

**CENTRO UNIVERSITÁRIO  
“ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” DE  
PRESIDENTE PRUDENTE**

**CURSO DE DIREITO**

**AS RELAÇÕES DE CONSUMO EM SITES INTERNACIONAIS: OS LIMITES DA  
JURISDIÇÃO NACIONAL À LUZ DO CPC 2015**

Francielle Das Neves Silva Silvente

Presidente Prudente/SP  
2016

**CENTRO UNIVERSITÁRIO  
“ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” DE  
PRESIDENTE PRUDENTE**

**CURSO DE DIREITO**

**AS RELAÇÕES DE CONSUMO EM SITES INTERNACIONAIS: OS LIMITES DA  
JURISDIÇÃO NACIONAL À LUZ DO CPC 2015**

Francielle Das Neves Silva Silvente

Monografia apresentada como requisito parcial de Conclusão de Curso para obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob orientação da Professora MS. Gisele Caversan Beltrami Marcato.

Presidente Prudente/SP

2016

**AS RELAÇÕES DE CONSUMO EM SITES INTERNACIONAIS: OS LIMITES DA  
JURISDIÇÃO NACIONAL À LUZ DO CPC 2015**

Monografia aprovada como requisito parcial  
para obtenção do Grau de Bacharel em  
Direito.

---

GISELE CAVERSAN BELTRAMI MARCATO

---

ANA LAURA TEIXEIRA MARTELLI THEODORO

---

JADIR RAFAEL DA SILVA FILHO

Presidente Prudente, 2016.

*"Porque ingressamos neste mundo sem absolutamente nada, e ao partimos daqui, nada podemos levar; por isso, devemos estar satisfeitos se tivermos com o que nos alimentar e vestir. No entanto, os que ambicionam ficar ricos caem em tentação, em armadilhas e em muitas vontades loucas e nocivas, que atolam muitas pessoas na ruína e na completa desgraça. Porquanto, o amor ao dinheiro é a raiz de todos os males; e por causa da cobiça, alguns se desviaram da fé e se atormentaram em meio a muitos sofrimentos". 1Timóteo 6:7 ao 10*

Dedico este trabalho aos meus pais, e ao meu esposo,  
esteio de toda a minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar e acima de tudo agradeço a Deus ao único que é digno de receber a honra e a glória, o autor da vida, único e suficiente salvador, pela dádiva do dom da vida e por me auxiliar em todos os momentos, pela presença contínua em minha vida e pela permissão da realização deste trabalho. Toda honra e glória seja dada a ELE!

Agradeço aos meus pais pelos inúmeros sacrifícios feitos para proporcionar uma boa educação, para que eu pudesse ter uma vida melhor diferente do que a vida que tiveram, pela provisão, por todo amor e carinho, por me incentivarem em todos os momentos, por entenderem as minhas falhas e me amarem mesmo assim e por se orgulharem de mim. São exemplos de vida e incentivo na busca para ser melhor a cada dia, amo vocês!

Agradeço ao meu esposo, meu companheiro, meu amigo, meu incentivador, pela paciência e compreensão durante esses árduos anos que foram trilhados com muitos desafios e muitas lutas, agradeço pelos inúmeros momentos felizes que me proporciona e por ser exemplo de homem bom e íntegro, sou eternamente grata a ele, Amo-te!

Agradeço também a minha amada sogra por ser uma segunda mãe, por seu amor incondicional, por ser exemplo de mulher valorosa e virtuosa, por tanto amor e compaixão, por acreditar em mim, por me incentivar e orar pela minha vida. Por fim, a amada amiga e professora Gisele Caversan Beltrami Marcato, que aceitou prontamente ser a orientadora deste trabalho e compartilhar comigo um pouco de seu vasto conhecimento jurídico com humildade e diligência incomparáveis, sempre me incentivando e acreditando em mim quando eu mesma desacreditava, granjeando para sempre minha admiração e respeito.

## RESUMO

**RESUMO:** O presente artigo buscou elucidar as evoluções históricas da relação de consumo que foram acontecendo desde a antiguidade nos primórdios dos tempos, até as relações presentes em nosso século atual com o advento da internet e a possibilidade das compras por meio de sites eletrônicos, ou seja, aquelas fora do estabelecimento, por telefone ou a domicílio. Tentou informar os pólos dessa relação, quais sejam, de um lado consumidor e de outro lado fornecedor. Procurou elucidar a vulnerabilidade do consumidor frente a essa relação de consumo, sendo ele a parte menos preparada, menos informada, e a necessidade de proteção desse consumidor. Procurou também demonstrar os dispositivos que nortearam para que fossem criadas as legislações atinentes a proteção do consumidor, tais como Constituição Federal, Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, Código de Defesa do Consumidor e Código de Processo Civil 2015. Pesquisou Definição de quem seria o fornecedor e consumidor, e quando formaria uma relação entre eles. Verificou-se ainda o comércio eletrônico e a contratação eletrônica quanto a caracterização, validade, eficácia, momento, lugar, assinatura digital e contrato por clique. Quanto as formas de comércio eletrônico especificamente por EDI, Internet, Business to Business versus Business to consumer. E, ainda os princípios que norteiam a proteção do consumidor. Por fim e finalmente, foi abordado as relações de consumo em sites internacionais quanto aos limites de jurisdição nacional no que tange as ações consumeristas analisando e comparando o que rezava o Código de Processo Civil de 1973 com o que estabelece o atual Código de Processo Civil de 2015, analisando as mudanças ocorridas e se beneficiaram o consumidor.

**Palavras-chave:** Relação de Consumo. Fornecedor. Consumidor. CDC. Vulnerabilidade do consumidor. Comércio Eletrônico. Jurisdição Nacional. Ações Consumeristas. Internacionais. Sites. Internet.

## ABSTRACT

This paper aims to elucidate the historical developments of consumer relations that have been going on since ancient times in the beginning of time until the relationships present in our current century with the advent of the internet and the possibility of purchasing through electronic sites, ie those outside the establishment, by phone or at home. He tried to inform the poles of this relationship, namely, a consumer side and on the other supplier. Sought to elucidate the consumer's vulnerability to the relationship of consumption, it is the least prepared of less informed, and the need for protection of this consumer. Also sought to demonstrate the devices that guided that were created the laws pertaining to consumer protection, such as the Federal Constitution Act Constitutional Provisions, Consumer Protection Code and Civil Procedure Code 2015. Researched Defining who the supplier and consumer, and when they form a ratio. It was also found e-commerce and electronic contracting as characterization, validity, effectiveness, time, place, digital signature and contract click. As e-commerce forms specifically for EDI, Internet, Business to Business vs. Business to consumer. And yet the principles that guide consumer protection. Finally and finally it was addressed consumer relations in international websites about the limits of national jurisdiction regarding the consumeristas actions analyzing and comparing that read the Code of Civil Procedure 1973 to the terms of the current Civil Procedure Code 2015 analyzing changes and benefited consumers.

**Keywords:** Consumer relationship. Provider.Consumer.CDC. consumer vulnerability.E-commerce.Nationaljurisdiction. Consumeristas. actions. International. Sites. Internet.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 BREVE HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	<b>12</b>
2.1 O surgimento da Proteção do consumidor.....	15
2.1.1 Relação de consumo.....	19
<b>3 COMÉRCIO ELETRÔNICO E A CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA.....</b>	<b>21</b>
3.1 Caracterização, validade e eficácia do comércio eletrônico.....	22
3.1.1 Momento e lugar da contratação .....	26
3.1.2 Formas de pagamento e provas.....	30
3.1.3 Assinatura digital.....	32
3.1.4 O contrato por “clique”.....	34
<b>4 O INTERCÂMBIO ELETRÔNICO DE DADOS (EDI) E A INTERNET.....</b>	<b>35</b>
4.1 Business to business X business to consumer .....	39
<b>5 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: UMA VISÃO PRINCÍPIOLÓGICA.....</b>	<b>41</b>
5.1 Princípio da boa-fé objetiva .....	42
5.2 Princípio da confiança .....	44
5.3 Princípio da transparência .....	46
5.4 Princípio da informação .....	57
5.5 O consumidor e a vulnerabilidade e a solidariedade obrigacional .....	50
<b>6 A RELAÇÃO DE CONSUMO EM SITES INTERNACIONAIS QUE NÃO POSSUEM SEDE NO BRASIL.....</b>	<b>55</b>
6.1 Os limites da Jurisdição Nacional no CPC/2015, da Cooperação Internacional e os Reflexos nas Ações Consumeiristas.....	56
6.2 A Prevenção no CPC/2015.....	59
6.3 Cooperação Internacional, auxílio direto e cartas rogatórias no CPC 2015.....	61
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>74</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente a necessidade de consumo está cada vez mais presente na vida das pessoas e da sociedade de um modo em geral.

Não se consome apenas para extinguir uma necessidade aparente, uma carência, e sim, para satisfação de um desejo, uma ansiedade momentânea que afeta mais do que a verdadeira necessidade de comprar.

É frequente compras realizadas por impulso e de forma imediatistas, compras impulsionadas sem um real motivo aparente, o consumidor ao consumir não sabe ao certo o que está consumindo, quando utiliza determinado produto não sabe como foi produzido, as condições em que fizeram tal produto, ele fica sujeito as inúmeras ofertas dos fornecedores.

Por este e outros motivos, o consumidor é visto como vulnerável em relação ao fornecedor, tanto que este, utiliza-se de técnicas e maneiras para captar esse desejo expressado ou não, com a finalidade de obtenção de lucro, alimentando o ciclo de produzir cada vez mais, para vender mais e conseqüentemente lucrar mais ainda.

Será abordado em outro tópico as definições de como saber quando estaremos diante de um fornecedor e quando se trata de um consumidor, e por que é necessária a proteção de um frente ao outro.

Transportando tal situação para o plano de compras realizadas via internet, ou seja, em sites eletrônicos, é ainda mais necessário a proteção daquele que se submete a todo instante a um sistema esquematizado, e preparado para a realização de venda e compra mesmo sem que seja realizado o deslocamento físico do consumidor de sua residência, espaço físico da parte vulnerável a ser protegida.

Este tema foi escolhido diante das alterações ocorridas no Novo Código De Processo Civil 2015 que trata das ações consumeristas, limites de jurisdição nacional.

Ou seja, foi feito um comparativo entre o que dispunha o antigo código de Processo Civil de 1973, ora revogado, com o atual Código de Processo Civil de 2015.

Para realizar a pesquisa atinente a este artigo, a autora utilizou o método dedutivo, partindo da análise da teoria geral formada na doutrina para elucidar o tema particular escolhido. O método histórico foi utilizado para traçar a evolução das relações de consumo, antes e após o advento do Código de Defesa do Consumidor.

Através da pesquisa bibliográfica, o tema foi pesquisado, além da legislação, em doutrinas, e outras publicações sobre o assunto.

Foi abordado um breve histórico e a evolução das relações de consumo, passando para o surgimento da necessidade da proteção do consumidor, a formação da relação de consumo, a formação da relação de consumo em sites de compras internacionais, alguns princípios que protegem o consumidor e por fim foi feita a comparação entre os Códigos de Processo Civil de 1973 e 2015 respectivamente, quanto aos limites de jurisdição nacional das relações de consumo internacionais, e feita a conclusão com a formação da opinião obtida mediante este estudo.

## 2 BREVE HISTÓRICO E A EVOLUÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A evolução das relações de consumo ocorre desde os primórdios dos séculos até os dias atuais. Deixando de ser uma simples situação de troca de mercadorias mais conhecida como “escambo”, onde era feita por uma relação direta entre pessoas que se conheciam ou tinham algum tipo de relacionamento que trocavam entre si animais, insumos, serviços, para ser uma relação de compra e venda, visando uma parte entregar uma mercadoria e a outra parte pagar um determinado valor pecuniário em contraprestação e não mais a entrega de outra mercadoria. Veja que agora não falamos mais em troca de mercadorias tão somente, e sim a obrigação de um pagamento em dinheiro para a satisfação dessa relação.

Não havia necessidade de se falar em proteção pois ambos os polos, consumidor e fornecedor, estavam em situação de igualdade dentro de uma relação. Não se falava em um fornecedor profissional, com poder aquisitivo maior que o consumidor, ou de que um estava em uma relação superior ao outro, era uma relação de igualdade de condições, igualdade de recursos, uma relação baseada em troca, onde se tinha um único fornecedor e um único consumidor.

Almeida (2002, p. 1), define o ato de consumir:

O consumo é parte indissociável do cotidiano do ser humano. É verdadeira a afirmação de que todos nós somos consumidores. Independentemente da classe social e da faixa de renda, consumimos desde o nascimento e em todos os períodos de nossa existência. Por motivos variados, que vão desde a necessidade e da sobrevivência até o consumo por simples desejo, o consumo pelo consumo.

Segundo a base da teoria do Psicanalista de Jacques Lacan (1901-1981), “O desejo é a manifestação de um vazio que quer consumir objetos nomeados pela linguagem e nunca se satisfaz. ”

Ou seja, para esse psicanalista os desejos do ser humano nunca seriam satisfeitos, e o fato de consumir não está ligado a uma necessidade aparente, por vezes, essa necessidade advém de um desejo sem uma causa que o justifique.

Nesse sentido, o mesmo autor Jacques Lacan (1999, p.331), “O sujeito não satisfaz simplesmente de um desejo, mas goza por desejar, e essa é uma dimensão essencial de seu gozo”.

Diferente de outros seres vivos que deseja coisas, o homem deseja “desejar”, e sente prazer nisso.

Ainda continua, Jacques Lacan (1999, p.331), “O desejo humano não está diretamente implicado numa relação pura e simples com o objeto que o satisfaz, mas à sua posição na presença desse objeto e fora de sua relação com ele, de maneira que jamais se esgota. ”

Daí então seria um dos motivos para de falar em proteger uma parte de uma relação de consumo, quando se verifica que em algumas vezes, na grande maioria delas, esta parte consome na tentativa de mitigar esse desejo adquirindo tal objeto, quando na verdade, esse desejo nunca será satisfeito, pois o não haveria satisfação em desejar.

E com o passar dos anos e constante evolução dessa relação de consumo, algumas coisas foram mudando, aquele que produzia, construía, criava, distribuía, comercializava não era um sujeito despreparado, conhecido, exclusivo, agora se falava também em concorrência, ou seja, aquele que consumia tinha a possibilidade de escolher com quem iria consumir, nascia então vários fornecedores, dispostos a atender a esse desejo ou necessidade.

Um marco decisório para o início dessas mudanças foi o advento da Revolução Industrial.

De acordo com Moraes (2005, p.32):

Começou na Inglaterra, em meados do século XVIII, e desigualdades foram criadas nas relações de consumo. Essa mudança se deu com a crescente produção humana, e crescente demanda nesse mercado de consumo, agora o fornecedor produzia em grande escala, e já trabalhava com o sistema de estocagem, agora não mais se tratava de uma relação de igualdade entre os polos, e sim de uma desigualdade entre eles, surgindo um lado mais forte, mais preparado e menos vulnerável, ou seja, o fornecedor agora detinha em suas mãos um certo poder que precisava ser controlado para não ser imposto sobre a parte mais fraca dessa relação.

Começou-se a perceber a necessidade de proteger o consumidor, atribuindo-lhe direitos.

Cavaliari Filho (2012, p. 171), traz considerações sobre o século XIX:

O século XIX, é considerado o século das grandes codificações pelo fato da edição de dois extraordinários Códigos Civis, que sejam: o Napoleônico e o Alemão, verdadeiras obras primas admiradas até hoje, sendo este o século dos novos direitos, que vieram a servir de referência a várias nações.

Em entendimento de Cavalieri Filho, É inegável a influência dos referidos códigos ainda hoje em vários princípios da Nossa Constituição Federal de 1988, e em tantas outras cartas constituintes, bem como, consagradas em costumes de algumas nações.

Segundo o mesmo autor, o direito do consumidor foi criado para tentar acabar com as desigualdades surgidas nas relações de consumo pela revolução industrial, revolução essa que aumentou substancialmente a capacidade produtiva do ser humano, bem como, mecanismos de produção e distribuição dos bens criados. (CAVALIERI FILHO, 2012, p.331).

Com o advento da internet e tamanha evolução e globalização do mundo da tecnologia atualmente na realidade existente, observamos um novo modelo de consumo, agora essa relação se dá entre pessoas que nem mesmo se conhecem, não estão em um mesmo espaço territorial por vezes, e nem sequer residem em um mesmo país, são as compras inominadas de compras em comercio eletrônico, ou compras pela internet.

Segundo o site como comprar na internet (2013, s.p), que objetiva orientar os consumidores a comprar na internet encontramos as seguintes recomendações:

Compras online é o termo usado para referir o processo em que os clientes podem fazer uso de serviços ou comprar produtos acessando a Internet. Este processo é um tipo especial do comércio eletrônico utilizado entre empresa-consumidor, bem como para transações entre empresas.

O sistema foi inventado em 1979 por Michael Aldrich, na altura funcionário da empresa britânica RediffusionComputers. Para executar a sua ideia, usou uma televisão modificada ligada via telefone a um computador também preparado para transações em tempo real. O interface que utilizou foi o (agora velhinho) teletexto. b

Dois anos após o seu lançamento fez-se a primeira transação de negócios pela iniciativa da Thomson Holidays, uma empresa de turismo britânica. Depois disso, tanto as transações empresa-consumidor como as entre-empresas começaram a ser mais amplamente usadas.

Em Maio de 1984, Jane Snowball , uma residente de Gateshead, em Inglaterra, foi a primeira compradora on-line de materiais da Tesco.

Seis anos mais tarde foi criado o WorldWideWeb, o primeiro browser de sempre, bem como um servidor para acessar à World Wide Web.

Em 1992 o Book StacksUnlimited, um web site desenvolvido por Charles Stock, ficou conhecido como a primeira livraria da web. Dois anos depois a Amazon, outra popular livraria on-line, foi criada por Jeff Bezos.

Em 1994 surgiram diferentes lojas online, que iam de bancos a lojas da Pizza Hut. Para garantir que as transações estivessem protegidas, os dados eram sempre trocados com recurso à encriptação.

