolução e das mudanças das práticas comerciais, sobretudo dos títulos de crédito que hoje propagam-se na forma eletrônica.
- b) Estudo dogmático jurídico: análise dos ordenamentos jurídicos em vigor, direta ou indiretamente referentes ao tema para se proceder ao embasamento doutrinário e jurisprudencial.
- c) Estudo analítico-sintético: análise da doutrina, e das diferentes concepções sob a ótica de renomados juristas, só tem sentido se se observarem os pronunciamentos dos tribunais. Por isso, nesta pesquisa, deu-se ênfase não só a doutrina mas também a jurisprudência sobre fraudes e delitos virtuais, bem como sobre títulos de crédito eletrônicos. Entendeu-se ser esta uma fórmula facilitadora da compreensão, que acabou por estimular e embasar críticas à falta de regulamentação das compras on-line.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em 2009, as vendas por meio da Internet cresceram 30% em relação ao ano de 2008, atingindo uma receita bruta de R\$ 10,6 bilhões. Para 2010 a expectativa é de repetição do aumento. Mas, onde ficam as garantias dessas transações?

Via de regra, nas compras efetuadas pela Internet contam todos os direitos referentes ao consumidor. Todavia, os cuidados devem ser redobrados: é preciso refugiar-se da perda de dinheiro.

Notadamente por conta dos peculiares problemas de segurança que decorrem do uso dos cartões de crédito, a aquisição de bens por meios virtuais pode ser de muita praticidade e conforto, mas é preciso que se atente para as condições de salvaguarda de que dispõem os sites através dos quais o negócio será concretizado. Ou seja, antes de realizar qualquer negócio, temos de nos informar sobre as condições exatas da compra e venda.

Ainda em tramitação no Congresso, o Projeto de Lei 4.906/2001, que dispõe sobre o Comércio Eletrônico, traz em seu Capítulo II, Título V, dispositivos totalmente voltados ao tema discutido aqui. O art. 30 apresenta os seguintes dizeres: “Aplicam-se ao comércio eletrônico as normas de proteção do consumidor vigentes no país.”

Na verdade, a inexistência de legislação infraconstitucional que trate especificamente sobre o comércio eletrônico é que tem, atualmente, justificado a aplicação analógica do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo provenientes de negócios realizados pela internet.

Em algumas decisões jurisprudenciais observamos, ainda, que a resposta para eventuais litígios envolvendo delitos perpetrados na Rede Mundial de Computadores, pode ser encontrada no

Código Penal (TRT da 1ª Região - ACR 2004.39.01.000369-1/PA; Desembargador Federal Cândido Ribeiro – Órgão Julgador: Terceira Turma. Publicação: 04/12/2009 e-DJF1, P. 199).

No Brasil, existe um site interessante que auxilia os *e-consumidores* sobre seus direitos na Internet denominado :: e-bit :: Confiança na Compra On Line, sanando dúvidas sobre como trocar ou devolver produtos e quais são os principais órgãos de defesa para as transações feitas pelo computador.

5. CONCLUSÕES

A segurança jurídica existe para que a justiça, finalidade imperativa do Direito, se efetive, concedendo aos indivíduos, a proteção necessária para o desenvolvimento de suas relações sociais.

O indivíduo deve se sentir seguro diante desta desvalida modernidade, verificando, no corpo dos textos jurídicos, a inclusão de princípios fundamentais, fruto das conquistas sociais dos homens.

De modo a propiciar um aparato legal, com o surgimento da internet e a consequente exploração comercial deste meio eletrônico de informação, o Código de Defesa do Consumidor vem sendo o regente dos contratos e obrigações advindas desta relação, mas a verdade incontestável é que o CDC jaz insuficiente para suprir todas as carências dos conflitos surgidos no plano virtual de negócio.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, JOÃO BATISTA DE. **Manual de direito do consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

ARNOLDI, Paulo Roberto Colombo. **Teoria geral dos títulos de crédito**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

BARGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviço na internet. In: LEMOS, Ronaldo; WAISBERG, Ivo (Coord). **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da internet**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2003.

BLUM, RITA PEIXOTO FERREIRA. **Direito do consumidor na internet**. São Paulo: Quartier Latin, 2002.

BRASIL, Ângela Bittencourt. **Informática jurídica: o ciber direito**. Rio de Janeiro: A. Bittencourt Brasil, 2000.

GIL, Antonio de Loureiro. **Fraudes informatizadas**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LUCCA, Newton de., SIMÃO FILHO, Adalberto de. **Direito & internet**. Bauro: Edipro, 2000.

PINHEIRO, Reginaldo César. **Os crimes virtuais na esfera jurídica brasileira**. Boletim do Instituto Brasileiro de Ciências Criminais, ano 8, nº 101, abril de 2001.

ROHRMANN, Carlos Alberto. **Curso de direito virtual**. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

SOARES, FÁBIO COSTA. **Acesso do consumidor à justiça: fundamentos constitucional do direito à prova e da inversão do ônus da prova**. Porto Alegre: Lumen Juris, 2006.

THEODORO JR., HUMBERTO. **Direitos do consumidor**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.