

# O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA IMPORTÂNCIA PARA O COMÉRCIO ELETRÔNICO

Carolina Cicarelli GUASTALDI<sup>1</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho tem como meta analisar o Código de Defesa do Consumidor como instrumento capaz de proteger o cidadão nas relações de comércio via internet. Investigar alguns aspectos do contrato de consumo eletrônico e a possibilidade do consumidor exercer o direito de arrependimento, previsto no artigo 49º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que não há interpretação específica em normas para essa matéria.

**Palavras-chave:** Internet. Direito do Consumidor. Contratos Eletrônicos. Direito de Arrependimento. Garantias. Analogia.

## 1 INTRODUÇÃO

Hoje em dia a procura por produtos na Internet para compras, vendas e os mais variados tipos de negócios está cada vez maior, já que esta via de comércio proporciona uma grande praticidade e agilidade na aquisição ou na oferta de um produto.

Esse novo meio de negociação recebeu o nome de comércio eletrônico, o qual engloba a oferta, a demanda e a contratação de bens, serviços e informações. Neste artigo, serão discutidos o direito do consumidor, as questões de contratos eletrônicos, o direito de arrependimento do comprador, as garantias que o comprador deve adquirir e a possibilidade de ser usar analogia.

## 2 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sabe-se que a população não consegue ficar um só dia sem consumir, vender ou comprar algo. Em virtude da falta de tempo que as pessoas acabam por ter devido à grande carga de trabalho ou afazeres do cotidiano, esse aumento da procura por produtos via Internet cresce cada vez mais. Devido a isso, os problemas que, como qualquer tipo de empresa venha a ter com seu consumidor, acaba

---

<sup>1</sup> Discente do 1º ano do curso de Direito das Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. lou\_cicarelli@hotmail.com

ocorrendo também nesse comércio eletrônico. Atualmente a legislação aplicável a essa matéria é escassa no mundo todo. Não existe uma legislação específica capaz de impor ordem aos ambientes eletrônicos, o que aumenta a desconfiança do consumidor em relação a esse meio comercial, então para fugir dessas desconfianças usa-se o código de Defesa do Consumidor.

A defesa do consumidor ganhou status constitucional com a Constituição de 1934, nos artigos 115º e 117º, que estabelecia a proteção à economia popular. A Constituição Federal Brasileira de 1988 inovou ao incluir a questão da proteção ao consumidor entre os direitos e garantias fundamentais do cidadão, segundo disposto no artigo 5º, inciso XXXII [1], onde diz que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Percebeu-se que o consumidor exerce papel essencial no funcionamento do mercado e no desenvolvimento da economia. Em 11 de setembro de 1990 foi promulgada a Lei nº. 8.078 do Código de Defesa do Consumidor da qual o objetivo é diminuir a diferença entre o consumidor e o fornecedor, pretendendo disciplinar por completo as relações de consumo, definindo a figura do fornecedor, do consumidor, além das práticas comerciais abusivas e tipos de penalidades a serem impostas; regulando assim, os possíveis conflitos entre fornecedor e consumidor. [2]

O Código de Defesa do consumidor é um órgão que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor de ordem pública e de interesse social. O Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. Com a introdução da internet em nosso cotidiano e as facilidades que esta nos proporciona, tem sido cada vez maior a procura por produtos via digital como eletrodomésticos, eletrônicos, objetos de uso pessoal e os mais variados tipos de produto. Com a grande escala de procura por esses produtos, muitas vezes o consumidor sem perceber acaba caindo em golpes, enganos, falsos produtos, publicidade dúbia, e outros danos. Por esses e outros motivos, não existindo uma lei específica que trata da defesa do consumidor via internet o Direito teve que se adaptar e utilizar o Código do Consumidor para julgar e solucionar os problemas relacionados com a via eletrônica.

### 3 CONTRATOS ELETRÔNICOS

Nos contratos se vale a manifestação de vontade dos contratantes, oferta e aceitação que se dão por meio de transmissão eletrônica de dados e o registro da respectiva transação ocorre por meio virtual. No conceito de Caio Mário, contrato:

*“é um acordo de vontades, na conformidade da lei, e com a finalidade de adquirir, resguardar, transferir, conservar, modificar ou extinguir direitos”. Sendo mais sucinto, disse ser o contrato o “acordo de vontades com a finalidade de produzir efeitos jurídicos”. [3]*

Existem vários tipos de contratos eletrônicos e em cada um deles varia a forma de procura, oferta, compra, venda e pagamentos. Há os chamados contratos interpessoais, que são aqueles que as mensagens eletrônicas são trocadas entre pessoas, como ocorre, por exemplo, em um contrato de e-mail ou em uma videoconferência. Já os contratos Interativos são aqueles mais comuns no nosso cotidiano, que permitem a integração da pessoa com a máquina; o comprador internauta seleciona o item que deseja adquirir e após esse processo, declara sua vontade de aceitar a oferta mediante a um clique confirmatório, com esse ato dá-se a formação de um contrato. Existem também os contratos intersistêmicos, que é a integração da máquina com a máquina.