As compras on-line são uma das maneiras mais práticas para aquisição de bens, bem como da avaliação de serviços. Algumas das vantagens das compras on-line são a comodidade e a grande concorrência existente, o que proporciona uma boa diversidade de preços.

Os pagamentos podem ser feitos de várias maneiras, como pelo uso de cartões de débito, crédito, transferências bancárias, etc.

Foi observada então, a necessidade de proteção do consumidor em toda e qualquer relação de consumo, seja ela feita em um mesmo espaço físico, ou não, como nos casos de compras via Internet em sites eletrônicos.

## **2.1 O surgimento da Proteção do consumidor**

A Proteção do Consumidor surgiu quando vislumbrou a vulnerabilidade de uma parte em relação à outra dentro do contrato de consumo, ou seja, os fatores que impulsionaram tal proteção foram às evoluções ocorridas na sociedade e, a percepção de uma parte vulnerável, exposta as regras de um fornecedor.

Almeida (2002, p. 2 e 3), observa a necessidade de proteção do consumidor:

Era natural que a evolução das relações de consumo acabasse por refletir nas relações sociais, econômicas e jurídicas. Pode-se mesmo afirmar que a proteção do consumidor é consequência direta das modificações havidas nos últimos tempos nas relações de consumo, representando reação ao avanço rápido do fenômeno, que deixou o consumidor desprotegido ante as novas situações decorrentes do desenvolvimento.

Para existir garantido em toda a sua plenitude o bom ser individual, e social, é de uma importância extraordinária, e de uma extrema necessidade a existência de leis, que, fundamentando, e determinando sua legitimidade, espírito, e bases, façam suceder a sociedade o respeitável império da ordem. Mas não é somente por meio de doutrinas sabiamente enunciadas; e não é finalmente com a existência isolada de antigos códigos, que conseguiremos a finalidade do bom funcionamento das leis, é necessário também, que aquelas produzam os seus efeitos, e sejam atenciosamente observadas; e que haja punição para aqueles que

não a respeitar. Se o que mencionamos, não for recebido, e seguido, será o mesmo que pregar nos desertos, ou criar ocos fantasmas.

No Brasil, encontramos inicialmente a necessidade de proteger o consumidor em nossa Constituição Federal, em seu Artigo 5º, inciso XXXII, Artigo 24, inciso VIII, Artigo 150, §5º; e artigo 170, Inciso V, vejamos:

#### Capítulo I- Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII- o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art.24 Compete à União, Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: VIII – responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor (original não grifado), a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

Art. 150, §5º da CF. A lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços.

Art.170 A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V – defesa do consumidor (original não grifado)

Nesse sentido, vejamos o que dispõe o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias de número 48:

Art. 48 da ADCT: O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

Após determinação da criação do código de defesa do consumidor, foi sancionado no mês de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor em março de 1991, “revelando-se desde então um diploma moderno, ao nível das nações mais avançadas do planeta”, (ALMEIDA, 2003, p. 34), uma “lei principiológica, estruturada em princípios e cláusulas gerais, e não em normas tipificadoras de condutas” (CAVALIERI FILHO, 2012, p.515), tendo como



objetivo claro restabelecer o equilíbrio e a igualdade nas relações de consumo, promovendo a defesa do consumidor.

Com o advento do CDC, o consumidor não estava mais desamparado e desprotegido, caso necessário poderia recorrer a uma legislação específica para que os seus direitos, agora criados, fossem respeitados.

Essa proteção não se restringia a tão somente compras efetuadas de forma física, se estendia a toda e qualquer relação de compra e venda, inclusive as realizadas via internet por comércio eletrônico.

Em seu artigo 1º do CDC, ele aduz que o presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, vejamos referido dispositivo abaixo:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Nesse sentido ainda, vejamos entendimento de Soares (2000, p. 55-56):

Nas relações de consumo a parte fraca é o consumidor, assim como nos contratos de trabalho, o laborista é a parte fraca e mereceu a proteção de um código próprio, CLT, e de uma justiça especializada, a Justiça do Trabalho. Hoje um importante reino do direito que cuida exclusivamente das relações trabalhistas é o Direito do Trabalho. Nem todos os consumidores são trabalhadores, mas todos os trabalhadores são consumidores, logo, justifica-se a existência de maior atenção e proteção jurídica às relações de consumo.

Esses direitos inerentes ao consumidor não se restringem apenas nas relações de compra em si, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, e de maneira simples e direta, em seu artigo 6º, os direitos básicos do consumidor são - Proteção da vida, saúde e segurança; - Educação para o consumo; - Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços; - Proteção contra publicidade enganosa e abusiva; - Proteção contratual; - Indenização; - Acesso à Justiça; - Facilitação de defesa de seus direitos; - Qualidade dos serviços públicos (SOARES, 2000, p.57).

Cada vez mais tem-se percebido a necessidade de proteção, educação, informação adequada, proteção a propagandas enganosa, proteção

contratual, indenização, ou seja, uma gama de direitos e garantias fornecidas ao consumidor, tanto que foram criados crimes no Código Penal para proteger a relação de consumo. Demonstraremos dispositivos que proíbem a confecção de duplicatas simuladas, e a proibição de fraude no comércio, vejamos abaixo tais dispositivos:

Art. 172: Emitir fatura, duplicata ou nota de venda que não corresponda à mercadoria vendida, em quantidade ou qualidade, ou a serviço prestado.

Pena- detenção, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos e multa.

Parágrafo único: Nas mesmas penas incorrerá aquele que falsificar ou adulterar a escrituração do Livro de registros e duplicatas.

Art. 175: Enganar, no exercício de atividade comercial, o adquirente ou consumidor:

I- Vendendo, como verdadeira ou perfeita, mercadoria falsificada ou deteriorada:

II- Entregando uma mercadoria por outra:

Pena- detenção, de seis meses a dois anos, ou multa.

§1º Alterar em obra que lhe é encomendada a qualidade ou peso de metal ou substituir, no mesmo caso, pedra verdadeira por falsa ou por outra de menor valor; vender pedra falsa por verdadeira; vender, como precioso, metal de outra qualidade:

Pena- reclusão, de um a cinco anos e multa.

§2º É aplicável o disposto no art. 155, §2º.

Essa criação de dispositivos que visam proteger o consumidor, reconhecendo-o como parte vulnerável, em uma relação de consumo, estendeu-se também nas compras realizadas pela internet, vejamos como exemplo o que diz o artigo de número 49 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

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

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto nesse artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Percebeu-se então, com a criação de leis favorecendo o consumidor agora ele estaria mais seguro, e despreocupado para consumir, pois sabia que se houvessem problemas oriundos dessa relação de consumo, teria entidades e legislação para protegê-lo.

### 2.1.1 Relação de consumo

Primordialmente antes de definirmos como se daria uma relação de consumo, é essencial pensar sobre quem seria o fornecedor e quem seria o consumidor em uma relação de consumo.

O próprio Código de Proteção e Defesa do Consumidor, contextua e traz tais definições, vejamos:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista

O Instituto Brasileiro de Direito do consumidor traz a definição do que seria uma relação de consumo:

Relação de consumo é a relação existente entre o consumidor e o fornecedor na compra e venda de um produto ou na prestação/utilização de um serviço. É o vínculo jurídico dotado de características próprias sobre o qual incide o microssistema denominado Código de Defesa do Consumidor, "o Código regula a relação de consumo e não apenas o "contrato de consumo", desde "o ilícito do consumo" até o "ato do consumo".

A relação jurídica é um vínculo que une duas ou mais pessoas caracterizando-se uma como o sujeito ativo e outra como passivo da

relação. Este vínculo decorre da lei ou do contrato e, em consequência, o primeiro pode exigir do segundo o cumprimento de uma prestação do tipo dar, fazer ou não fazer. Se houver incidência do Código de Defesa do Consumidor na relação, isto é, se uma das partes se enquadrar no conceito de consumidor e a outra no de fornecedor e entre elas houver nexo de causalidade capaz de obrigar uma a entregar a outra uma prestação, estaremos diante de uma relação de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor tutela as relações de consumo e sua abrangência está diretamente ligada às relações negociais, das quais participam, necessariamente, o consumidor e o fornecedor, transacionando produtos e serviços, excluindo destes últimos os gratuitos e os trabalhistas.

Para que seja amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, a relação tem que possuir todos estes aspectos, isto é, uma relação de negócios que visa à transação de produtos e/ou serviços, feita entre um fornecedor e um consumidor. Assim, não basta a existência de um consumidor numa determinada transação para que ela seja caracterizada como relação de consumo. É preciso, também, a existência de um fornecedor que exerça as atividades descritas no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. Diante disso, conclui-se ser primordial a verificação da existência da relação de consumo, antes de qualquer procedimento, pois somente quando ela estiver evidente, não importando de que forma, é que se poderá fazer uso desta legislação.

Então podemos entender com a leitura de tais dispositivos que consumidor seria todo aquele que compra ou consome algo, sendo produto ou serviço, de outra forma, o fornecedor seria aquele quem fornece, produz, cria, monta, transforma, importa, exporta, distribui ou comercializa produto ou produz serviços.

Segundo Miranda (2016, s.p), vejamos:

O futuro das relações de consumo tem sido bastante promissor apontam pesquisas, principalmente porque as empresas cada vez mais têm percebido que o ambiente de negócios já não gira mais em torno de seus produtos e serviços. Para se manterem competitivas, as empresas estão dando os primeiros passos em implementar programas e iniciativas com o foco no cliente, alinhando as necessidades do consumidor.

Observamos então que começa a surgir uma evolução, embora em estágio inicial, mas com iniciativas com o foco no cliente, e não somente com o foco no próprio fornecedor, como acontecia outrora.

Estas mudanças que se iniciam, fazem com que o consumidor a cada dia passa ser mais protegido de fato e se sinta seguro ao realizar transações com o fornecedor, ele começa adquirir confiança no fornecedor.

É imprescindível levar em conta os desejos do consumidor, uma vez que, é em função dele que as relações de consumo devem girar, ou funcionar.

### 3 COMÉRCIO ELETRÔNICO E A CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA

Antes de avançar sobre as características do comércio eletrônico e a contratação eletrônica, é importante ressaltar a importância da Internet em nossos dias atuais, tentar refletir sobre até que ponto a Internet é necessária e imprescindível na vida das pessoas.

Em 2011 a ONU (Organização das Nações Unidas) fez um pronunciamento reconhecendo a Internet como direito fundamental humano, preocupada com a restrição do acesso a internet por muitos países ela se pronunciou e reconheceu o direito a internet como fundamental assim como o direito à vida, à liberdade de expressão são reconhecidos como direitos fundamentais.

Vejamos o comentário de Monteiro (2011, s.p), sobre o pronunciamento da ONU.

Quando a **ONU** formalizou os Direitos Humanos em 1948, a Internet estava longe de ser inventada e usada em grande escala como hoje. Nos últimos tempos, a comunicação na internet foi muito além do simples bate-papo entre amigos. A rede foi usada para causas políticas especialmente nos países muçulmanos que vivem ditaduras, como o Egito e a Síria. Sem contar a grande quantidade de blogueiros presos, inclusive na China, que também restringiu a busca de conteúdo no **Google**, o que levou a uma crise que ajudou a derrubar Eric Schimdt. Vendo esse cenário, os governos autoritariamente cortavam a Internet, buscando evitar a comunicação em massa e a distribuição de ideias contrárias ao governo. Outros países, que não vivem ditaduras, também estão com planos de restrição de Internet. França e o Brasil, por exemplo, usam como argumento a proteção aos indivíduos, à propriedade ou o combate ao terrorismo. **A ONU, preocupada com essa crescente restrição do acesso à Internet, declarou o acesso à rede como direito universal, ou seja, desconectar uma pessoa da internet como punição é uma violação aos direitos humanos. Dessa forma o acesso à internet tem *status* como o direito a vida e o direito a liberdade. A ONU também declara que isso não quer dizer que a Internet deva ser uma "terra de ninguém". Mas devem ser aplicadas as leis tradicionais que combatem preconceito, pedofilia e crimes como roubo. (grifo nosso).**

Vejamos o referido artigo no qual a ONU se baseia para fundamentar referida violação quanto há restrições ao uso da Internet, Art. 19, §2 e 3ºs do Pacto Internacional sobre Direitos Cíveis e Políticos.

2. Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer

natureza, independentemente de considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro meio de sua escolha.

3. O exercício do direito previsto no parágrafo 2 do presente artigo implicará deveres e responsabilidades especiais. Conseqüentemente, poderá estar sujeito a certas restrições, que devem, entretanto, ser expressamente previstas em lei e que se façam necessárias para:

- a) assegurar o respeito dos direitos e da reputação das demais pessoas;
- b) proteger a segurança nacional, a ordem, a saúde ou a moral públicas.

Para alguns doutrinadores o Direito à Informação seria uma quinta geração dos direitos fundamentais, ou seja, o direito à internet é essencial ao homem, sociedade e Justiça.

Em nossos dias atuais com a freqüente informatização em todas as áreas inclusive no judiciário, seria possível ter acesso à justiça sem o acesso a Internet? Em nosso país onde os processos em grande maioria já tramitam eletronicamente, onde os protocolos acontecem também eletronicamente, como ter acesso a justiça sem o acesso à internet?

Esse reconhecimento da ONU foi um tamanho avanço para reconhecer a importância da Internet na vida das pessoas de um modo geral.

### **3.1 Caracterização, validade e eficácia do comércio eletrônico**

Nos dias atuais vividos e em meio há tantas inovações tecnológicas e informáticas é possível desde o surgimento da Internet – no Brasil disponível desde 1995 – realizar transações de compra e venda por meio da internet pelo computador. Atualmente em nossa rotina isso já não é mais novo, sendo imprescindível para algumas pessoas constantemente transações por meio do comércio eletrônico.

Mas para explorarmos tal assunto primeiro se faz necessário conceituar tal transação, podemos assim dizer.

E para entendermos relação de consumo nos casos de comércio eletrônico é necessário buscar conceitos não apenas na área da informática e tecnologia apenas, e sim, buscar conceitos sob a perspectiva do Direito, pois é esse ramo quem dirá se tais processos serão validados e reconhecidos na esfera jurídica.

Seriam as relações ocorridas de forma eletrônica, via internet?

Para compreendermos o entendimento e definição do conceito, vejamos o que aduz o autor Volpi Neto (2011, p.29), a respeito da definição de comércio eletrônico:

O comércio eletrônico pode ser definido como a compra e venda de produtos e bens pela internet. Existe aí uma distinção que tem efeitos práticos. Alguns entendem que somente os bens que circulam pela rede é que caracterizam o comércio eletrônico, ou seja, produtos que podem ser transferidos de uma máquina para a outra, tais como programas de computador, o projeto arquitetônico de uma casa, uma música digitalizada, o conteúdo de um livro etc. Podemos chamá-los como produtos de “bits”. Outros entendem que todos os produtos adquiridos pela Internet fazem parte do comércio eletrônico. A diferença é que esses são entregues pelo correio ou empresas de transporte.

Então para Volpi o comércio eletrônico é definido como a compra e venda de produtos e bens pela internet, aquelas relações que acontecem de forma eletrônica.

Toda vez que estivermos diante de uma situação em que ocorra compra ou venda de determinado produto ou serviço e que essa transação não aconteça de forma presencial, ou dentro de um estabelecimento físico, estaremos diante de situações de compra via comércio eletrônico.

O comércio eletrônico pode ser definido em três etapas, para Volpi Neto (2011, p.30), são elas:

O comércio eletrônico possui três etapas básicas. A primeira é a busca do produto por meio dos sites das empresas, ou seja, utilizando uma plataforma de comércio eletrônico. A segunda fase é o pedido e o pagamento. A terceira é a entrega do produto, seja em bits ou “átomos”. Atualmente, a tendência tem sido no sentido de que a característica fundamental do comércio eletrônico está em o pedido ser feito pela rede, não importando o tipo de produto.

No mesmo sentido, há doutrinadores que entendem diferente do que Volpi, para eles o conceito pode variar de acordo com a perspectiva profissional, vejamos RaviKalakota e Andrew B. Whinston(1997), apud Volpi Neto (2011, p.30):

“Segundo RaviKalakota e Andrew B.Whinston, as definições de comércio eletrônico podem variar de acordo com a perspectiva profissional, desta forma:

-De comunicação: o comércio eletrônico é a entrega de informações, produtos/serviços ou pagamentos por meio de linhas de telefone, redes de computadores ou qualquer outro meio eletrônico;

-De processo de negócio: o comércio eletrônico é a aplicação de tecnologia para a automação de transações de negócio e fluxos de dados;

-De serviços: o comércio eletrônico é uma ferramenta que endereça o desejo das empresas, consumidores e gerências para cortar os custos de serviços, enquanto melhora a qualidade das mercadorias e aumenta a velocidade da entrega dos serviços solicitados- e, ainda, sob uma perspectiva on-line, prevê a capacidade de compra e venda de produtos e informações na Internet e em outros serviços”.

Então para os autores haveria uma divisão do conceito de comércio eletrônico de acordo com a perspectiva profissional analisada, podendo ser interpretada de diferentes maneiras, segundo Kalakota e Whinston, existindo 3 divisões já citadas acima.

Uma definição mais aplicada ao estudo deste presente trabalho seria definir comércio eletrônico como uma subespécie do EDI- *Electronic Data Interchange (troca de dados por computador)*, é definição encontrada por Volpi Neto (2011, p.30), vejamos:

O comércio Eletrônico é também definido como uma subespécie do EDI - *Electronic Data Interchange (troca de dados por computador)*, que pressupõe a troca de dados ou informações por computadores sem que nunca se recorra, nem na fase de arquivamento, à produção de um suporte de papel. Num conceito mais amplo, EDI significa uma nova maneira de contratar via eletrônica, por meio de comunicação; uma nova forma de documento em matéria de lei fiscal e comercial; uma nova maneira de provar (evidenciar) o conteúdo de transações comerciais; uma nova maneira de praticar ou ocultar crimes alterando documentos eletrônicos. A lei modelo da Uncitral define EDI como “a transferência eletrônica, de computador para computador, de informações estruturadas de acordo com um padrão estabelecido.

