O DIREITO DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

CECÍLIE OLIVEIRA MEDEIROS

A compra *on line* já é uma realidade da qual empresas de todos os segmentos não podem mais fugir. A internet tem sido essencial na construção do perfil do consumidor atual, ou seja, aquele que utiliza internet, redes sociais como *facebook e twitter* a partir de celulares/*tablets* com os mais diversos tamanhos e aplicativos. Estas ferramentas possibilitam a redução da distancia temporal e espacial entre as partes numa relação de consumo.

O consumidor atual nem visita mais as lojas físicas, deixando para efetuar sua compra no ambiente online, local onde pode pesquisar preços, informações sobre mercadorias/serviços, facilidades de entrega, pesquisa de opinião, entre outras vantagens.

Segundo previsões do consultor de compras *on line*, o e-bit, que avalia a satisfação de consumidores em suas compras na internet, o comércio virtual vai movimentar, até o final de 2013, cerca de R$ 28 bilhões, apresentando um crescimento de 25% em relação ao ano passado.

Com previsão de crescimento em torno de 24% em 2013, o comércio eletrônico brasileiro desponta e ganha confiança do consumidor. De acordo com pesquisa realizada pela e-bit (empresa especializada no setor), o *e-commerce* no País deve alcançar R$ 28 milhões este ano, com mais de 50 milhões de consumidores.

Em 2012 o mercado faturou R$ 22,5 bilhões, sem considerar as compras coletivas. Até hoje, 42,2 milhões de brasileiros já compraram, pelo menos uma vez, pela internet. O sucesso de vendas no segundo semestre do ano passado está diretamente relacionado às datas comemorativas como: Dia dos Pais, Dia das Crianças e Natal. Somente nesta última comemoração o comércio eletrônico faturou R$3,06 bilhões. A edição brasileira da *Black Friday* teve o seu valor, e arrecadou R$ 243,8 milhões em 24 horas.

Os líderes de vendas por setor, no ano passado, foram: eletrodomésticos com 12,4% do total, seguido por moda e acessórios (12,2%) e saúde, beleza e medicamentos (12%).

O comércio na internet é um desafio para o jurista que tem que saber quem está vendendo e quem é o responsável pelo oferecimento do objeto de consumo, para então proceder com a imputação de responsabilidades.

Infelizmente, a facilidade do crédito e a explosão do consumo levam a situações graves como, por exemplo, o superendividamento, fraudes, violência, ofensas e isolamento de pessoas.

A partir desta realidade, traçamos um estudo da evolução dos direitos dos consumidores ao longo do tempo até os dias atuais, para melhor entendimento acerca do papel do Estado quanto à regulamentação e, principalmente orientação dos consumidores, considerados hipossuficientes nas relações de consumo.

O Sistema de Proteção dos direitos do consumidor foi criado a partir de uma série de ocorrências históricas envolvendo o consumo. A doutrina dominante afirma que este sistema teve origem no Antigo Egito (para resguardar a proteção ao consumidor em relação a qualidade dos produtos oferecidos pelos fabricantes de tinta para maquiagem) e no Império Babilônico, com o Código de Hamurabi que começou a tratar da Responsabilidade Objetiva, como podemos observar nos artigos 229 e 233, *in verbis:*

> Art. 229 – "Se um pedreiro edificou uma casa para um homem, mas não a fortificou e a casa caiu e matou seu dono, esse pedreiro será morto".
>
> (...)
>
> Art. 233 – Se um pedreiro construiu uma casa para um homem e não executou o trabalho adequadamente e o muro ruiu, esse pedreiro fortificará o muro às suas custas".

Devido ao seu grau de importância para a sociedade, o direito do consumidor foi elevado à categoria de Direitos Humanos de Terceira Geração a partir do século XX. Segundo Bobbio (2004, p. 52), essa geração abrange os direitos sociais, como exemplo: o direito à paz, á autodeterminação dos povos, ao meio ambiente, qualidade de vida, a utilização e conservação do patrimônio histórico e cultural, à comunicação, a preservação do meio ambiente e do consumidor, numa clara preocupação com a manutenção da vida na Terra.

É sabido que os direitos humanos de terceira geração são denominados de direitos de solidariedade ou de fraternidade, compondo os direitos que pertencem a todos os indivíduos, constituindo um interesse difuso e comum, transcendendo a titularidade coletiva ou difusa, ou seja, tendem a proteger os grupos humanos, que muitas vezes são indefinidos e indeterminados.

Partindo-se da necessidade de proteção do consumidor, o Estado assumiu a função de administrar e equilibrar a vida social a fim de evitar as desigualdades.