Contratos eletrônicos são estes tipicamente inseridos no mundo virtual. Tais contratos não são apenas celebrados eletronicamente como também são executados dessa mesma forma, como exemplo: um produto comprado via internet e pago por cartão de crédito, assim tanto o produto quanto a forma de pagamento ficam vinculados nas mesmas vias eletrônicas; entretanto, existem outros contratos parcialmente executados eletronicamente, mas celebrados por via tradicional, por exemplo: uma compra feita via internet, mas paga normalmente em bancos ou em locais de pagamentos de contas, assim o produto é feito via internet, porém o pagamento é realizado da maneira tradicional, desta fórmula também se vincula um contrato eletrônico. Tendo como aprendizagem, cita-se os dizeres de Maria Helena Diniz, que afirma: *“(…) contrato virtual opera-se entre o titular do estabelecimento virtual e o internauta mediante transmissão eletrônica de dados.” [4]*

Reforçando, uma vez que um contrato eletrônico pode ser efetivado entre duas pessoas, não é necessário que uma delas possua um estabelecimento

virtual, podendo haver formas de ofertas diferentes, pagamentos e os mais variados tipos de negócios via internet.

#### 4 DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Muito se questiona sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações do meio virtual, sendo assim, por se tratar de caso de arrependimento, este se enquadra nos requisitos da Lei nº. 8078/90 e com isso conseqüentemente haverá a aplicação das regras do Código de Defesa do Consumidor.

O problema do arrependimento nas compras *on-line* é muito comum devido à grande procura populacional, esses estudos permitem mostrar que a Internet não é tão carente de proteção legal como dizem alguns. Segundo o código de defesa do consumidor empregada nos artigos abaixo assegura-nos:

*Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do auto 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. O consumidor que se sentir prejudicado pode estar requerendo a devolução do produto, ou o ressarcimento dos valores, sendo que o comprador entenda que só pode haver essa troca se o produto adquirido não correspondia aquilo que se esperava ou ofertava.[5]*

*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.[6]*

*Art. 3º CDC- a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo atendidos os seguintes princípios.*

*Inc 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 que a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (Art. 170 da CF), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.*

Resumindo, o não uso do Código do Defesa do Consumidor em casos de precisão relacionado a vias eletrônicas, acarreta não só uma infração grave contra a lei, mas também um desrespeito que fere os princípios gerais do direito.

## 5 GARANTIAS DO CONSUMIDOR

Os produtos eletrônicos são considerados bens duráveis e têm pelo Código de Defesa do Consumidor um prazo de garantia legal de 90 dias, conforme o Inciso II do Artigo 26°. A garantia contratual é aquela ofertada pelo fornecedor, cujo prazo pode variar. A garantia legal é complementar à garantia contratual, assim, se um produto é ofertado como tendo garantia de um ano (contratual), esta garantia deve ser complementar à garantia legal (90 dias), totalizando um período de um ano e três meses. Os itens cobertos pela garantia variam de produto para produto. As informações sobre as garantias estão disposto em seu certificado e no manual de instruções do produto. Há casos também de pedidos de devolução de produtos e mercadorias, muitas vezes o consumidor não sabe, mas se o comprador quiser devolver ou trocar um produto em um prazo de sete dias, ele está seguindo conforme a Lei e deve ser respeitado. Temos de exemplo o texto de Marina Vilela Grilo Barros:

*“A Lei é omissa quanto à abrangência deste prazo e esta lacuna invoca a aplicação do artigo 32, parágrafo único, do Código do Consumidor, o qual prevê que o fabricante e o importador devem prover serviços e peças de reposição ao consumidor por prazo razoável na forma da lei. Cabe ao juiz dizer o que considera por prazo razoável, numa eventual demanda judicial.”*  
[7]

## 6 O USO DA ANALOGIA

A analogia é usada no direito para combater lacunas e irregularidades da Legislação. A constatação da existência de uma lacuna no ordenamento do Código de Defesa do Consumidor levou a justiça a utilizar de uma analogia para conseguir resolver problemas relacionados ao comércio eletrônico.

Portanto, como vimos, contando com a analogia o Código de Defesa do Consumidor está vinculando suas idéias com as iniciativas da Legislação, que é uma Legislação totalmente adaptável às concepções do mercado como principal instrumento de aplicação.

## 7 CONCLUSÃO

Vimos demonstrar por meio desta que o Código de Defesa do Consumidor demonstra-se apto a solucionar inúmeras questões, como o caso do

prazo de reflexão, Direito de arrependimento, garantias e outras seguranças pro consumidor eletrônico.

É claro que ainda há carência no trato de leis que organizem de modo eficaz a compra e venda via internet de produtos, deixando assim o consumidor ainda inseguro e ignorante aos seus direitos.

No Brasil há preocupações semelhantes refletidas no Projeto de Lei nº 1589/99 da Câmara dos Deputados que, além de determinar expressamente a aplicação ao comércio eletrônico das Normas de Defesa e Proteção do Consumidor, prevê salvaguardas adicionais.

Concluindo o assunto, o que precisamos na verdade são de leis específicas que possibilitem uma igualdade e mais segurança para o consumidor eletrônico, conforme existem nas expressas leis de um modo geral.

## REFERÊNCIAS

[1] Art 5º inciso XXXII. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

[2] **CATANA**, Luciana Laura Tereza Oliveira, 31 de maio de 2006, disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2645/Direito-de-arrependimento-e-a-possibilidade-de-sua-aplicacao-no-comercio-eletronico>, acessado em: 02/Abril/2011, às 16h47min.

[3] **MÁRIO**, Caio, Instituição do Direito Civil, Vol 1 – 2003, ou disponível em: <http://www.tjmg.jus.br/juridico/>, acessado dia 02/Abril/2011, às 17h33min.

[4] **DINIZ**, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 3 .

[5] BRASIL., Art 49º Código de Defesa do Consumidor pg. 12

[6] BRASIL, Parágrafo único do código de Defesa do Consumidor pg. 12

[7] **BARROS**, Marina Vilela Grilo, 24/novembro/2004, disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1827/Contratos-eletronicos>, acessado em: 02/Abril/2011, às 17h05min.