Sobre a definição do EDI será tratado sobre esse assunto mais adiante um tópico exclusivo para explanação.

Segundo Lorenzetti (2004, p. 286) a definição de comércio eletrônico vai ainda mais além, "Comércio eletrônico é todas as atividades que tenham por fim o intercâmbio, por meios eletrônicos, de bens físicos e bens digitais ou imateriais, gerando relações jurídicas diversas".

Para Claudia Lima Marques (2004, p.98), "é o comércio "clássico" de atos negociais entre empresários e clientes para vender produtos e serviços, agora realizado através de contratações a distância, conduzidas por meios eletrônicos (e-mail, mensagem de texto, etc), por Internet (on-line) ou por meios de telecomunicações de massa (telefones fixos, televisão a cabo, telefones celulares, etc",



Para se falar em validade dos contratos realizados na forma eletrônica é indispensável primeiramente pensar nos princípios inerentes ao comércio eletrônico, quais sejam: Identificação, Autenticação, Impedimento de Rejeição, Verificação e Privacidade.

Nessa linha de pensamento, vejamos a definição dos princípios de acordo com Finkelstein (2011, p.178 a 179):

1. Identificação: para a validade plena de um contrato eletrônico é imprescindível que as partes que o celebrarem estejam devidamente identificadas, de maneira que o aceitante tenha certeza de quem é o preponente e que este, por sua vez, tenha certeza de quem é o aceitante.
2. Autenticação: as assinaturas digitais devem ser autenticadas por Autoridade Certificadora, com o fim de proporcionar, mais uma vez a identificação das partes contratantes.
3. Impedimento de Rejeição: as partes não podem alegar invalidade do contrato alegando, simplesmente, que este foi celebrado por meio eletrônico. Este princípio deve ser estudado em coadunância com a doutrina do impedimento ao ventre contra factum proprium.
4. Verificação: Os contratos e demais documentos eletrônicos devem ficar armazenados em meio eletrônico, com o fim de possibilitar verificação futura. Em outras palavras, a prova deve ser preservada.
5. Privacidade: A contratação eletrônica deve sempre preservar a privacidade dos dados dos contratantes, bem como das próprias condições contratuais.

Superadas as definições de comércio eletrônico, passemos a explorar sobre a auto-regulamentação estatal do comércio eletrônico.

As leis existentes atualmente não estão conseguindo acompanhar a velocidade e todos os tipos de negócios existentes em um mundo cada vez mais globalizado, e constantemente em atualização e mudanças diante de tal cenário uma saída para alguns autores tem sido a auto-regulamentação vejamos, neste sentido, o que Volpi Neto (2011, p.108) entende:

A auto-regulamentação tem sido a forma mais recomendada por ser mais flexível que a regulamentação. Todos sabemos que as relações comerciais são cada dia mais dinâmicas, e que, conseqüentemente, os governos têm dificuldade de acompanhá-las. Da mesma forma, é mais barata para a sociedade porque os custos de seu desenvolvimento e execução são absorvidos pelas próprias partes. Na prática tem-se avaliado que, muitas vezes, as convenções havidas entre as partes, fundamentadas nas "soft Law", possuem mais executabilidade do que qualquer agente governamental ou Corte possa ter. Portanto, a presunção de que, pelo fato de se tratar de auto-regulamentação, haverá dificuldade em se obter resultados positivos não tem se comprovado, já que a lei criada entre as partes é tão eficiente, ou até mais, que as leis promulgadas pelos governos.

Uma das saídas que Volpi nos trás seria a auto-regulamentação como um tipo de estado ideal na tentativa de solucionar a ocorrência dessas leis que se tornam ultrapassadas por não conseguirem acompanhar a evolução da globalização.

Contudo, na seara do Direito do Consumidor estamos diante de duas partes dentro de uma relação de consumo, sendo os contratos da forma eletrônica ou não, em todos os contratos de relação de consumo estaremos diante de uma parte que é vulnerável, qual seja, o consumidor, e desta forma precisa de proteção e ela precisa estar prevista em um ordenamento jurídico para maior segurança de uma sociedade.

Logo, não sendo admitida uma relação de forma igualitária, ou seja, tratando as duas partes da relação de consumo como se iguais fossem, não cabendo a auto-regulamentação pelo princípio da vulnerabilidade do consumidor.

### **3.1.1 Momento e lugar da contratação**

Já em relação à formação do contrato essa formação passa por algumas divisões, segundo Orlando Gomes, os compromissos preparatórios à formação do contrato se dividem em: a) opção; b) contrato preliminar; c)acordo provisório e preparatório.

Divisão segundo Gomes (2001, p.54 a 58):

Mecanismos eletrônicos de formação de contratos on-line:

- E-mail: pela troca de comunicações de correspondências eletrônicas as partes podem criar um contrato válido. Ofertas e aceites podem ser trocados exclusivamente por e-mail ou podem ser combinados com documentos em papéis, faxes e discussões orais.

-Web site: Em muitos casos um operador de web site oferecerá bens ou serviços para a venda, nos quais o consumidor preenche e transmite um formulário em sua tela de computador. Uma vez aceita pelo vendedor a ordem, o contrato está formado. Os bens e serviços podem ser fisicamente entregues off-line.

-Online Mass Market Agreements: Contratos eletrônicos que se formam pela conduta on-line. Por exemplo, uma empresa pode oferecer software ou outro conteúdo digital on-line. A simples conduta do usuário em realizar o downloading (baixa do programa) do conteúdo para sua máquina pode constituir um aceite contratual.

-Eletronic Data Interchange (EDI): Envolve trocas eletrônicas diretas de informações entre computadores; os dados são formados usando protocolos padronizados, e então as operações podem ser executadas diretamente pelos computadores. EDI são sempre usados para transmitir

ordens de compras padronizadas, aceitação, fatura e outros registros, reduzindo assim papéis e erros humanos potenciais. Esses procedimentos podem criar contratos exigíveis.

-Electronic Agents: Contratos também podem ser criados através da utilização de um agente eletrônico de uma ou ambas as partes. Um software é utilizado para iniciar independentemente uma ação ou responder a uma mensagem eletrônica. Existem leis estadunidenses que reconhecem que um contrato pode ser formado entre um indivíduo e um agente eletrônico ou entre dois agentes eletrônicos sempre que houver coincidência de quem o agente eletrônico representa ou que sua ação foi devidamente revisada.

-Click-throughagreement: O contrato eletrônico, mais usual, que caracteriza a relação de consumo na internet se utiliza da figura da opção, que é o contrato em que se confere direito potestativo ao aceitante, para criar, por iniciativa própria, uma relação obrigacional já predefinida. Normalmente se dá pelo contrato por um clique, que caracteriza entre nós, o contrato de adesão.

Já o contrato preliminar e o acordo provisório e preparatório são figuras que podem ser utilizadas via internet no seu iter formativo, mas sua conclusão se dará ou pela via tradicional ou na forma de contrato eletrônico com todas as dúvidas hoje atinentes ao problema da prova contratual.

Nos contratos eletrônicos assim como em qualquer formação de contrato é preciso alguns elementos para sua formação, declaração de vontade, negociação, proposta.

Diante dessa necessidade ao se falar na constituição de um contrato eletrônico é necessária a declaração de vontade expressa, contudo, como expressar a vontade pela internet?

Nesse sentido, vejamos o que diz Salgarelli (2010, p.62):

Nos contratos celebrados por meio eletrônico, a declaração de vontade será expressa através de meios de transferência de dados digitais. São os hardwares e softwares que irão expressar a vontade daqueles que o operam e o programaram, de modo que a declaração de vontade será imputada ao sujeito cujo interesse pertence àquele equipamento. Os problemas surgem quando a intenção das partes não corresponde à expressada por bytes, ou quando o sujeito alega que sequer contratou. Nada obsta, contudo, que as partes convençionem o modo pelo qual o negócio jurídico será conduzido e concluído.

Então segundo Salgarelli, os contratos celebrados por meio eletrônico também possuem vontade expressa, contudo, essa expressão de vontade é de maneira um pouco diferente, se dá por meio de transferências de dados digitais, e é por meio de hardwares e softwares que irão expressar a vontade daqueles que operam tal equipamento, conseqüentemente expressar a vontade de determinado sujeito.

Quanto a manifestação da vontade há duas formas para que ela seja manifesta, segundo Salgarelli (2010, p.63), ela pode ser: “1) Navegar pelo site da empresa, clicar e, imediatamente, verificar as opções; 2) Abrir um invólucro (no caso simbólico, podendo ser um programa de computação)”.

Ainda segundo a mesma autora algumas peculiaridades devem ser citadas nos contratos eletrônicos, para Salgarelli (2010, p.63), são elas: “1) Meio eletrônico de expressão do consentimento; 2) Pode ser utilizado para produzir prova do contrato escrito, que é um documento eletrônico.”

Desta forma, o meio eletrônico é utilizado nos contratos eletrônicos como acordo de vontades, já quanto a aceitação é ela que aperfeiçoa a contratação entre as partes.

Atualmente no Brasil não existe lei específica que regulamenta o contrato eletrônico, segundo Salgarelli (2010, p.63), “o que não configura óbice para sua validade, eis que, de igual maneira, não há qualquer menção legal que impeça seu reconhecimento.”

Ou seja, mesmo que ainda não exista legislação específica para regulamentar o contrato eletrônico no Brasil, não há impedimento para o seu reconhecimento e proteção.

A contratação eletrônica pode ser simultânea, podendo as partes trocar informações em tempo real ou não.

Vejamos o que entende Salgarelli (2010, p.66), quanto à contratação entre presentes e ausentes na contratação eletrônica: “Entendemos que a contratação por meios instantâneos pode ser considerada, portanto, entre presentes, já que a proposta e aceitação são simultâneas.”

Nesse sentido, vejamos o que dispõe o art. 428, I do Código Civil: “Deixa de ser obrigatória a proposta: I. Se, feita sem prazo a pessoa presente não foi imediatamente aceita. **Considera-se também presente a pessoa que contrata por telefone ou por meio de comunicação semelhante.**” (grifo nosso)

Entende-se assim que as contratações realizadas por meios eletrônicos são consideradas como contratos entre presentes.

Quanto ao lugar da contratação dos contratos eletrônicos é bastante importante a definição do local de formação dos contratos, uma vez que, definido o lugar de contratação é um fator extremamente importante e determinante de aplicação legislativa.

A doutrina tem uma tendência em considerar a internet como meio de contratação, e não como lugar de contratação.

Nesse sentido, encontramos definição em nosso Código Civil em seu artigo 435: “Reputar-se-á celebrado o contrato no lugar em que foi proposto.”

A lei modelo da UNCITRAL trata em seu art. 15, a questão que determina o local da conclusão do contrato, vejamos:

**Prazo e local de despacho e recebimento de mensagens eletrônicas. (1) A menos que exista outro modo acordado entre remetente e destinatário, o envio de uma mensagem eletrônica ocorre quando esta entra em um sistema de informações externo fora de controle do remetente ou da pessoa que enviou a mensagem eletrônica em nome do remetente. (2) A menos que exista outro modo acordado entre o remetente e o destinatário, o prazo de recepção de uma mensagem eletrônica é determinado como se segue: se o destinatário tiver designado um sistema de informação para o propósito do recebimento das mensagens eletrônicas, o recebimento ocorre (i) no momento em que a mensagem eletrônica entra no sistema de informação designado, ou (ii) se a mensagem eletrônica é enviada para um sistema de informação do destinatário que não é um sistema de informação designado, no momento em que a mensagem eletrônica é recuperada pelo destinatário. Se o destinatário não tiver designado um sistema de informação, o recebimento ocorre quando a mensagem eletrônica entra no sistema de informação do destinatário.” (grifo nosso)**

Após leitura do referido artigo da lei modelo da UNCITRAL, compreende-se alguns entendimentos, quais são: o envio de uma mensagem ocorre quando esta entra em um sistema de informações externo, fora do controle externo; o prazo de recepção de uma mensagem é determinado no momento em que a mensagem eletrônica entra no sistema de informação designado ou no momento em que a mensagem é recuperada caso esta não tenha entrado no sistema de informação designado.

Quanto ao momento da formação do contrato eletrônico também não difere do contrato tradicional, existindo algumas teorias.

Pela teoria da recepção, o momento da formação do contrato se dará somente quando o proponente tiver ciência da aceitação, apenas a partir daí os efeitos jurídicos poderão ser exigidos.

Já para a teoria da declaração determina o momento da formação, aquele em que o oblato declara sua aceitação.

Segundo Relvas (2009, p.82), vejamos:

Na teoria da expedição, consagrada pela legislação brasileira, art. 434 do Código Civil de 2002, mantendo a essência do art. 1.086 do Código Civil de 1916 e do art. 127 do Código Comercial, também revogado pelo novo Código, em que nas propostas entre ausentes, o momento da formação do contrato se dá quando o oblato expede sua aceitação.

No comércio eletrônico as propostas podem ser feitas pelo correio eletrônico, e estaremos diante de contrato entre presentes como entendimento pacificado no artigo 428, inciso I do Código Civil.

### **3.1.2 Formas de pagamento e provas**

Após a realização de um contrato, e superadas as características constantes para a formação de um contrato, passamos agora a explorar as formas de pagamento e provas existentes.

Atualmente existem várias formas de pagamento por compras realizadas pela internet.

Dentre as diversas formas de pagamento que existem, podemos destacar algumas delas: cartões de dinheiro eletrônico, dinheiro eletrônico, transferência eletrônica de fundos, pagamento mediante emprego de cartão de crédito.

Diga se de passagem que várias empresas estão lucrando atuando no ramo de transferências de pagamento, um exemplo é a Paypal, que é um sistema que permite a transferência de dinheiro entre indivíduos ou negociantes usando um endereço de e-mail, assim, evitando métodos tradicionais como cheques e boleto bancários.

A seguir passaremos a conceituar cada um dos tipos existentes e citados acima.

Dinheiro eletrônico, segundo Finkelstein (2011, p.205):

O dinheiro eletrônico é uma forma digital de papel-moeda e se diferencia da transferência e eletrônica de fundos, pois esta transferência bancária necessita de interferência de terceiros na relação (via de regra um banco) e o dinheiro eletrônico não carece de qualquer autorização ou participação de pessoa ou entidade. Também se diferencia de cartões tradicionais de débito ou crédito porque, para que estes operem, é imprescindível a existência de conta bancária entre bancos e empresas. O valor monetário correspondente ao dinheiro eletrônico fica gravado em uma tarjeta inteligente de programas

de informática. Podem ser de dois tipos: a) De uso único- só pode existir um receptor do pagamento, que é o mesmo que emite a tarjeta ou emite o programa informático (cartões telefônicos, fotocópias); b) de uso múltiplo- existem receptores de pagamento distintos, não é necessariamente o mesmo que emitiu a tarjeta ou cedeu o programa informático. Ambos os sistemas caracterizam-se por serem pré-pagos, ou seja, dependem de pagamento antecipado.

Em sua obra Diniz (2004, p.194), ao estudar a viabilidade do pagamento por meio eletrônico, menciona a aplicabilidade no Direito Brasileiro:

O Código Civil de 2002 nada menciona sobre o pagamento por forma eletrônica, mas suas normas podem encontrar aplicação analógica para o validar. Neste sentido, o Enunciado nº 18 do Congresso sobre Direito Civil do Superior Tribunal de Justiça sugere a seguinte interpretação do artigo 319 do novo Código: Art. 319. A “quitação regular” referida no artigo 319 do novo Código Civil engloba a quitação dada por meios eletrônicos ou por quaisquer formas de “comunicação a distância”, assim entendida aquela que permite ajustar negócios jurídicos e praticar atos jurídicos sem a presença corpórea ou simultânea das partes ou de seus representantes.

Logo, entendemos que por analogia são validados os pagamentos efetuados de forma eletrônica, não havendo problemas quanto a sua validação, e quando a doutrina se refere no artigo 319 da expressão “quitação regular” ela engloba qualquer tipo de quitação, por qualquer meio de pagamento, inclusive eletronicamente.

A seguir trataremos sobre Transferência Eletrônica de Fundos, que nada mais é do que transferência monetária de fundos de uma conta para a outra, sem que esse dinheiro seja removido fisicamente.

Para Finkelstein (2011, p. 206), “define-se como transação que substitui a natureza documental pela tecnologia eletrônica”.

Também existe o pagamento mediante emprego de cartão de crédito, bastante comum em nossa sociedade, substituindo o papel moeda e o cheque. Nada mais é do que um cartão magnético que autoriza a transferência eletrônica de valores, esses cartões possuem um tipo de “chipagem” que permite seu controle.

Quando se trata de compras realizadas eletronicamente normalmente no ato do pagamento os sites direcionam o consumidor a uma área 100% protegida na intenção de tentativa de controle e maior segurança, nessa área o consumidor informa na rede o número de seu cartão e os números-chave.

Nesse sentido, Salgarelli (2010, p.73) entende: “O problema essencial deste tipo de pagamento é, mais uma vez, a segurança dos dados que trafegam na Rede, principalmente na transmissão entre usuário, servidor e fornecedor”.

Quando ocorre arrependimento nas compras realizadas nesta forma de pagamento acaba facilitando para o consumidor o ressarcimento dos valores gastos na compra, uma vez que, basta realizar o estorno dos valores pela operadora de cartão.

### **3.1.3 Assinatura digital**

A necessidade de identificação entre os seres humanos é imprescindível para diferenciá-lo dos demais, em hospitais, faculdades, bancos em todos os meios existem formas para que se consiga individualizar cada pessoa dos demais seja por números, nomes, registros e até mesmo a criação de banco de dados para administrar essas codificações.

Em âmbito do Estado também ocorre essa identificação por meio de certidões, desde o momento do nascimento do indivíduo até sua morte ele será identificado e diferido dos demais.

Nos contratos não é diferente, há a necessidade de marcas, formas que expressem a autenticidade da expressão de vontade de uma pessoa.

Em um contrato é comum a assinatura dos contratantes como forma de aceitação, concordância com os termos estipulados e também, para diferenciá-lo dos demais, bem como impressão digital como outra forma de personalização, assinatura são traços únicos e particulares de cada pessoa.

