

**Título: Contratos eletrônicos nas relações de consumo**

**Autor(es)** Marianne Rios de Souza Martins\*; Débora Nitz; Elianete Fracalossi Cardoso

**E-mail para contato:** mriosmartins@terra.com.br

**IES:** FESVV / Espírito Santo

**Palavra(s) Chave(s):** contratos eletrônicos; jurisprudência; direito arrependimento

### **RESUMO**

O presente trabalho aborda o seguinte questionamento: Quais são os reflexos dos contratos eletrônicos nas relações de consumo, no que tange ao direito de arrependimento à luz do prazo legal de arrependimento? A metodologia utilizada no desenvolvimento deste trabalho é a exploratória, com coleta de dados jurisprudencial e bibliográfica. Os objetivos deste trabalho são motivados pela verificação de aspectos fundamentais relativos à temática contratual por meio eletrônico, principalmente em relação ao direito de arrependimento do consumidor, tendo em vista ser ele a parte hipossuficiente da relação contratual. Na pesquisa exploratória jurisprudencial, foi realizada uma coleta de dados acerca do posicionamento dos tribunais em relação aos reflexos dos contratos eletrônicos sobre o direito de arrependimento nas relações de consumo, com vistas a reunir elementos para se ter uma estimativa dos principais reflexos dos contratos eletrônicos na relação de consumo principalmente no que tange ao prazo legal do direito de arrependimento. Para se ter uma visão geral sobre os posicionamentos jurisprudenciais relacionados ao tema, a pesquisa foi efetuada via Internet junto ao site de Jurisprudências unificadas dos tribunais - JusBrasil, buscando obter, dentro do arcabouço histórico jurisprudencial, dados sobre a questão aqui abordada. Foram selecionados dois argumentos de pesquisa para responder a questão dos reflexos dos contratos eletrônicos nas relações consumeiristas, voltada para o direito de arrependimento. As pesquisas foram delimitadas entre os anos 2006 a 2013, formando um total de 20 decisões jurisprudenciais. O primeiro argumento analisado foi contratos eletrônicos x direito de arrependimento, tendo como resultado que uma parcela de 10% dos problemas está relacionada à cobrança indevida do Consumidor de taxa para exercer o direito de arrependimento legal por parte do fornecedor; outros 10% dos problemas estão relacionados ao exercício do direito de arrependimento fora do prazo legal; 20% dos problemas estão relacionados a vício do produto; e 60% estão relacionadas com a ineficiência do desfazimento do negócio jurídico celebrado vias contratos eletrônicos. O segundo argumento analisado foi contratos via Internet x Direito de arrependimento, tendo como resultado que uma parcela de 10% dos problemas está relacionada a erro no preço do produto; outros 10% dos problemas estão relacionados à ausência de entrega do produto; e 80% dos problemas estão relacionadas com a ineficiência do desfazimento do negócio jurídico celebrado vias contratos eletrônicos. O efetivo cumprimento do desfazimento da relação jurídica de forma eficiente poderá surtir efeito positivo no Judiciário, pois provavelmente reduzirá o número de ações desta natureza, assim como diminuirá as demandas para os serviços relacionados ao crédito e minimizará os transtornos nas relações de consumo, principalmente para o consumidor que tem seu crédito e finanças prejudicados durante o tempo que estiver envolvido em questões desta natureza. Diante do constatado, vale uma reflexão direcionada a prestar informações esclarecedoras aos fornecedores da importância do desfazimento da cadeia inicial do negócio jurídico, tanto em relação ao objeto contratado quanto em relação ao meio pelo qual o consumidor efetuará o pagamento pactuado, a fim de evitar os transtornos que, hoje, são causados aos consumidores. Sendo assim, de acordo com o resultado da pesquisa, pode-se concluir, que os principais reflexos dos contratos eletrônicos nas relações de consumo estão relacionados ao exercício do direito de arrependimento no prazo legal exercido pelo consumidor, e à ineficiência do desfazimento do negócio jurídico em sua totalidade, por parte do fornecedor.