

Título: A proteção do consumidor nos contratos eletrônicos e a ausência de normas específicas no código de defesa do consumidor

Autor(es) Paulo Sérgio Rizzo

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

IES: FESVV

Palavra(s) Chave(s): Comércio Eletrônico, Internet, Consumidor, Segurança, Prevenção

RESUMO

O presente trabalho propõe apresentar hipóteses de prevenção ao consumidor nos conflitos em relação ao comércio eletrônico no Direito brasileiro, ante a segurança jurídica em nosso ordenamento, enfocando o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor. Tem como objetivo verificar se a atual legislação consumerista é suficiente para suprir os conflitos surgidos no plano virtual de negócios, analisando a existência de uma Lei especial sobre a contratação eletrônica, com a finalidade de gerar aos consumidores uma maior segurança jurídica. O presente estudo desenvolveu-se pelo método dedutivo, através de procedimento técnico bibliográfico e documental. No primeiro capítulo, conceituou o comércio eletrônico; no segundo capítulo, abordou os princípios básicos que regem o comércio eletrônico; no terceiro capítulo, foi explanado sobre os contratos no comércio eletrônico; enquanto, no quarto capítulo, tratou sobre a vulnerabilidade do consumidor no comércio eletrônico. Por fim, no último capítulo, foi explorado sobre os mecanismos de proteção ao consumidor virtual. Ficou constatado que, diante da ampla incidência de consumo nas relações virtuais, faz-se necessário reportar ao consumidor as informações e precauções necessárias, que devem ser tomadas para evitar eventuais prejuízos e danos nos contratos realizados pela internet. A internet é muito mais utilizada para compra de produtos, mais do que a contratação de serviços. Todavia, tanto no mundo virtual do comércio eletrônico quanto no mundo real, a prevenção é a “chave” que deve ser usada diariamente pelo consumidor ao contratar pela internet. Para isso, é prudente, antes de efetivar a compra por via eletrônica, buscar as informações necessárias sobre o proponente da oferta de compra da mercadoria ou da prestação dos serviços que se pretende contratar e, se for o caso, exigir dados do produto ofertado que se pretende adquirir, bem como exigir informação sobre o local exato da contratação; imprimir e guardar todos os documentos eletrônicos para se resguardar, como: pedidos de compra, confirmação de dados, tudo isso além de se informar com clareza quanto aos prazos e formas de pagamento, manuais de instrução e termos de garantia, obter a indicação de algum conhecido sobre o sítio em que deseja adquirir determinado produto, especialmente se este for internacional. Em seguida identificar o fornecedor, tentando buscar informações sobre o CNPJ, endereço, razão social e formas de contato. Deve ser verificada a segurança do site, no entanto, uma compra por sites sempre implica no envio de dados pessoais, inclusive, do número do cartão de crédito. Lojas seguras tem seu endereço eletrônico começando com a sigla “https”(o endereço eletrônico fica mostrado no navegador). O consumidor sempre deve imprimir as telas do computador que serviram de base para a negociação, especialmente aquelas onde estão especificados os produtos. A jurisdição está a merecer uma melhor análise e composição entre os diversos países envolvidos. A regulamentação da venda a distancia ainda é incipiente em nosso país. Apenas um artigo trata do complexo tema no CDC aludindo ao direito de retratação, art.49. Não há um vazio jurídico nas relações contratuais eletrônicas. Existe, porém, uma necessidade de melhor disciplinamento da matéria na Lei 8.078/90. No entanto, nada impede que atualmente o legislador venha se utilizar das regras já existentes no CDC e Código Civil, que regem princípios importantíssimos que norteiam as relações de consumo. Conclui-se que a legislação consumerista não é suficiente para suprir todos os conflitos surgidos no plano virtual de negócios. Faz-se necessária e urgente, realizar mudanças legislativas para proteger grande parte de consumidores envolvidos nesses tipos de contratos e que se encontram vulneráveis a qualquer prática comercial abusiva.