Segundo Volpi (2011, p.50), as assinaturas possuem determinadas características, quais são:

Identificativa: indica quem é o autor do documento; declarativa: significa assumir o conteúdo do documento pelo seu autor; probatória: permite indicar se o autor da firma é efetivamente aquele que foi identificado como o próprio naquela assinatura.



Ao transportarmos isso para o meio eletrônico, nos contratos eletrônicos, como se daria essa assinatura? Nesta seara os contratos se darão por assinatura virtual e é dela que passaremos a explorar.

Vejamos entendimento de Finkelstein (2011, p.161), neste sentido:

Desta forma, enquanto assinatura é ato pessoal, físico e intransferível, a assinatura digital é uma seqüência de bits representativos de um fato, registrados em um programa de computador. É um comando que identifica a origem e o remetente, sendo muito similar à senha do cartão bancário eletrônico. Apesar dessas diferenças estruturais, porém, a assinatura digital cumpre as mesmas funções da assinatura física, quais sejam:

- (i) Identificação do autor do documento;
- (ii) Paternidade e vinculação às obrigações nele constantes; e
- (iii) Função probatória.

Diferentemente da assinatura, a assinatura digital é uma seqüência de bits (dígito binário) representativos de um fato, tudo registrado a um computador que tem como identificar a origem e o remetente, individualizando assim das demais pessoas.

É de suma importância a autenticação dos documentos eletrônicos e essa autenticação é resultado da necessidade que o mercado tem de que um contrato celebrado por uma parte que ela mesma não venha o negar futuramente.

Para proteger os dados fornecidos pelos usuários é necessário constantes mecanismos para inibição e tentativa de proteção.

Uma das formas mais comuns utilizadas é recorrer a ciência que estuda as maneiras mais seguras para a realização das comunicações virtuais, qual seja a Criptologia.

Dentro da criptologia a criptografia é muito utilizada, e para Finkelstein (2011, p.164):

A Criptografia utiliza geralmente algoritmos matemáticos para transformar um texto claro e legível em uma mensagem cifrada. Divide-se, basicamente, em 2 (dois) sistemas distintos: (i) o sistema simétrico; e (ii) o sistema assimétrico. O sistema simétrico é caracterizado pela presença de uma chave única, mediante a qual quem envia uma mensagem cifrada o faz através de uma chave privada secreta e, quem recebe, decifra-o com a mesma chave. O fato de tanto o emissor da mensagem como seu receptor usarem a mesma chave quebra a segurança deste sistema, uma vez que ao enviar a mensagem o emissor deve, juntamente, enviar a chave a fim de que o receptor possa decifrar a mensagem. Isso permite que a chave possa ser interceptada e conhecida por terceiros. Tendo em vista sua insegurança, o sistema simétrico caiu no desuso e acabou por ser substituído pelo sistema assimétrico. No sistema assimétrico, a assinatura é formada por

uma série de letras, números e símbolos, e é feita em 2 (duas) etapas. Nesse sistema o autor, através de um software que contém um algoritmo próprio, realiza uma operação e faz um tipo de resumo dos dados do documento que quer enviar. Após essa operação, ele usa a chave privada para cifrar esse resumo. O resultado desse processo é a assinatura digital.

Compreendemos assim que dos dois sistemas existentes de criptografia o mais seguro seria o sistema assimétrico, mesmo porque o Projeto de Lei nº 1.589/1999 e a Medida Provisória nº 2.200/2001, como as outras leis internacionais, adotam esse tipo de criptografia, vale ressaltar que este sistema além de mais seguro que o sistema simétrico é mais complexo e está em uso atualmente.

#### **3.1.4 O contrato por “clique”**

Os contratos “Clickwrap” nada mais são que os contratos de adesão, realizados apenas pelo clique do mouse assim como o seu próprio nome sugere.

Aqui o simples fato do consumidor “clique” no campo de adesão ele já aceitou os termos do contrato.

Salgarelli define esse tipo de contrato (2010, p.62):

São contratos de adesão escritos e publicados em um site, nos quais o internauta expressa a aceitação de seus termos apenas por um click. A principal função destes contratos é demonstrar que o usuário conhece as regras de uso do site, principalmente as isenções de responsabilidade do fornecedor.

Então a principal função desses contratos é demonstrar que o usuário conhece os termos do site, as formas de pagamento, descrição do produto, valor do frete se houver e as isenções do fornecedor.

Nesse tipo de contrato os termos devem estar muito bem esclarecidos, mas há uma crítica quanto ao seu uso quando se trata de situações mais complexas, onde os contratos de adesão que são, não devem ser utilizados para transações que exijam maior esclarecimento de detalhes.

## 4 O INTERCÂMBIO ELETRÔNICO DE DADOS (EDI) E A INTERNET

Inicialmente precisamos trazer a definição de EDI que é definido por Eletronic Data Intercharge no Inglês, traduzindo para o português seria Intercâmbio Eletrônico de Dados.

Para Matte (2001, p.162) a definição de EDI seria: “Tecnologia utilizada pelas empresas, que permite a conectividade entre parceiros comerciais ainda que cada um deles valha-se de diferentes sistemas de gestão para a troca de documentos. Equipara-se à idéia de correio eletrônico.”

Para a utilização dessa tecnologia, vejamos entendimento de Maceira (2007, p.191):

As empresas se utilizam de tal prática entre si, ou ainda por meio de contratação de uma empresa que faz o gerenciamento dessa troca denominada VAN (ValueAddedNetwork ou Rede de Valor Agregado). No gerenciamento, os mais diversos sistemas das empresas serão ajustados a um padrão reconhecido internacionalmente para transmissão de dados, que poderá ser via fax, e-mail. O EDI, segundo o doutrinador, tem por finalidade minimizar os custos ao automatizar o processo, evitando a troca de disquetes e fitas, reduzindo a probabilidade de erros e das informações caírem em mãos de terceiros, estranhos à relação.”

Compreendemos com o entendimento de Maceira que o EDI tem a finalidade de minimizar os custos e automatizar processos gerando assim uma maior segurança, evitando também que as informações sejam perdidas e caiam em mãos de terceiros mal intencionados.

Aqui nesse modelo não tem participação humana, mas apesar de ser eficaz e tradicional está sendo substituído pela Internet.

Para Ulhoa (2002, p. 50 e 51), “No tocante as relações interempresariais, seja via EDI ou Internet, não está sujeita à legislação tutelar dos consumidores, tendo em vista que o comprador não é destinatário final do objeto do contrato.”

Segundo a sua definição a sua utilização seria mais interessante apenas entre parceiros e não tão bem sucedida quando aplicada a consumidores, visualizamos assim, que para a finalidade de atingir os consumidores que são objeto

de estudo deste trabalho, a Internet de adequaria mais a proposta de venda quando envolver não apenas parceiros e sim o consumidor comum.

A Internet, cuja origem acredita-se militar atualmente é um dos meios essenciais de sobrevivência em todas as áreas existentes.

Ela é imprescindível em nossos dias, encontramos nos negócios, no meio acadêmico, em residências, hospitais, escolas, autarquias, pesquisadores, ou seja, é inevitável a vida sem a sua presença.

Muitos a definem como estrutura básica mundial, sendo considerada até como a maior rede de sistemas computadorizados do planeta. Tecnicamente um sistema de vários computadores conectados entre si que compartilham informações e disponibilizam serviços ao redor do mundo (Finkelstein, 2011, p.19)

No mesmo sentido, Finkekstein ainda continua:

De maneira muito simplificada, a Internet funciona da seguinte maneira. O usuário, ao conectar seu provedor recebe um endereço dado por este (baseado do número de IP do próprio servidor). Este endereço IP é expresso em formato numérico é transformado em palavras pelo chamado DNS.A Suprema Corte Interamericana emitiu um conceito da rede mundial no case Remo VS. American Civil Liberties Union, 117 S.Ct. 2329 (1977).

Já para Albertin (2010, p.28 a 29):

O melhor exemplo de infovia, a Internet, não foi criada por interesse social, mas com objetivos estratégico-militares do Departamento de Defesa Americano. A Internet foi idealizada como um sistema de comunicação de informações, em 1969, pela Advanced Research Projects Agency (Arpa), que faz parte do Departamento de Defesa americano; assim, os sites de pesquisa da Arpa passaram a compartilhar informação e dar acesso a computadores de qualquer lugar. O modelo da rede era altamente distribuído, apesar do modelo corrente da época ser o hierárquico, para permitir fácil alteração do roteamento das comunicações em caso de ataque. Originalmente criada para servir como um backbone de comunicação nos tempos de crises nacionais (e mais tarde, internacionais) e apoiar a pesquisa acadêmica nos tópicos relativos à defesa, a Internet não tem um ponto central de controle, como seus criadores acreditavam; tal controle criaria um inaceitável risco de falha no sistema no caso de um ataque hostil, desastre natural ou erro humano. Como resultado, o sistema cresceu como uma rede verdadeiramente distribuída e protocolos de rede foram desenvolvidos para criar um ambiente de sistema aberto, permitindo rotear mensagens e informações por meio de plataformas de rede amplamente dispersas (...) A Internet é considerada como o mais conhecido componente da infra-estrutura da rede infovia. Atualmente, a Internet (Intercontinental networks) é um sistema de distribuição de informação espalhado em vários países. Sua infra-estrutura muito geral atinge não apenas as aplicações de TI, tais como vídeo sob demanda ou home shopping, mas também uma grande lista de serviços baseados em computador, tais como e-mail, EDI, publicação de informação recuperação de informação e videoconferência. O ambiente da internet é uma combinação única de serviço postal, sistema de telefonia, pesquisa

bibliográfica, supermercado e centro de talj show, que permite às pessoas compartilhar e comprar informações.

Com o surgimento da internet uma das maiores preocupações era de proteger os dados e informações fornecidos por meio de rede eletrônica.

Encontrar uma forma de proteger os dados pessoais, bancários informados, daí criaram a criptografia como forma de dar maior proteção aos usuários que se utilizam da internet para compras, transferências bancárias e demais atividades que se utilizam desse meio.

Mas à medida que criam novas formas de proteger dados fornecidos na internet, também cresce e se aperfeiçoa as táticas dos hackers, e demais tipos de formas de invasão aos dados eletrônicos.

Especialmente em sites que possuem compra e venda como atividade principal de atuação, na fase de pagamento do seu produto ou serviço, é direcionado a uma área denominada “100% segura”, ou “ambiente protegido”, trabalhando a idéia de que o consumidor a partir daquele momento poderá ter maior confiança e tranqüilidade ao se submeter ao fornecimento de dados e informações.

É neste momento que o consumidor se sente inseguro para realizar transações pela internet.

Quando se trata de privacidade e segurança na internet podemos encontrar algumas maneiras pelas quais os problemas de segurança na internet se manifestam, para Bhimani (1996, p.29 a 35) são elas:

Bisbilhotice. Os ataques de bisbilhotice na rede podem resultar de roubo de informações de contas, tais como números de cartões de crédito, número de contas de clientes ou informações sobre saldo e extrato de contas. Similarmente, tais ataques podem resultar no roubo de serviços normalmente limitados a subscritores, tais como produtos baseados em informação.

Espionagem de senhas: Os ataques de espionagem se senhas podem ser utilizados para se obter acesso a sistemas nos quais informações proprietárias são armazenadas, sendo que o uso crescente de algoritmos fortes de criptografia tem inibido esse tipo de ataque.

Modificação de dados: Os ataques de modificação de dados podem ser utilizados para modificar os conteúdos de certas transações (por exemplo, alterar o sacador em um cheque eletrônico ou alterar o valor que está sendo transferido para uma conta bancária). Tais ataques também podem ser utilizados para modificar certos pedidos por meio de rede.

Falsificação: Os ataques de falsificação podem ser utilizados para permitir a uma parte mascarar-se como uma outra. Em tal situação um criminoso pode estabelecer uma loja de fachada e coletar milhares, às vezes milhões, de números de cartões de crédito, números de contas ou outras informações de clientes sem levantar suspeitas.

Repúdio: O repúdio de transações pode causar maiores problemas com sistemas de faturamento e acordos de processamento de transações. Por exemplo, se uma parte não cumpre um acordo após o fato, a outra parte pode incorrer no custo de processamento de transação sem se beneficiar.

Assim como existem diversas maneiras das informações transacionadas na rede ficarem sujeitas as diversas formas de insegurança, em contra partida, existem diversos mecanismos que tentam coibir essa disposição ao perigo.

Alguns métodos de proteção, também chamados de autorização ou controle de acesso, têm sido desenvolvidos.

Nesse sentido Albertin (2010, p.208), informa alguns tipos de controle:

Segurança baseada na confiança significa confiar em todo o mundo e não fazer nada extra para proteção.

Segurança através de obscuridade utiliza a noção de que qualquer rede pode ser segura, uma vez que ninguém de fora de seu grupo de administração é permitido achar qualquer coisa sobre seus detalhes operacionais, e os usuários são providos de informações com base de precisa para saber.

Esquemas de senha provêm uma barreira em primeiro nível para a instrução accidental, mas fazem um pouco no caso de ataques deliberados, especialmente quando palavras comuns ou nomes próprios são selecionados como senhas.

Sistemas biométricos são considerados métodos mais seguros de autorização, envolvendo alguns aspectos únicos de uma pessoa, que incluem comparação de impressão digital, impressão da palma da mão, reconhecimento de íris, reconhecimento facial, reconhecimento visual, verificação de assinatura etc. São sistemas ainda muito caros.

É inevitável que não seria possível mais a vida sem a Internet, prova disso é que quando algumas interrupções no serviço ocorrem tão logo nós consumidores ficamos como que faltando algo, um certo vazio.

De outra sorte, quando não temos interrupções no serviço de internet contudo, não temos segurança ao acessar a rede, não há confiança ao realizar uma operação financeira ou efetuar pagamento de uma compra realizada de quem adiantaria ter uma serviço de internet mau prestado?

Por isso é importante ter legislações que protejam o consumidor especialmente em compras realizadas pela internet, pois é uma seara suscetível a enormes riscos especialmente de estar sujeito a falsificações.

#### 4.1 Business to business X business to consumer

Ao se estudar espécies de transações on-line alguns autores existem ao menos dois critérios diferentes para classificar as espécies de transações on-line, para Maceira (2007, p.179), são elas: o comércio eletrônico pelas redes abertas ou redes fechadas de computadores.

Ainda explica o autor, Maceira(2007, p. 179-180):

Ao conceito de rede aberta de computadores corresponde a Idéia de Internet, onde a maioria das relações de comércio eletrônico, com a participação de consumidores ocorre. Dois tipos de e-commerce que movimentam a grande rede são: o Business-to-Business (B2B) e o Business-to-Consumer (B2C). O primeiro diz respeito à compra e venda entre parceiros de negócios, ou seja, quando a situação é de meio. O segundo, um pouco freado, por causa das questões de segurança, do fornecedor para o consumidor, ou seja, quando a situação é de fim.

Neste sentido, Ulhoa (2002, 50 a 51), apresenta três tipos de estabelecimentos virtuais, vejamos:

- a) B2B, em que internetenautas compradores são também empresários, e se destinam a negociar insumos;
- b) B2C, em que internetenautas são consumidores, na acepção legal do termo (CDC, art. 2º); e
- c) C2C, (consumertoconsumer) em que os negócios são feitos entre internetenautas consumidores cumprindo o empresário titular do site apenas funções de intermediação (é o caso dos leilões virtuais).

Então, para Ulhoa os internetenautas compradores também podem ser empresários, como também os internetenautas são por vezes consumidores, e também pode ocorrer de negócios realizados entre internetenauta consumidores, sendo que o empresário do site apenas atua nas funções de intermediação.

Para Ulhoa (2003, p. 71 e 72), o contrato celebrado via página B2B rege-se pelas normas do regime contratual cível.

O celebrado via página B2C, rege-se pelo Direito do Consumidor.

No caso da página C2C, as relações internetenautas regem-se também pelo Direito do Consumidor, mas o contrato celebrado entre esses últimos será sujeito ao regime contratual cível.

A modalidade de comércio B2B relaciona-se com a compra e venda de produtos por parte das empresas, já para o presente estudo a modalidade B2C é que se enquadram mais as características desse trabalho que é aquelas onde as transações ocorrem entre produtores diretamente aos consumidores finais por intermédio da internet.

Compreendemos que o comércio eletrônico praticado de forma séria e responsável é extremamente benéfico para todos os usuários.

Quanto maior segurança o comércio eletrônico tiver, maiores serão as transações e utilização desta forma de comércio, é necessário aprimoramento das tecnologias de segurança dos dados fornecidos constantemente, para que assim, a relação entre eles seja pautada de confiança, seriedade e comprometimento.

Uma vez que foi estabelecida uma relação de consumo, não restando dúvidas quanto a isso, sendo elas regidas pelas normas gerais, Código Civil, normas especiais, Código de Defesa do Consumidor e quando necessário a utilização da Lei Modelo da UNCITRAL quando se tratarem de avenças celebradas eletronicamente, buscando assim maior segurança jurídica aos envolvidos, contudo, quando se tratar do aspecto processual da relação de consumo deverá ser utilizado o Código de Processo Civil, é nele que será encontrada as regras para a propositura de ação civil.



## 5 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: UMA VISÃO PRINCIPOLÓGICA

Assim como em outros ramos do direito o Direito de Defesa do Consumidor também é regido, norteado por alguns princípios, e é em torno desses princípios que devem nortear todas as relações de consumo.

O legislador ao citar tais princípios ele o fez com a finalidade de proporcionar ao consumidor, parte vulnerável da relação de consumo uma maior segurança quando fosse se submeter a algum tipo de contrato.

Os princípios se diferem das regras, as regras quando confrontadas se sobrepõem, uma substitui a outra, já os princípios quando confrontados não se sobrepõem, sem anular um a outro, um irá sobressair sobre o outro.

Está é a lição de Guglinski (s/a, s/p):

As regras, conforme amplamente ensinado, possuem alto grau de concretude, isto é, prestam-se a regular situações concretas, determinando condutas e cominando sanções. Seu modo de aplicação obedece à máxima do *tudo ou nada*, significando que, ou uma regra é aplicada ou não o é. Havendo conflito entre duas regras, uma delas afastará totalmente a incidência da outra, e assim regulará determinada situação. Em síntese, uma regra excluirá a outra, por somente uma delas poder ser validamente aplicada ao caso concreto. Os princípios, por sua vez são normas dotadas de alto grau de abstração e alta carga valorativa, regendo todo o sistema jurídico. A dinâmica de aplicação dos princípios é diferente da observada nas regras, pois havendo conflito entre princípios, um não excluirá o outro; apenas afastará sua incidência a fim de regular determinado caso concreto. Isso importa em dizer que um princípio apenas preponderará sobre o outro, sem, contudo, anulá-lo. O Código de Defesa do Consumidor, rompendo as tradicionais codificações em que preponderava o uso do sistema de regras, isto é, aquele sistema em que o legislador tentava prever todas as situações possíveis de ocorrer em uma sociedade, regulando-as em regras específicas, adotou um sistema de cláusulas abertas, em que preponderam os princípios. Daí se dizer que o CDC é uma lei principiológica.

Quando em um contrato de uma relação de consumo dois princípios se confrontarem haverá uma ponderação de valores, ou seja, o que tiver maior carga valorativa, prevalecerá em relação ao outro e não excluirá o outro.

E o Código de Defesa do Consumidor difere em relação aos outros códigos constantes no nosso ordenamento jurídico pois é tido como um sistema que adotou cláusulas abertas regidas por princípios.

Estudaremos nos próximos capítulos os princípios que regem o Código de Defesa do Consumidor.

## 5.1 Princípio da boa-fé objetiva

Assim como nos outros ramos do direito o Direito do Consumidor também é regido por alguns princípios, desta forma, encontraremos alguns princípios explícitos em nosso ordenamento, e outros implícitos, ou seja, aqueles necessários a sua observação em qualquer transação que se opera, melhor dizendo, uma conduta esperada a qualquer parte dentro de uma certa normalidade.

Uma dessas atitudes esperadas em qualquer negócio jurídico ou não, em qualquer relação entre pessoas seria a boa-fé objetiva, ou seja, que as partes que estão envolvidas em um negócio ajam com boa-fé, e não na má fé, abordaremos alguns princípios a seguir.

Para a segurança jurídica do país espera-se que as partes contratantes atuem com equilíbrio, igualdade, seriedade e comprometimento, confiança.

Ao buscarmos o histórico de boa-fé objetiva na doutrina inicialmente encontramos previsão no Código Comercial de 1950, com previsão em seu artigo 131, I, que dizia “A inteligência simples e adequada que for mais conforme a boa-fé e ao verdadeiro espírito e natureza do contrato deverá sempre prevalecer à rigorosa e restrita significação das palavras”, contudo, esse artigo presente no Código Comercial foi revogado pela lei 10.406, de 10.01 de 2002, que instituiu o Código Civil atual que utilizamos.

No atual Código Civil Brasileiro encontramos uma cláusula geral de boa fé, prevista no artigo 422, vejamos: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”, logo, por este dispositivo entendemos que as partes devem guardar probidade e boa-fé.

Desta forma, encontramos os fundamentos da boa-fé inicialmente no Código do Consumidor, que foi editado pela Lei Federal número 8.078/1990 em seus artigos 4º, inciso III e 51, inciso IV e, anos mais tarde no artigo 422 do Código Civil.

Vejamos os artigos dispostos no Código do Consumidor:

Art. 4, III- harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição

Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Art. 51, IV- estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou equidade.

Compreendemos que o Código do Consumidor assim positivou a boa-fé objetiva como princípio máximo das relações de consumo tanto na interpretação quanto para a compreensão das cláusulas abusivas.

Para Daniel Ustárroz (2002, 124), vejamos:

Acentua que a boa-fé sempre foi observada no direito brasileiro, em decorrência da presença na legislação de vários países estrangeiros, mesmo diante da ausência de legislação expressa. O Código Civil de 2002 apenas ratificou o que, na prática já vinha acontecendo.

Para Daniel, o código Civil de 2002 apenas confirmou o que na prática já vinha ocorrendo nos contratos, e a positivação no Código Civil se deu devido a influência do que já vinha ocorrendo em outros países.

Eis alguns conceitos de boa-fé objetiva para alguns autores, para Marques (2004, P.156), boa-fé objetiva seria:

Uma atuação “refletida”, uma atuação refletindo, passando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.

Para Diniz (2003, p.76), vejamos:

(...) A função social do contrato busca a boa-fé dos contratantes, a transparência negocial e a efetivação da justiça contratual, como nos ensina Jean-Suc Aubert. O Princípio da boa-fé objetiva privilegia o respeito à lealdade, impondo aos contratantes um comportamento, que não pode ser abusivo, nem lesivo, conducente ao dever de cumprir as obrigações assumidas, de informar, que abrange o de aconselhar e o de esclarecer, de cooperar ou colaborar, e o de diligência ou cuidado. E, além disso ‘para reconhecimento de efeitos jurídicos a situações aparentes é de aplicar-se ao princípio geral que protege a boa-fé nos contratos e lealdade nas relações sociais’ (...).

Reale (2003, p.18) nos ensina que:

(...) o Código é rico em cláusulas gerais, salvaguardando os princípios da verdade real e de boa-fé, com abandono total do formalismo, desde a possibilidade de digitar o testamento particular pelo computador, como reduzido número de testemunhas, até disposição que revogam a atual escrituração arcaica das empresas, permitindo seja ela feita por processos eletrônicos”.

Então, entendemos que não haveria necessidade de alterar o código Civil para proteger os interesses das partes que negociam utilizando-se da Internet, pois pelas normas vigentes já existe o reconhecimento das operações realizadas por esta maneira.

Igualmente, boa-fé objetiva essencialmente traduz a ausência de vontade de atacar direito de outrem.

## **5.2 Princípio da confiança**

A confiança é a base primordial para todo e qualquer negócio e essencial para o bom convívio em uma vida em sociedade.

Confiança vem do verbo “confiar” originando do latim “com fides”, com fé, ou seja, aquele que deposita fé a alguém, aquele que confia em alguém.

No Direito do Consumidor após o princípio da boa-fé este princípio da confiança é também, tão importante quanto.

É da essência das transações negociais a confiança, sem ela é quase impossível o relacionamento, transportando para o direito do consumidor o consumidor precisa ter confiança no produto, nas informações no conteúdo que o fornecedor está divulgando.

Não é diferente nas relações na Internet, se em uma relação presencial o fator confiança é importante dirá em uma relação virtual, essa necessidade será ainda maior.

Atualmente o fator confiança em determinada marca, ou empresa é um dos diferenciais na hora da escolha do fornecedor.

Neste sentido, Marques (2007, p.187-189) “a define como sendo o paradigma novo necessário para realizar esse passo adiante, de adaptar nosso atual Direito do Consumidor a este novo modo de comércio.”

Nesse sentido, Maceira (2007, p.155) compreende:

O foco central do comércio eletrônico é o cliente que deixa de ir ao Shopping ou qualquer outra loja física, onde é atendido por um vendedor que lhe fornece todos os esclarecimentos necessários sobre o produto de seu interesse, para adquirir por meio virtual. As lojas virtuais que melhor atender às exigências e apresentar as informações e segurança necessária ao cliente obterá uma geração de tráfego bem acentuada. Todavia, para acentuar a confiabilidade o estabelecimento virtual sério, não deve valer-se do cadastro do cliente para envio de "SPAM" que causam grande transtorno ao e-commerce. Somente deverá fazê-lo para informar promoções e newsletter, desde que o usuário tenha autorizado a abertura desse canal denominado "opt in.

O fato de o fornecedor possuir várias informações de um determinado cliente é um fator também a ser cuidado, pois a partir do momento que o consumidor confia seus dados a determinada empresa, ele confia que estarão seguros e que não terá problemas quanto a não divulgação.

Certamente os fornecedores que atuam com clareza e honestidade em seus negócios transmitirão confiança ao seu consumidor e conseqüentemente conseguirão conquistá-lo a fazer negócios com sua empresa com fidelidade, o cliente ao comprar determinado produto ou serviço precisa entender perfeitamente o que está comprando e o que esperar do determinado produto/serviço.

Mas não basta apenas conquistar determinado cliente, é necessário que além de uma transação/venda, se proteja os dados pessoais coletados e forneça um setor de pós vendas que funcione que resolva eventuais problemas que possam aparecer após a compra.

Atualmente, se torna imprescindível a existência de estratégias para a fiscalização nas empresas na tentativa de proibir eventuais problemas futuros.

Quando se trata de compras realizadas por meio eletrônico as informações devem obedecer ao disposto em lei e, ainda, cuidados redobrados ao ofertar, além de fornecer todas as informações necessárias ao cliente, pois este consumidor não terá o produto em suas mãos para analisar, tão somente terá uma mera imagem ilustrativa por fotografia.

Relembrando que ao mencionar fotografia vale ressaltar que são empregadas inúmeras técnicas nas fotografias na tentativa de tornar o produto mais atrativo.

Quanto ao pagamento não é diferente, o consumidor precisa confiar que o preço informado não será alterado após fornecer os dados de sua conta

bancária, ou informações de cartão de crédito, para pagamento, que a quantidade de parcelas a ser dividido o pagamento não será alterada.

Logo, a boa-fé, confiança e transparência são princípios que devem andar entrelaçados, como se complementassem.

Quanto maiores informações forem fornecidas de maneira clara e transparente maior será a confiança do consumidor e maior a probabilidade de efetivação do negócio jurídico.

### **5.3 Princípio da transparência**

Assim como os princípios da boa-fé e confiança respectivamente, são princípios importantes para as relações entre fornecedor e consumidor para completar essa relação baselar de uma estrutura essencial vem o princípio da transparência tornando plenos os outros dois princípios para assim formar uma base, um alicerce de apoio para o consumidor.

Essa base deverá ser sólida expressando confiança e transparência e não gerem inseguranças no comércio eletrônico.

Por transferência entendemos algo que não se esconde algo claro, preciso.

Nesse sentido, Diniz (2005, p.847) define esse princípio:“aquele pelo qual a atividade e a mensagem publicitária devem assegurar ao consumidor informações claras, corretas e precisas.”

Marques (2004, p.242 a 244) leciona que:

(...) a idéia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é na fase negocial dos contratos de consumo (...)

A transparência fará o vínculo para estabelecimento da confiança, ela é indispensável pra o estabelecimento de uma relação segura firmada na confiança e seriedade.

Não basta apenas fornecer informações, elas precisam ser claras e em linguagem de fácil entendimento ao consumidor, não faz sentido ser uma linguagem muito robusta com termos técnicos de difícil compreensão.

Tanto o princípio da transparência quanto o da confiança integram tanto o Código de Defesa do Consumidor quanto o Código Civil atual, ou seja, são princípios extraídos da legislação vigente que se preocupa com a proteção do consumidor, este por ser a parte vulnerável da relação.

Consoante as lições de Lorenzetti (1998, p.373 a 377), vejamos seu entendimento quanto ao princípio:

No comércio eletrônico de consumo, se existir uma oferta de consumo baseada na aparência e uma aceitação e responsabilidade derivada do negócio jurídico de consumo baseadas na confiança, teremos a transparência e a aparência como instrumentos da confiança.

Ou seja, se existir uma oferta de consumo no comércio eletrônico baseada nos princípios norteadores da confiança e transparência teremos uma relação baseada na confiança.

#### **5.4 Princípio da informação**

Informar do latim “informare”, que significa: dar forma substancial a alguma coisa; dar notícia, prestar informação, ou seja, princípio da informação é nada mais nada menos que prestar informação, dar notícia de algum produto ou serviço do contexto do Direito do Consumidor.

Pela leitura do inciso IV do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor podemos extrair o princípio da informação, ou seja, é um princípio assim como os outros, previstos na legislação específica de proteção ao consumidor, vejamos o artigo: “educação e informação de fornecedores e

consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”.

Quando lidamos com o usuário virtual, qual seja, contratos viacomércio eletrônico, para informar o consumidor com essa condição, precisa-se primeiramente transpor a barreira do déficit informacional, ou seja, fornecer informações prévias de maneira claras, precisas, honestas, objetivas de modo que crie expectativa positiva ao consumidor.

Diniz (2005, p.837) define o princípio da informação como “Direito do Consumidor e, sendo aquele que requer que o consumidor receba informações clara, precisa e verdadeira sobre os produtos fornecidos baseando-se na boa-fé e na lealdade”.

No mesmo sentido Maceira (2007, p.160) entende:

A distância física nos leva a uma interpretação e exigência do direito à informação mais ampla, com a finalidade de compensar a vulnerabilidade do consumidor da web pela impossibilidade de ter às suas vistas, o produto ou serviço, não ficando de fora, sequer o servidor da Internet gratuito.

Já para Loureiro (2010,p.292 a 293):

Os deveres de informação e de cuidados no comércio eletrônico, constituem-se em objeto de vários projetos, discussões doutrinárias, jurisprudenciais. As diretivas europeias distribuem as informações em categorias: informações sobre o vendedor; informações relativas ao produto ou serviço proposto à venda; informações sobre o preço do produto ou do serviço e as informações pré-contratuais sobre o processo de encomenda.

O dever de informação decorre do Princípio da Boa Fé e aduz que o prestador deve informar ao tomador a natureza do serviço ou do produto, os riscos inerentes a sua prestação, bem como de todas as necessidades para que o serviço seja executado ou produto vendido, evitando falsas expectativas permitindo que o tomador saiba exatamente o que esta contratando.

Segundo a diretiva 97/7/CE de proteção de consumidores à distância em seu artigo 4.2, dispõe:

(...) a informação prévia, cuja finalidade comercial deve ser inequívoca, deverá ser facilitada ao consumidor de modo claro e compreensível, mediante qualquer meio adequado à técnica de comunicação a distância utilizada, e deverá respeitar, em particular, os princípios da boa-fé em matéria de transações comerciais, assim como os princípios de proteção



daqueles que são incapazes de contratar segundo a legislação nacional dos diferentes Estados membros (...)

Um fator importante a ser ressaltado é que fora os riscos naturais que um determinado produto ou serviço tenha, ele não poderia ter outros riscos, caso tenha estaremos diante de vícios de informação.

E o que seria vício de informação? Vício de informação é quando a informação não é prestada de forma adequada, ou ela é feita de forma que suprima o que é importante, ou ela é prestada com uma linguagem muito técnica, estranha ao consumidor, o princípio da informação é provavelmente um dos mais importantes e relevantes do Código, o Código do Consumidor repete este princípio quase 30 vezes no seu texto.

Yonemoto (2015): aduz que a ideia é que o consumidor ele precisa saber o que está consumindo, pois, consumidor bem informado ele não dá trabalho, porque ele sabe o que está comprando ou adquirindo, ele sabe como usar, quais são os riscos, ele sabe o que fazer, como fazer, quando fazer, o que pode e o que não pode.

Então as informações elas tem que ser prestadas, e prestadas de uma maneira bem clara para o consumidor, o consumidor precisa pegar a informação e entender aquilo, o que o Código do Consumidor quer é que o fornecedor informe, que se diga para o consumidor o que ele está adquirindo.

Um exemplo prático dessa necessidade de informação por parte do fornecedor, são produtos industrializados, se não houver informação, não se sabe aonde foi produzido, o tempo de validade, para que serve, o que não se deve fazer com o produto, são informações essenciais para o bom uso de determinado produto ou serviço (anotações de aula)<sup>1</sup>.

A informação tem que ser o que? Ela tem que ser suficiente e adequada, então ao prestar a informação, não é só prestar a informação, é prestar a informação de forma que o consumidor possa entender ler e entender a informação, então daí a ideia de prestar a informação de forma suficiente e adequada.

Suficiente significa na quantidade certa, dar a informação na quantidade certa para que depois o consumidor não possa reclamar em qual sentido

---

<sup>1</sup> Anotações de aula de Direito Civil ministradas pelo Prof. Maurício Kenji Yonemoto, no Centro Universitário "Antonio Eufrásio de Toledo", em Presidente Prudente no ano de 2015.

é essa quantidade certa? Sentido de não sonegar informações, pois as informações relevantes devem ser passadas, o consumidor precisa saber.

O art. 31 do Código de Defesa do Consumidor estabelece o mínimo do mínimo que deve ser informado ao consumidor, é o mínimo que você tem que passar ao consumidor quanto à informação do que ele está adquirindo, onde foi produzido, como foi produzido, por quem foi produzido, a questão da utilização, prazo de validade, riscos e perigos.

Vejamos o referido artigo:

Art. 31: A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Se sonegar informações, o consumidor acabará desinformado, e ele acabará tendo problemas com o próprio produto, problemas esses que poderiam ter sido evitados caso as informações básicas tivessem sido fornecidas.

Mas pela lógica do artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, dá para entender o seguinte, as informações prestadas não podem ser nem de mais, nem de menos, assim como não se pode sonegar informações que são relevantes, que são importantes, também não se pode induzir a uma quantidade excessiva de informações, porque se exagerar nas informações elas acabaram redundando em um fato que é a desinformação, quando se dá muita informação a consequência é a desinformação, ou seja, quando a quantidade de informações for muito grande a tendência é que o consumidor não irá ler.

Pela leitura do artigo 31 do CDC é bem clara a informação quanto ao idioma, que deverá ser “em português”, tem que ser a informação em português, porque em português? Português o consumidor brasileiro é obrigado a saber, outras línguas ele não é obrigado.

## **5.5 O consumidor e a vulnerabilidade e a solidariedade obrigacional**

A vulnerabilidade do consumidor reconhece a menor condição do consumidor face o fornecedor. Ou seja, o consumidor está mais afeto, vulnerável aos vícios, aos problemas e aos riscos da relação de consumo. Consumidor é mais fraco na relação.

Na relação contratual, os consumidores estão nessa condição por necessidade, logo, o fornecedor tem o poder de impor o que ele quiser; se alguma coisa tiver que dar errado, sempre vai dar errado para o consumidor. Ex.: *Se a maionese está estragada é o consumidor que vai passar mal*; o consumidor está inserido em uma relação injusta – o fornecedor é profissional – é fornecedor porque ele quer, já os consumidores são amadores – é consumidor porque necessita sê-lo – porque está em uma sociedade consumista.

Desta forma, é reconhecida a vulnerabilidade do consumidor: é consumidor por necessidade, é despreparado.

Contudo, não se pode confundir a vulnerabilidade com hipossuficiência, pois vulnerabilidade é essa afetação, essa sujeição decorrente do malefício da relação, por ser mais facilmente enganado, por sermos mais facilmente ludibriados, por todos os motivos existentes.

Enquanto que a hipossuficiência é casuística que pode ser técnica (conhecimentos técnicos) ou econômica (condições financeiras).

A vulnerabilidade do consumidor torna-se ainda maior quando aplicada a contratação por meio eletrônico, isto porque o consumidor estará diante de inúmeras ofertas, propagandas inúmeras vantagens para aquisição de serviços.

Essa contratação a distância aumentará a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, tanto é assim, que a atual legislação de proteção do consumidor, o CDC em seu artigo 49, prevê o direito ao arrependimento para as compras realizadas a domicílio, vejamos o que diz o referido artigo:

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.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Compreendemos então que o legislador quis proteger o consumidor que contrata produtos ou serviços de forma diferente da presença no estabelecimento comercial.

Nos dizeres de Marques (2004, p.95), quando se reporta à pressão da compra sofrida pelo consumidor:

A contratação é a distância, e esta distância televisiva ou telemática traz uma nova espécie de pressão (zwang). Não a pressão do vendedor em sua porta, mas do fato desta estar dentro da sua casa, no seu trabalho, no seu espaço privado, nas suas férias, atemporalmente, dia e noite, em todos os lugares do mundo, onde a oferta negocial puder ser acessada ou vista”

São denominadas vendas fora do estabelecimento comercial, vale ressaltar que o arrependimento não está ligado ao produto, mas ao contrato, porque às vezes o consumidor realizou o contrato induzido pelo impulso, porém posteriormente percebe que não foi um bom negócio ou mesmo necessário.

Portanto, o consumidor pode se arrepender de ter realizado o contrato, é essa uma garantia que vem confirmar que a vulnerabilidade do fornecedor é aumentada quando se trata de comércio eletrônico.

Quando houver vícios nos produtos ou serviços vendidos a responsabilidade dos fornecedores de reparação será solidária, conforme prevê o art.18 do CDC, vejamos o referido artigo:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Lembrando que vício trata-se de um defeito de qualidade ou quantidade, ou seja, o produto não contém a qualidade ou a quantidade que o consumidor legitimamente espera.

Alguns produtos possuem uma base clara e precisa, por exemplo, ao adquirir 1Kg de feijão há necessidade de que exista exatamente 1Kg de feijão, em contrapartida há alguns produtos que admitem uma variação, como, por exemplo, um pacote com 10Kg de carvão, como ele absorve muita umidade, precisamos levá-la em consideração, por isso o código utiliza a expressão “respeitadas as variações decorrentes de sua natureza”.

O Código Civil regula apenas o Vício Redibitório (vício oculto), não trazendo proteção ao particular no caso de vícios aparentes, pois ele considera ser de responsabilidade do particular tê-lo visto e, para gerar a possibilidade de ingressar com uma ação há ainda a necessidade de que o vício impeça a finalidade para o qual o produto foi comprado e diminua significativamente seu valor, isto porque o Código Civil trabalha muito com a ideia da insignificância.

Já o Código de Defesa do Consumidor fala somente em Vício, isso significa que o consumidor poderá reclamar mesmo que o vício seja aparente, não altere a finalidade do produto e mesmo que a depreciação do produto em razão do vício seja insignificante.

Para o Código de Defesa do Consumidor é qualquer vício e gera o direito de reclamação, conforme prevê o dispositivo abaixo:

Art. 19, CDC – Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes

do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I – o abatimento proporcional do preço; II – complementação do peso ou medida; III – a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios; IV – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Importante salientar que embora o vício possa ser insignificante individualmente, coletivamente ele se torna absolutamente significativo.

Fica evidente no Art. 26 do CDC, que tanto os vícios ocultos como os aparentes, salvo no caso e má fé do consumidor, geram a possibilidade de reclamação e, tal possibilidade decorre do fato que a correria da vida moderna acaba “impedindo” o consumidor de verificar tudo minuciosamente, em outras palavras, o legislador reconhece que o consumidor não tem tempo de ficar procurando defeitos nos produtos adquiridos.

Desta forma, para que o consumidor faça valer seus direitos o legislador fixou prazos, que são regulados pelos incisos e parágrafos do Art. 26 do Código, transcritos abaixo:

Art. 26, CDC – O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I – trinta dias, tratando-se de fornecimento de produtos e de serviços não duráveis; II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. §1º - Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. §2º - Obstam a decadência: I – a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca; II – (Vetado); III – a instauração de inquérito civil, até seu encerramento. §3º - Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Assim, o PRAZO para a reclamação de defeitos ocultos e aparentes é o mesmo:

- **Produtos Consumíveis:** 30 dias para reclamação;
- **Produtos Duráveis:** 90 dias para reclamação.

Diferindo apenas quanto ao termo inicial que em se tratando de:

- **Vícios Aparentes:** inicia a partir da aquisição;
- **Vícios Ocultos:** inicia da constatação do defeito.

## **6 A RELAÇÃO DE CONSUMO EM SITES INTERNACIONAIS QUE NÃO POSSUEM SEDE NO BRASIL**

Superadas todas as características em contratos realizados por meio eletrônico em sites nacionais, e os princípios que norteiam a proteção do direito do consumidor, veremos agora o objeto de estudo deste trabalho, qual seja, o estudo da relação de consumo realizada por meio eletrônico em sites internacionais e que não possuem sede no Brasil, mais especificadamente, o aspecto da legislação que protege o consumidor por vícios ou qualquer problema quanto à compra nesses sites.

Inicialmente é importante ressaltar que quanto à realização da compra em si, não há diferenças, tampouco na formação do contrato, o que vai diferir é quando houver problemas com essa compra realizada e sites internacionais tais como: arrependimento entrega vícios, insatisfação, propaganda enganosa, ou seja, se houver alguma eventualidade com a compra, pelo fato do fornecedor não possuir sede no nosso país, o consumidor caso queira reclamar por algum problema como terá que proceder para ingressar com ação em face do fornecedor.

Ou seja, estudaremos o aspecto processual da propositura da ação demandada contra o fornecedor.

Inicialmente antes de falarmos como funciona atualmente com a entrada em vigor do CPC 2015, é importante explorar com acontecia o aspecto processual para a propositura da ação no antigo código de Processo Civil de 1.973, recentemente revogado.

Para aquele consumidor insatisfeito com algum problema referente ao contrato de consumo com o fornecedor que não possuía sede no Brasil, ele precisava custear um processo no país de origem do fornecedor com quem ele havia se relacionado, ou seja, se esse fornecedor fosse da China (como é bastante comum atualmente, devido aos preços bastante sugestivos desse país), ele teria que propor ação na China, mesmo ele residindo no Brasil, caso ele não tivesse condições para despender de dinheiro significativo para custear tal processo, ele ficaria então totalmente desprotegido e desamparado.

Desamparado porque pelas normas dos limites de jurisdição não havia competência nacional para ingressar com tal demanda.

Nesse sentido, vejamos o artigo 88 do Código de Processo Civil de 1973:

É competente a autoridade judiciária brasileira quando:

I- o réu, qualquer que seja a sua nacionalidade, estiver domiciliado no Brasil;  
II- no Brasil tiver de ser cumprida a obrigação;  
III- a ação se originar de fato ocorrido ou de ato praticado no Brasil.  
Parágrafo único. Para o fim do disposto no I, reputa-se domiciliada no Brasil a pessoa jurídica estrangeira que aqui tiver agência, filial ou sucursal.

Desta forma, caso o fornecedor não possuísse agência, filial ou sucursal no Brasil, não era possível ingressar com ação no território Brasileiro, conseqüentemente, ele ficaria sem ter o que fazer, se o produto viesse com avarias, defeitos, se houvesse arrependimento, não estaria protegido, embora o nosso ordenamento, mas especificamente o Código de Defesa do Consumidor tivesse tamanha preocupação em proteger a parte vulnerável que é o consumidor.

Atualmente houve mudanças quanto aos limites da jurisdição nacional envolvendo ações consumeiristas, é o que veremos a seguir.

## **6.1 Os Limites da Jurisdição Nacional no CPC/2015, da Cooperação Internacional e os Reflexos nas Ações Consumeiristas**

Com a vinda do Novo Código de Processo Civil, isto é, entrando em vigor no ano de 2016, tiveram algumas mudanças, dentre elas podemos destacar a alteração quando aos limites da Jurisdição Nacional Brasileira.

Encontramos no segundo título do Código ao tratar “Dos Limites da Jurisdição Nacional e da Cooperação Internacional” no Capítulo I, disposição sobre os limites da jurisdição nacional, vejamos abaixo os artigos 21 e 22 do atual Código de Processo Civil de 2015:

Art. 21. Compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações em que:  
I- **o réu, qualquer que seja sua nacionalidade, estiver domiciliado no Brasil;**  
II- **no Brasil tiver de ser cumprida a obrigação;**



III- o fundamento seja fato ocorrido ou ato praticado no Brasil.

Parágrafo único: Para o fim do disposto no inciso I, **considera-se domiciliada no Brasil a pessoa jurídica estrangeira que nele tiver agência, filial ou sucursal** (grifo nosso).

**Art. 22. Compete, ainda, à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações:**

I- de alimentos, quando:

- a) o credor tiver domicílio ou residência no Brasil;
- b) o réu mantiver vínculos no Brasil, tais como posse ou propriedade de bens, recebimento de renda ou obtenção de benefícios econômicos;

**II- decorrentes de relação de consumo, quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil;**

III- em que as partes, expressa ou tacitamente, se submeterem à jurisdição nacional.(grifo nosso)

Compreendemos com a leitura dos referidos artigos acima do CPC 2015 que agora compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações decorrentes da relação de consumo quando o consumidor tiver residência ou domicílio no Brasil, ou seja, com a inserção especificamente do art. 22 no Código de Processo Civil foi ampliada a proteção ao consumidor, além de poder ser proposta ação civil aqui no Brasil poderá ser proposta também no país do fornecedor.

Daí surge uma questão: Havendo simultaneidade na propositura de ações no território nacional e estrangeiro, haverá indução a litispendência?

Encontramos a resposta no art. 24 do CPC 2015, vejamos o referido artigo:

Art. 24. A ação proposta perante tribunal estrangeiro não induz litispendência e não obsta a que a autoridade judiciária brasileira conheça da mesma causa e das que lhe são conexas, ressalvadas as disposições em contrário de tratados internacionais e acordos bilaterais em vigor no Brasil.

Parágrafo único. A pendência de causa perante a jurisdição brasileira não impede a homologação de sentença judicial estrangeira quando exigida para produzir efeitos no Brasil.

Compreendemos que a ação proposta perante o tribunal estrangeiro não induz litispendência, ou seja, é uma grande novidade no nosso ordenamento brasileiro, agora, o consumidor terá a possibilidade de escolher se o lugar/país aonde proporá ação civil em face do fornecedor, e se propor em 2 países ao mesmo tempo isso não induzirá em litispendência.

Uma das inovações trazidas no atual código foi o inciso II B do artigo 22, qual seja, a competência da autoridade judiciária brasileira de processar e julgar

ações decorrentes das relações de consumo, quando o consumidor tiver domicílio no Brasil.

Insta destacar, que essa é uma das mudanças que merecem atenção por serem inovadoras e protetivas, pois quando vislumbramos os limites da jurisdição nacional, é fácil perceber que o legislador ampliou as hipóteses dos limites da jurisdição nacional fazendo com isso uma maior proteção ao consumidor, qual seja, agora além dele poder propor ação para resolução da lide provenientes de relação de consumo dentro do território nacional, poderá fazê-lo também nas relações envolvendo países estrangeiros colo parte da relação de consumo.

A título de curiosidade vale ressaltar que até a vigência do Código de Processo Civil de 1973, caso existisse alguma lide a demanda judicial contra fornecedor estrangeiro era necessário propor determinada ação no domicílio dele, ou seja, fora do Brasil, isso porque vigia a regra de que os sites não possuíssem sede no Brasil, não seria possível propor ação no país do fornecedor, ou seja, não havia previsão dentro dos limites de jurisdição nacional tratamento de demandas resultantes de relações consumeristas. O que prejudicava sobremaneira o acesso à justiça e a efetivação do direito do consumidor.

Concluimos assim, que houve um avanço significativo quanto a previsão da jurisdição nacional nos casos envolvendo ações de relações de consumo, inclusão esta ocorrida no atual código de processo civil.

No mesmo sentido, vejamos o que nos ensina Gasparetti e Falcone (2016, s.p):

**Já o inciso II do artigo 22 do NCPC dispõe que compete à autoridade judiciária brasileira julgar as ações decorrentes de relações de consumo, desde que o consumidor tenha domicílio ou residência no Brasil. Essa disposição também eliminou a discussão que existia sobre a competência concorrente quando se tratam de demandas que discutem defeitos e ilícitos decorrentes das relações consumeristas envolvendo as corporações multinacionais, principalmente.**

**Já o inciso III do artigo 22 do NCPC é a maior e principal inovação em termos de Competência Internacional. Isso porque, o referido inciso prevê que compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações em que as partes, expressa ou tacitamente, se submeteram à jurisdição nacional.**

Ou seja, segundo esse dispositivo legal, qualquer pessoa ao redor do mundo poderia, em tese, escolher a jurisdição nacional para processar e julgar uma demanda que não tem nenhuma relação com o Brasil, nenhum ponto de conexão que justifique o julgamento da controvérsia por uma autoridade judiciária brasileira(**grifo nosso**).

Ao contrário do antigo código de processo civil recentemente revogado, o novo CPC trouxe a hipótese de o consumidor escolher sobre qual jurisdição decidirá tramitar, ou seja, é uma novidade extremamente interessante e protetiva em relação ao consumidor.

Agora a parte caso escolha ficará sujeita a jurisdição Brasileira para resolução da lide existente trazendo no pólo passivo uma parte estrangeira, por exemplo.

Com as alterações feitas podemos fazer um comparativo entre o CPC de 73 e o atual CPC 2015 ressaltando essas inclusões ocorridas que não eram contempladas outrora, no sentido de analisar se tais mudanças ocorreram de maneira positiva ao consumidor.

Insta salientar, conforme já suscitado por vários autores que o novo CPC inovou ao detalhar as hipóteses de competência exclusiva e concorrente da jurisdição criando novas hipóteses, o que não acontecia no revogado código.

Desta forma, fica a critério da parte que necessitar demandar uma ação escolher o local em que a proporá tal demanda - nos casos envolvendo no pólo passivo estrangeiros – decidir se no Brasil ou no país de origem do fornecedor.

## **6.2 A prevenção no NCPC 2015**

Antes de tratarmos da prevenção do juízo à luz do CPC 2015 primeiramente se faz necessário ressaltar como ocorria no antigo código de processo civil recentemente revogado.

No código de processo civil de 1973 havia duas hipóteses de prevenção, dispostas nos artigos 106 e 219, vejamos o conteúdo:

Art. 106. Correndo em separado ações conexas perante juizes que têm a mesma competência territorial, considera-se prevento aquele que despachou em primeiro lugar.

Art. 219. A Citação válida torna prevento o juízo, induz litispendência e faz litigiosa a coisa; e, ainda quando ordenada por juiz incompetente, constitui em mora o devedor e interrompe a prescrição.

Pela leitura dos referidos artigos em primeira hipótese entendíamos que: considerava-se prevento aquele juiz que despachasse primeiro nos casos de haver ações conexas perante juízes que tinham a mesma competência territorial.

E outra hipótese era nos casos de haver a citação válida, isso tornava o juiz prevento.

Todavia, o novo código de processo civil de 2015 trouxe uma nova previsão de prevenção do juízo, vejamos as previsões nos artigos 43 e 59: “Art. 59. O registro ou a distribuição da petição inicial torna prevento o juízo”.

Art. 43. Determina-se a competência no momento do registro ou da distribuição da petição inicial, sendo irrelevantes as modificações do estado de fato ou de direito ocorridas posteriormente, salvo quando suprimirem órgão judiciário ou alterarem a competência absoluta.

Ou seja, o juízo tornar-se-á prevento com o simples registro ou a distribuição da petição inicial.

Vejamos riquíssimo pensamento de Bueno (2015, p.80) sobre o entendimento:

Nesse sentido, a nova norma encerra a (falsa) antinomia existente entre os arts. 106 e 219, caput, do CPC de 1973 sobre o tema, definindo a prevenção diferentemente consoante os juízos envolvidos fosse da mesma (art. 106) ou de diferente (art. 219, caput) comarca ou subseção judiciária. Para o novo CPC, a prevenção verifica-se, em qualquer caso, com o registro ou distribuição da petição inicial. O registro pressupõe vara única; a distribuição da inicial, por sua vez, pressupõe a existência de, ao menos, duas varas igualmente competentes (art. 284). (...) Os arts. 284 a 290 trazem a disciplina do registro e da distribuição, fazendo-o, corretamente, entre os demais atos processuais. (...) Juízo prevento é aquele perante o qual houve o registro ou a distribuição da inicial, tema tratado pelo art. 59.

Desta forma, é possível entender pela leitura do referido artigo que com o registro ou com a distribuição da petição inicial o juízo já se tornará prevento.

No mesmo sentido, quando for proposta uma ação aqui no Brasil contra um determinado fornecedor estrangeiro, isto é, aquele que não possui sede no Brasil, este juízo se tornará prevento no momento do registro ou da distribuição da petição inicial.

Houve uma significativa ampliação nas hipóteses de demandar ações contra fornecedores nos casos destes serem estrangeiros.

### 6.3 Cooperação Internacional, auxílio direto e cartas rogatórias no CPC 2015

Com a existência de ações, contra réus estrangeiros, demandadas aqui no Brasil é imprescindível a cooperação internacional como uma forma de colaboração na aplicação de sentenças ou decisões que tiverem que ser cumpridas em outro país, sem a qual, seria impossível a satisfação de algum direito na jurisdição nacional.

Uma das novidades trazidas no CPC de 2015 foi o capítulo III, Intitulado: “Da Cooperação Internacional” tal capítulo não compunha o antigo código de 1973.

Vejamos os dois artigos que tratam da cooperação internacional:

Art. 26. A cooperação jurídica internacional será regida por tratado de que o Brasil faz parte e observará:

I - o respeito às garantias do devido processo legal no Estado requerente;  
II - a igualdade de tratamento entre nacionais e estrangeiros, residentes ou não no Brasil, em relação ao acesso à justiça e à tramitação dos processos, assegurando-se assistência judiciária aos necessitados;  
III - a publicidade processual, exceto nas hipóteses de sigilo previstas na legislação brasileira ou na do Estado requerente;  
IV - a existência de autoridade central para recepção e transmissão dos pedidos de cooperação;  
V - a espontaneidade na transmissão de informações a autoridades estrangeiras.

§ 1º Na ausência de tratado, a cooperação jurídica internacional poderá realizar-se com base em reciprocidade, manifestada por via diplomática.

§ 2º Não se exigirá a reciprocidade referida no § 1º para homologação de sentença estrangeira.

§ 3º Na cooperação jurídica internacional não será admitida a prática de atos que contrariem ou que produzam resultados incompatíveis com as normas fundamentais que regem o Estado brasileiro.

§ 4º O Ministério da Justiça exercerá as funções de autoridade central na ausência de designação específica.

Com a inclusão deste capítulo no referido código aparentemente o que se extraí pela leitura do artigo 26 do CPC é que para exercer a cooperação internacional se devem guardar as garantias constitucionais, quais sejam: devido processo legal, igualdade de tratamento, publicidade dos atos processuais, ou seja, essa cooperação será regida por um tratado que o Brasil faça parte, desta forma, ocorrerá essa cooperação com os países em que o Brasil possui tratados, seria uma espécie de reciprocidade, colaboração mútua.

Já em relação à finalidade dessa cooperação vejamos o que aduz o art. 27 do CPC 2015:

Art. 27. A cooperação jurídica internacional terá por objeto:

- I - citação, intimação e notificação judicial e extrajudicial;
- II - colheita de provas e obtenção de informações;
- III - homologação e cumprimento de decisão;
- IV - concessão de medida judicial de urgência;
- V - assistência jurídica internacional;
- VI - qualquer outra medida judicial ou extrajudicial não proibida pela lei brasileira.

Todas as medidas judiciais ou extrajudiciais não proibidas pela legislação brasileira serão objetos da cooperação jurídica internacional.

No mesmo capítulo II do código de processo civil de 2015 ainda vislumbramos outra novidade também não constante no código de 1973 que seria o auxílio direto.

Nessa modalidade não existe comunicação direta entre juízes e sim pela autoridade central, ou seja, o pedido de cooperação internacional é encaminhado pelo Ministério da Justiça e não pelo juiz para a autoridade central estrangeira.

Vejamos essa disposição nos artigos 28 e 29 do CPC 2015: “Art. 28. Cabe auxílio direto quando a medida não decorrer diretamente de decisão de autoridade jurisdicional estrangeira a ser submetida a juízo de delibação no Brasil”.

“Art. 29. A solicitação de auxílio direto será encaminhada pelo órgão estrangeiro interessado à autoridade central, cabendo ao Estado requerente assegurar a autenticidade e a clareza do pedido”.

Enviada a solicitação ao órgão estrangeiro interessado pela autoridade central o estado que a envia é responsável pela autenticidade e clareza do pedido, ele deverá ser o mais claro e de fácil compreensão possível.

Quanto ao objeto do auxílio direto, encontramos no artigo 30 do código de processo civil de 2015 a finalidade de tal pedido, podemos perceber:

- Art. 30. Além dos casos previstos em tratados de que o Brasil faz parte, o auxílio direto terá os seguintes objetos:
- I - obtenção e prestação de informações sobre o ordenamento jurídico e sobre processos administrativos ou jurisdicionais findos ou em curso;
  - II - colheita de provas, salvo se a medida for adotada em processo, em curso no estrangeiro, de competência exclusiva de autoridade judiciária brasileira;

III - qualquer outra medida judicial ou extrajudicial não proibida pela lei brasileira

Assim como na cooperação internacional, será objeto do auxílio direto todas medidas judiciais ou extrajudiciais que não sejam proibidas pela legislação brasileira.

Compreendemos assim que existe o auxílio direto ativo e o passivo, tanto o Brasil pode enviar o pedido como receber pedidos de auxílio direito de outros países.

Antes de explorarmos o artigo que comenta a carga rogatória, necessário se faz uma definição desse pedido.

Não é uma novidade no CPC 2015 é uma previsão que já era trazida no código de processo civil de 1973, que nada mais é do que pedido feito à órgãos jurisdicionais de países estrangeiros pedindo colaboração na prática de determinado ato processual.

Vale lembrar que há previsão na Constituição Federal no artigo 105, inciso I letra i, vejamos:

Art. 105. Compete ao Superior Tribunal de Justiça:

I- processar e julgar, originariamente:

i) a homologação de sentenças estrangeiras e a concessão de exequatur às cartas rogatórias.

Havia previsão no código de processo civil de 1973 nos artigos 201 e 202, os artigos aduzem que:

Art. 201. Expedir-se-á carta de ordem se o juiz for subordinado ao tribunal de que ela emanar; carta rogatória quando dirigida à autoridade judiciária estrangeira; e carta precatória nos demais casos.

Art. 202. São requisitos essenciais da carta de ordem, da carta precatória e da carta rogatória:

I - a indicação dos juízes de origem e de cumprimento do ato;

II - o inteiro teor da petição, do despacho judicial e do instrumento do mandato conferido ao advogado;

III - a menção do ato processual, que lhe constitui o objeto;

IV - o encerramento com a assinatura do juiz.

§ 1º O juiz mandará trasladar, na carta, quaisquer outras peças, bem como instruí-la com mapa, desenho ou gráfico, sempre que estes documentos devam ser examinados, na diligência, pelas partes, peritos ou testemunhas.

§ 2º Quando o objeto da carta for exame pericial sobre documento, este será remetido em original, ficando nos autos reprodução fotográfica.

§ 3º A carta de ordem, carta precatória ou carta rogatória pode ser expedida por meio eletrônico, situação em que a assinatura do juiz deverá ser eletrônica, na forma da lei.

Agora vejamos o que nos traz o novo CPC referente à carta rogatória em seus artigos:

Art. 36. O procedimento da carta rogatória perante o Superior Tribunal de Justiça é de jurisdição contenciosa e deve assegurar às partes as garantias do devido processo legal.

§ 1º A defesa restringir-se-á à discussão quanto ao atendimento dos requisitos para que o pronunciamento judicial estrangeiro produza efeitos no Brasil.

§ 2º Em qualquer hipótese, é vedada a revisão do mérito do pronunciamento judicial estrangeiro pela autoridade judiciária brasileira.

Art.236. Os atos processuais serão cumpridos por ordem judicial.

§2º. O tribunal pode expedir carta para juízo a ele vinculado, se o ato houver de se realizar fora dos limites territoriais do local de sua sede.

Art. 237. Será expedida carta:

I - de ordem, pelo tribunal, na hipótese do § 2º do art. 236;

II - rogatória, para que órgão jurisdicional estrangeiro pratique ato de cooperação jurídica internacional, relativo a processo em curso perante órgão jurisdicional brasileiro;

Art. 260. São requisitos das cartas de ordem, precatória e rogatória:

I - a indicação dos juízes de origem e de cumprimento do ato;

II - o inteiro teor da petição, do despacho judicial e do instrumento do mandato conferido ao advogado;

III - a menção do ato processual que lhe constitui o objeto;

IV - o encerramento com a assinatura do juiz.

§ 1º O juiz mandará trasladar para a carta quaisquer outras peças, bem como instruí-la com mapa, desenho ou gráfico, sempre que esses documentos devam ser examinados, na diligência, pelas partes, pelos peritos ou pelas testemunhas.

§ 2º Quando o objeto da carta for exame pericial sobre documento, este será remetido em original, ficando nos autos reprodução fotográfica.

§ 3º A carta arbitral atenderá, no que couber, aos requisitos a que se refere o caput e será instruída com a convenção de arbitragem e com as provas da nomeação do árbitro e de sua aceitação da função.

Insta salientar que o novo CPC nada trouxe de inovador quanto as cartas rogatórias apenas incorporou algumas regras já existentes do regimento interno do STJ.

Sintetizando os três institutos vejamos o que entende Gasparetti e Ribeiro (2016, s.p):

Ao regular a cooperação jurídica internacional, o novo CPC tratou de forma sistemática e adequada do procedimento de auxílio direto e de



cumprimento de cartas rogatórias, sem, contudo, acabar com a armadilha para a parte que impugna o exequatur de carta rogatória e sai citada para a ação por “comparecimento espontâneo”.

Decorrente do princípio da territorialidade da jurisdição e da soberania, segundo os quais a autoridade de um juiz não pode extrapolar os limites territoriais do seu próprio país, a Cooperação Internacional se dá quando sentenças e/ou decisões tiverem de ser cumpridas em outro país. Sendo assim, nesses casos a prestação jurisdicional dependerá necessariamente da cooperação mútua internacional.

**No Brasil, a cooperação jurídica internacional adota modelo padronizado internacionalmente, por meio do qual cada Estado-Parte possui uma “autoridade central” que será responsável pelo trâmite burocrático dos pedidos de assistência em face de outro Estado-Parte** (cooperação ativa e passiva). Ou seja, exige-se a intermediação de duas autoridades centrais, não havendo, portanto, a comunicação direta entre o juiz brasileiro e a autoridade estrangeira.

A fim de viabilizar a cooperação jurídica internacional - a qual possui como objetos (i) citação, intimação e notificação judicial e extrajudicial; (ii) colheita de provas e obtenção de informações; (iii) homologação de cumprimento de decisão; (iv) concessão de medida judicial de urgência; (v) assistência jurídica internacional; e/ou (vi) qualquer outra medida judicial ou extrajudicial não proibida pela lei brasileira - foram criados mecanismos como a Ação de Homologação de Sentença Estrangeira, o Auxílio Direto e a Carta Rogatória.

**No Auxílio Direto, apesar da nomenclatura sugestiva, não há comunicação direta entre juiz brasileiro e a autoridade estrangeira, o pedido de cooperação internacional é encaminhado pela autoridade central estrangeira à autoridade central brasileira, que neste caso é o Ministério da Justiça, para posterior distribuição à autoridade brasileira competente – AGU, MP, Polícia Federal e etc..** O mesmo ocorre no caso do auxílio direto ativo: a autoridade central brasileira faz o papel de intermediadora do pedido de cooperação feito pela autoridade brasileira competente ao Estado-Parte estrangeiro.

Destaca-se que, em que pese não haja comunicação direta entre juízes, não há, pela autoridade receptora do pedido, o exercício do juízo de delibação do ato jurisdicional em questão. Ou seja, diferentemente da Carta Rogatória, como se verá a seguir, não existe no Auxílio Direto análise prévia da legalidade do ato jurisdicional.

**Já a Carta Rogatória, instrumento tradicional de cooperação internacional, pode ser utilizada para qualquer um dos atos descritos anteriormente e, quando passiva - recebida de uma autoridade estrangeira para cumprimento – será necessariamente encaminhada pelo Ministério das Relações Exteriores ao STJ para a análise do “exequatur”.**

**O “exequatur” consiste no reconhecimento, emanado do STJ, de que a Carta Rogatória não ofende a soberania nacional, a ordem pública e a dignidade da pessoa humana; e, conseqüentemente, na autorização para a execução, sob jurisdição brasileira, de atos processuais e diligências emanadas de autoridades estrangeiras.**

**Deste modo, quando passiva, a Carta Rogatória será encaminhada pelo Ministério das Relações Exteriores ao Presidente do STJ, que intimará a parte requerida para, no prazo de 15 dias, querendo, impugnar o pedido de concessão do exequatur.** Tal impugnação poderá versar sobre a autenticidade dos documentos que acompanham a Carta Rogatória, a inteligência da decisão estrangeira, a ofensa à soberania nacional, a ordem pública e/ou a dignidade da pessoa humana. Caso a parte requerida opte por não apresentar impugnação, o presidente do STJ nomeará curador especial. Após a apresentação de impugnação, seja pela parte requerida ou pelo curador especial nomeado, será concedida vista dos autos ao Ministério Público Federal,

para, querendo, apresentar impugnação. E, em ato contínuo, o Presidente do Superior Tribunal de Justiça analisará as manifestações e proferirá decisão de concessão ou não do exequatur, sendo tal decisão passível recurso – Agravo Interno, no caso.

Após o procedimento de análise e concessão do exequatur, a Carta Rogatória será encaminhada à Justiça Federal competente para seu devido cumprimento. Cumprida a Carta Rogatória ou verificada a impossibilidade de seu cumprimento, essa será devolvida ao Presidente do Superior Tribunal de Justiça que deverá remetê-la, por meio do Ministério da Justiça ou do Ministério das Relações Exteriores, à autoridade estrangeira de origem.

Destaca-se que o Novo Código de Processo Civil, apesar de trazer seções específicas destinadas às Cartas Rogatórias e ao Auxílio Direto, nada trouxe de inovador, apenas incorporou algumas regras já existentes no regimento interno do STJ. Deste modo, é inevitável concluir que (i) o legislador perdeu a oportunidade de regulamentar, por meio do Novo Código de Processo Civil - que passou a ter uma seção específica sobre Carta Rogatória, o comando emanado pela CF, e (ii) o STJ, também, deixou passar a oportunidade de solucionar tal discrepância - entre seu posicionamento jurisprudencial e suas normas internas - com as alterações trazidas pela emenda regimental 18, de 17 de dezembro de 2014, mantendo situação de grave insegurança jurídica às partes e expondo-as a uma verdadeira “armadilha” quando as intimadas a impugnar o exequatur das Cartas Rogatórias (**grifo nosso**).

É possível compreender pela leitura desse texto uma crítica dos autores Gasparetti e Ribeiro, apontando que o legislador ao desenvolver o novo código de processo civil que passou recentemente vigorar em nosso ordenamento jurídico que passou a ter uma seção específica sobre Carta Rogatória, deixou passar a oportunidade de regulamentar a competência do STJ a concessão de exequatur das cartas rogatórias, e o STJ também não se atentou a resolução dessa discrepância ao trazer as alterações na emenda regimental nº 18 de 17 de dezembro de 2014.

Contudo, é necessário trazer os artigos contidos no novo código de processo civil constantes no capítulo VI que trata da homologação de decisão estrangeira e da concessão do exequatur à carta rogatória.

Vejamos os artigos 960 a 965 do código de processo civil:

Art. 960. A homologação de decisão estrangeira será requerida por ação de homologação de decisão estrangeira, salvo disposição especial em sentido contrário prevista em tratado.

§ 1º **A decisão interlocutória estrangeira poderá ser executada no Brasil por meio de carta rogatória.**

§ 2º **A homologação obedecerá ao que dispuserem os tratados em vigor no Brasil e o Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça.**

§ 3º **A homologação de decisão arbitral estrangeira obedecerá ao disposto em tratado e em lei, aplicando-se, subsidiariamente, as disposições deste Capítulo.**

Art. 961. **A decisão estrangeira somente terá eficácia no Brasil após a homologação de sentença estrangeira ou a concessão do exequatur às cartas rogatórias**, salvo disposição em sentido contrário de lei ou tratado.

§ 1º É passível de homologação a decisão judicial definitiva, bem como a decisão não judicial que, pela lei brasileira, teria natureza jurisdicional.

§ 2º A decisão estrangeira poderá ser homologada parcialmente.

§ 3º A autoridade judiciária brasileira poderá deferir pedidos de urgência e realizar atos de execução provisória no processo de homologação de decisão estrangeira.

§ 4º Haverá homologação de decisão estrangeira para fins de execução fiscal quando prevista em tratado ou em promessa de reciprocidade apresentada à autoridade brasileira.

§ 5º A sentença estrangeira de divórcio consensual produz efeitos no Brasil, independentemente de homologação pelo Superior Tribunal de Justiça.

§ 6º Na hipótese do § 5º, competirá a qualquer juiz examinar a validade da decisão, em caráter principal ou incidental, quando essa questão for suscitada em processo de sua competência.

Art. 962. É passível de execução a decisão estrangeira concessiva de medida de urgência.

§ 1º A execução no Brasil de decisão interlocutória estrangeira concessiva de medida de urgência dar-se-á por carta rogatória.

§ 2º A medida de urgência concedida sem audiência do réu poderá ser executada, desde que garantido o contraditório em momento posterior.

§ 3º O juízo sobre a urgência da medida compete exclusivamente à autoridade jurisdicional prolatora da decisão estrangeira.

§ 4º Quando dispensada a homologação para que a sentença estrangeira produza efeitos no Brasil, a decisão concessiva de medida de urgência dependerá, para produzir efeitos, de ter sua validade expressamente reconhecida pelo juiz competente para dar-lhe cumprimento, dispensada a homologação pelo Superior Tribunal de Justiça.

Art. 963. Constituem requisitos indispensáveis à homologação da decisão:

I - **ser proferida por autoridade competente;**

II - ser precedida de citação regular, ainda que verificada a revelia;

III - ser eficaz no país em que foi proferida;

IV - não ofender a coisa julgada brasileira;

V - estar acompanhada de tradução oficial, salvo disposição que a dispense prevista em tratado;

VI - não conter manifesta ofensa à ordem pública.

Parágrafo único. **Para a concessão do exequatur às cartas rogatórias, observar-se-ão os pressupostos previstos no caput deste artigo e no art. 962, § 2º.**

Art. 964. Não será homologada a decisão estrangeira na hipótese de competência exclusiva da autoridade judiciária brasileira.

Parágrafo único. O dispositivo também se aplica à concessão do exequatur à carta rogatória.

Art. 965. O cumprimento de decisão estrangeira far-se-á perante o juízo federal competente, a requerimento da parte, conforme as normas estabelecidas para o cumprimento de decisão nacional.

Parágrafo único. O pedido de execução deverá ser instruído com cópia autenticada da decisão homologatória ou do exequatur, conforme o caso (**grifo nosso**).

Antes de comentar os artigos que tratam da homologação da decisão estrangeira e da concessão do exequatur à carta rogatória se faz necessário explicar as mudanças cronológicas da regulamentação do tema pelo direito pátrio.

Vejamos o entendimento de Alvim (2015, s.p):

De início, cumpre destacar a cronologia da regulamentação do tema pelo direito pátrio: a partir da publicação da Emenda Constitucional nº 45/2004, a competência constitucionalmente prevista para a homologação de decisões estrangeiras, que era do Supremo Tribunal Federal, passou a ser do Superior Tribunal de Justiça (CR, art. 105, I, “i”), que, à época, regulamentou provisoriamente a matéria por meio da Resolução nº 09/2005. Entretanto, o que era provisório se tornou permanente até 17 de dezembro de 2014, quando finalmente o Regimento Interno do STJ (RISTJ) foi alterado pela Emenda Regimental nº 18, que revogou a Resolução nº 09/2005 e acrescentou os artigos 216-A a 216-X ao RISTJ, tratando “Dos Processos Oriundos de Estados Estrangeiros”. Este, pois, o atual quadro normativo que envolve o tema.

Comentaremos quatro importantes novidades, quais sejam: natureza da decisão estrangeira a ser homologada; homologação parcial; execução provisória de decisão estrangeira; e requisitos indispensáveis à homologação.

Enquanto o CPC/73 fala em homologação de “sentença” estrangeira (art. 483), o NCPC, corretamente, trata da homologação de decisões estrangeiras, deixando claro, por exemplo, que “é passível de homologação a decisão judicial definitiva, bem como a decisão não judicial que, pela lei brasileira, teria natureza jurisdicional” (art. 961, §1º e RISTJ, art. 216-A). A Corte Especial do STJ, por exemplo, já tratou da homologação de ato administrativo alemão que assentou acordo de guarda compartilhada (SEC 5.635/DF). Sobre o tema, ainda, é importante destacar, como hipótese de exceção à necessidade de homologação pelo STJ, que a “sentença estrangeira de divórcio consensual produz efeitos no Brasil, independentemente de homologação pelo Superior Tribunal de Justiça” (NCPC, art. 961, §5º).

A homologação parcial de decisão estrangeira também ganha espaço próprio no Novo Código, que a ela se refere expressamente no §2º do art. 961, sem correspondência no CPC/73. Essa possibilidade, no entanto, já estava prevista pelo revogado art. 4º, §2º, da Resolução nº 09/2005 do STJ e agora se repete no art. 216-A, §2º, do RISTJ. Pode ocorrer que um dos capítulos da decisão seja homologado pelo STJ e outro, por ofender coisa julgada brasileira (NCPC, art. 963, IV), por exemplo, não o seja.

O Novo Código de Processo Civil deixa claro que a “autoridade judiciária brasileira poderá deferir pedidos de urgência e realizar atos de execução provisória no processo de homologação de decisão estrangeira” (art. 961, §3º), tal como também autoriza o artigo 216-G do RISTJ.

Por fim, cabe dizer que os requisitos indispensáveis à homologação se encontram estampados no artigo 963 do NCPC, quais sejam: “I – ser proferida por autoridade competente; II – ser precedida de citação regular, ainda que verificada a revelia; III – ser eficaz no país em que foi proferida; IV – não ofender a coisa julgada brasileira; V – estar acompanhada de tradução oficial, salvo disposição que a dispense prevista em tratado; VI – não conter manifesta ofensa à ordem pública. (...)”. Ainda, diante da nova regulamentação trazida pelo RISTJ, eis o resumo do procedimento: a parte interessada será citada para contestar o pedido no prazo de 15 dias, sendo sua defesa restrita à inteligência da decisão estrangeira, ausência de algum requisito formal ou ofensa à soberania nacional, dignidade da pessoa humana e/ou à ordem pública (216-H). Caso o requerido seja revel ou incapaz, será nomeado e pessoalmente notificado um curador especial (216-I) e, havendo contestação, serão admitidas réplica e tréplica em 05 dias (216-J). A competência nesses casos passará do Presidente do STJ à sua Corte Especial (216-K), que deverá dar vistas ao Ministério Público Federal para, querendo, impugnar o pedido no prazo de 10 dias (216-L). Por fim, as decisões do Presidente ou do Relator serão impugnáveis por meio

de agravo (216-M). A execução das decisões estrangeiras homologadas se dará por carta de sentença perante o Juízo Federal competente (NCPC, art. 965 e RISTJ, art. 216-N).

Ao contrário do que alguns doutrinadores entendem o novo código de processo civil evoluiu em grande parte ao trazer e incorporar as regras constantes na emenda regimental nº 18 de 17 de dezembro de 2014, referente às homologações das sentenças estrangeiras e a concessão do exequatur a carta rogatória.

Grande exemplo é a disposição do artigo 960 do novo código de processo, que menciona que a homologação de decisão estrangeira será requerida por ação de homologação, e especialmente o §2º do artigo que deixa bem claro que a homologação obedecerá ao que dispuserem os tratados em vigor no Brasil e o Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, ou seja, normatizando no código de processo civil a competência do STJ conforme disposto na Constituição Federal em seu artigo 105 inciso I letra i.

Não fazendo sentido as críticas apontadas por alguns doutrinadores quanto a não regulamentação da competência do STJ nos casos de concessão do exequatur às cartas rogatórias, uma vez que, já foi mostrado pela exposição do texto que não restam dúvidas quanto a competência do STJ.

Diante do exposto, entendemos que o código de processo civil de 2015 inovou trazendo os institutos: cooperação internacional, auxílio direto ambos não existentes no código de processo civil de 1973 e também, inovou ao trazer um título exclusivo para carta rogatória para tratar tal instituto, e inovou também ao trazer a competência para concessão do exequatur às cartas rogatórias.

## CONCLUSÃO

Efetuada todas estas digressões, é possível concluir que, desde os primórdios dos tempos antes da vinda da Internet para a sociedade já se consumia, essa relação de consumo não era baseada ou alicerçada em direitos, princípios e sim pela lei do mais forte, aquele que era mais forte fisicamente prevalecia em relação ao mais fraco, essas relações de consumo eram protegidas pelo Código Comercial Brasileiro que vigia desde 1850, contudo, era bastante confuso e não havia proteção efetiva do consumidor.

Insta salientar que na antiguidade as pessoas se conheciam, sabiam de quem comprava, qual a qualidade do produto comprado, procedência, essa relação entre fornecedor e consumidor ocorria com igualdade.

Com o passar dos anos começa ocorrer algumas mudanças, agora a finalidade do fornecedor é de conquistar cada vez mais clientes, para perceber cada vez mais lucros, desta forma, ele não se preocupa mais com questões de personalidade, contato com o cliente, ele agora se profissionaliza, estuda seu cliente e não mais se encontra em posição de igualdade com o consumidor, com isso o fornecedor passa a não saber mais o que está consumindo a procedência do produto local de conservação, pois agora as fábricas já ganham cada vez mais espaço entre as cidades.

Ocorridas essas mudanças percebeu-se a necessidade de proteger efetivamente a parte mais fraca e vulnerável em uma relação de consumo, qual seja, o consumidor, é aí então que foi criado o Código de Defesa do Consumidor pela lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Com a entrada em vigor de um código de defesa em prol do consumidor foi bastante positivo uma vez que, este código previa as relações de consumo realizadas fora do estabelecimento, ou seja, pela internet, lembrando que desde 1995 além de se consumir em espaços físicos, é possível também o consumo navegando pela internet em qualquer lugar com acesso a esse meio de comunicação.

No contexto de internet é importante enfatizar que a formação de um contrato eletrônico possui algumas características um tanto diferentes a de um contrato comum, previsto no código civil, quando a formação do contrato os

requisitos estabelecidos são os mesmos, o que difere é quanto ao momento, lugar dessa contratação, e a novidade da assinatura digital e contrato por clique, esse tipo de contrato o usuário aceita o contrato, proposta apenas pelo clique do mouse e não assinatura.

No presente trabalho também se estudou as formas de intercâmbio eletrônico de dados, a Internet, Business to Business, Business to Consumer, as principais espécies de transação de on-line, vislumbrando a particularidade de cada tipo.

Avançando sobre o estudo do presente tema se fez necessário também estudar os princípios que regem uma relação consumeirista, foram estudados os principais princípios norteadores dessa relação, ou seja, o princípio da boa-fé objetiva extremamente essencial para toda e qualquer relação não apenas em relação de consumo, que as partes precisam atuar com boa-fé ao se relacionarem, princípio da confiança, outro princípio essencial na formação baselar de relação de consumo, é preciso haver confiança para as partes se relacionarem e para o consumidor adquirir/contratar com o fornecedor, também o princípio da transparência, sem o qual o consumidor não conseguiria confiar nas informações fornecidas pelo fornecedor, é primordial que o consumidor sinta-se seguro e esclarecido sobre o que realmente está adquirindo, procedência e outras questões importantes e necessárias para a realização de alguma contratação, neste sentido, foi explorado ainda o princípio da informação, que tem por objetivo informar o consumidor, não apenas informar, fazer de forma que o consumidor saiba o que está comprando, as informações prestadas são claras, precisas e livre de obscuridade, deverá ser feita em linguagem de fácil entendimento de maneira que não gerem dúvidas quanto a essência e finalidade do produto.

Toda esta conceituação feita até agora serviu como base para adentrar ao assunto principal do estudo deste trabalho, que é a relação de consumo em sites internacionais que não possuem sede no Brasil, mais especificamente, o estudo do aspecto processual no caso da necessidade de demandar com ação em face de um consumidor estrangeiro.

Neste capítulo foi abordado os limites da jurisdição nacional no CPC/2015, da cooperação internacional e os reflexos nas ações consumeiristas, e feito um comparativo de como acontecia esses limites no código de Processo Civil de 1973, e foi concluído que: houve uma inovação gigantesca do atual código de

processo civil de 2015 ao trazer especificamente o artigo 22 trazendo para a competência judiciária brasileira processar e julgar as ações decorrentes da relação de consumo, quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil, ou seja, o legislador inovou ao trazer esta previsão pois atualmente, diferente do que acontecia no passado, o consumidor que tiver domicílio ou residência no Brasil pela leitura dos artigos do código de processo civil de 2015, poderão demandar ações contra os fornecedores aqui no Brasil, ou no país de origem do fornecedor, mesmo que ele não tenha sede no Brasil.

Importante frisar que o que se concluiu com a leitura do artigo 24 do referido código é de que a ação proposta perante o tribunal estrangeiro não induz litispendência e não impede a que a autoridade judiciária brasileira conheça da mesma causa e das que lhe são conexas, ressalvadas as disposições em contrário de tratados internacionais e acordos bilaterais em vigor no Brasil.

Ou seja, mesmo que o consumidor demande ação em um país estrangeiro não gerará litispendência se proposta aqui no Brasil também.

Outra novidade também foi quanto à prevenção no atual código de processo civil, ao definir o juízo prevento com a distribuição ou registro da petição inicial houve inovação, é importante esclarecer que nas possibilidades de novo foro que seria o domicílio do consumidor, não é entender que será direcionado para uma vara nova, uma vez que, prevento o juiz no momento da distribuição ou registro da petição inicial.

Ainda no aspecto processual o CPC inova ainda quando traz os institutos Cooperação Internacional, auxílio direto e ao trazer um capítulo específico para tratar de cartas rogatórias.

Cooperação Internacional e auxílio direto não eram previstos no código de processo recentemente revogado, tais institutos têm por finalidade a colaboração na aplicação de sentenças ou decisões que tiverem de ser cumprida em outro país, uma análise que se faz nesse ponto do estudo seria quanto a dificuldade daqueles países que não desejam colaborar, a leitura que se faz aqui que vigeria a regra da reciprocidade entre os países.

Por fim quando à carta rogatória no novo código de processo civil de 2015 foi trazida a competência do STJ quanto às homologações das sentenças estrangeiras e a concessão do exequatur a carta rogatória, o que também não era previsto no código de processo civil de 1973.



Entendemos por fim que, ao permitir demandar ação no foro do consumidor em face de fornecedor estrangeiro é um avanço significativo em nosso ordenamento efetivando direitos e protegendo quase que em totalidade a parte vulnerável da relação de consumo, o consumidor.

Por fim, foi concluído com o estudo do presente trabalho em relação as mudanças ocorridas no atual código de processo civil referente aos limites da jurisdição nacional nas demandas contra sites internacionais que não possuem sede no Brasil, a possibilidade de demandar ação aqui no Brasil em face de fornecedor estrangeiro sobrecarregará ainda mais o nosso judiciário, uma vez que, atualmente há morosidade devido a grande demanda de processo em nosso judiciário.

Talvez precise ser revista à forma de distribuição dos processos ou a criação de novas varas na tentativa de desafogar o judiciário, pois da maneira como ocorre atualmente a distribuição dos processos, têm sobrecarregado de maneira considerável.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação**. Colaboração de Rosa Maria de Moura. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 1993.

ALVIN, Rafael. **Homologação de Decisão Estrangeira**. Disponível em: <<http://www.cpcnovo.com.br/blog/2015/07/21/homologacao-de-decisao-estrangeira/>>. Acesso em 25 de setembro de 2016.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Novo Código de Processo Civil Anotado**. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. Código de Proteção e Defesa do Consumidor (1990). **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Brasília: Senado, 1990.

\_\_\_\_\_. Código de Processo Civil (1973). **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado, 1973.

\_\_\_\_\_. Código de Processo Civil (2015). **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado, 2015.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

BHIMANI, A. **Securing the commercial Internet**. Communication of the ACM, v.39, nº6, 1996.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial**. V.3. 3ª ed., atual de acordo com o novo código civil. São Paulo: Saraiva, 2002.

**Como comprar na Internet.** Disponível em:  
 <<https://comocomprarnainternet.wordpress.com/2013/11/21/historia-das-compras-online>>. Acesso em 15 março de 2016.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico**, vol. III, 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

DINIZ, Maria Helena. **Tratado Teórico e Prático dos Contratos**. Vol. 1, 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

**Directiva 97/7/CE de Proteção de Consumidores à Distância.** Disponível em:<<http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/pdf-internacional/directivas/directiva-97-7-ce/>>. Acessado em 24 de agosto de 2016.

FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de direitos do Consumidor**. 13.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

GASPARETTI, Marco; FALCONE, Marina (Org). **A Competência Internacional e o novo CPC.** Disponível em:  
 <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI235021,91041-A+competencia+Internacional+e+o+novo+CPC>> acesso em 24 de setembro de 2016.

GASPARETTI, Marco; FALCONE, Marina (Org). **Cooperação Internacional: auxílio direto e cartas rogatórias.** Disponível em:<<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI235186,101048-Cooperacao+internacional+auxilio+direto+e+cartas+rogatorias>>. Acesso em 24 de setembro de 2016.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 23 ed. Atualização e notas de Humberto Theodoro Júnior. Rio de Janeiro, 2001.

GUGLINSKI. Vitor Vilela. **Princípios norteadores do direito do consumidor**. Disponível em:<

juridico.com.br/site/?n\_link=revista\_artigos\_leitura&artigo\_id=12232>. Acessado em 26 de agosto de 2016.

KALAKOTA, Ravi; WHINSTON, Andrew B. **Eletronic commerce: a manager's guide**. United States of America: Addison-Wesley, 1997.

LACAN, Jacques. **O Seminário-Livro 5- As formações do inconsciente**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Edit, 1999.

**Lei Modelo da UNCITRAL sobre comércio eletrônico**. Disponível em:<<http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>. Acessado em 24 de agosto de 2016.

LORENZETTI, Ricardo L. **Comércio Eletrônico**. Trad. De Fabiano Menke. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

LORENZETTI, Ricardo Luiz. **Fundamentos do Direito Privado**. Trad. Vera Maria Jacob de Fradera da edição em espanhol do livro *Lás normas fundamentalis de derecho privado*, editado em Santa Fé. Argentina, pela RubinzalCulzioni Editores, em abril de 1995. São Paulo: RT, 1998.

LOUREIRO, Luiz Guilherme. **Contratos no Novo Código Civil: teoria geral e contratos em espécie**. 3. Ed. São Paulo: Método, 2008.

MACEIRA, Irma Pereira. **A responsabilidade Civil no Comércio Eletrônico**. São Paulo: RCS Editora, 2007.

MATTE, Maurício de Souza. **Internet Comércio Eletrônico: aplicabilidade do código de defesa do consumidor nos contratos de e-commerce**. 1ª Ed. São Paulo: LTr 2001.

MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4ª ed., atual. ver. e ampl. São Paulo: RT, 2006.

MIRANDA, Hernán Poblete. **O Futuro é promissor, mas o momento é de ajustes**. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/o-futuro-promissor-mas-momento-de-ajustes-18889351>>. Acesso em 19 de março de 2016.

MONTEIRO, Daniele. **A ONU declara o acesso à Internet como direito Universal**. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2011/06/onu-declara-o-acesso-internet-como-direito-universal.html>> acesso em 26 de agosto de 2016.

MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas Relações de Consumo**. São Paulo: Juruá, 2005.

NETO, Angelo Volpi. **Comércio Eletrônico- Direito e Segurança**. Curitiba: Juruá, 2011.

REALE, Miguel. **Estudos Preliminares do Código Civil**. São Paulo: RT, 2003.

**Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/Regimento/issue/view/1/showToc>>. Acesso em 28 de agosto de 2016.

RELVAS, Marcos. **Comércio eletrônico**. Curitiba: Juruá, 2009.

SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do Consumidor no Comércio Eletrônico: uma abordagem sobre confiança e boa-fé**. 1ª Ed. São Paulo: Ícone, 2010.

SOARES, Paulo Brasil Dill. **Código do Consumidor Comentado**. 6 ed. Rio de Janeiro: Destaque, 2000.

USTÁRROZ, Daniel. **O Contrato no Novo Código Civil**. Revista Síntese de Direito Civil e Processo Civil, n.19, 2002.

YONEMOTO, Maurício Kenji. **Anotações de aula de Direito Civil**. Centro Universitário "Antônio Eufrásio de Toledo". Presidente Prudente, 2015.