No Brasil, a positivação desse direito teve início antes do advento da nossa Constituição de 1988, com a edição da Lei nº 7.347/85, conhecida como Lei da Ação Civil Pública, com vistas à proteção dos interesses difusos da sociedade.

Na Constituição Federal de 1988, a matéria é regulada no artigo 5, inciso XXXII c/c artigo 170, que dispõem, *in verbis:*

> 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**". Grifo nosso.

> Art. 170. "A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
>
> I - soberania nacional;
>
> II - propriedade privada;
>
> III - função social da propriedade;
>
> IV - livre concorrência;
>
> V - **defesa do consumidor;**
>
> VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;
>
> VII - redução das desigualdades regionais e sociais;
>
> VIII - busca do pleno emprego;
>
> IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.
>
> Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei". Grifo nosso.

É facilmente perceptível que a Carta Magna colou o interesse público acima do interesse privado, podendo, inclusive demonstrar através do entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF), *in verbis:*

> "Em face da atual Constituição, para conciliar o fundamento da livre iniciativa e do princípio da livre concorrência com os da livre iniciativa do princípio da livre concorrência com os da defesa do consumidor e da redução das desigualdades sociais, em conformidade com os ditames da justiça social, pode o Estado, por via legislativa, regular a política de preços de bens e de serviços, abusivo que é o poder econômico que visa o aumento arbitrário dos lucros".
> Ementa do acórdão do STF de 30 de março de 1993.

No ano de 1990 foi criado o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), cujo objetivo é a reparação e prevenção de danos ao consumidor.

Os conceitos de consumidor e de fornecedor estão presentes no mesmo diploma legal, como sendo consumidor "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" e fornecedor "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".

No intuito de regular a venda de produtos e a oferta de serviços pelo meio eletrônico, com incidência sobre *websites* de ofertas de compras coletivas e modalidades análogas, no dia 15 de março do corrente ano foi publicado o Decreto nº. 7.962, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor.

O Decreto 7.962/2013 tem o intuito de permitir ao consumidor maior transparência, seja em relação aos produtos ofertados às condições de venda e às empresas que realizam vendas pela internet.

O Decreto tem como objetivo, fortalecer o poder público com diretrizes mais claras de fiscalização. Assim, as empresas devem seguir rigorosamente as novas normativas, evitando condenações judiciais e garantindo a utilização da boa-fé na relação com os consumidores.

De acordo com o artigo 5º, § 3º do Decreto, o consumidor pode exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para efetuar a compra, *in verbis:*

> Art. 5º."O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.
>
> § 1º **O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.**
>
> § **2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor**.
>
> § 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:
>
> I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou
>
> II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

> § 4º-O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento". Grifo nosso.

As empresas devem enviar confirmação imediata tanto ao consumidor quanto ao recebimento da comunicação de arrependimento, bem como às instituições financeiras, visando o cancelamento do lançamento ao consumidor, ou, ainda, o estorno de todos os valores pagos pelo consumidor ao adquirir o produto, como seguro, garantia estendidos, frete, etc.

Os *sites* de compras coletivas devem informar a quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato e o prazo para utilização da oferta.

As penalidades previstas em caso de descumprimento se encontram no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, não há, no entanto, impedimento para a aplicação de qualquer outra sanção cabível.

> Art. 56. "As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
>
> I - multa;
>
> II - apreensão do produto;
>
> III - inutilização do produto;
>
> IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
>
> V - proibição de fabricação do produto;
>
> VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
>
> VII - suspensão temporária de atividade;
>
> VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
>
> IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
>
> X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
>
> XI - intervenção administrativa;
>
> XII - imposição de contrapropaganda.
>
> Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo".

De acordo com o artigo 4º do Decreto que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, é dever do fornecedor se manifestar no prazo de 05 (cinco) dias sobre as demandas apresentadas pelo consumidor.

O consumidor e a vítima que se sentirem lesados podem acionar a justiça individualmente ou a título coletivo. No caso de demanda coletiva são legitimados na defesa dos direitos do consumidor: I – o Ministério Público; II – a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal; III – as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinada à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código; IV – as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

As ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados aos consumidores são reguladas pela Ação Civil Pública (Lei nº. 7345/85), cujos autores são os mesmos que podem apresentar judicialmente demanda coletiva.

Ante ao exposto, independentemente do perfil do consumidor ou do lugar onde realiza a aquisição de um objeto ou serviço, ele tem direito a uma qualidade de vida cada vez melhor. A garantia destes direitos é hoje uma necessidade para o avanço do processo democrático, dos direitos humanos e da cidadania, e também para um justo desenvolvimento econômico e social do País.

BIBLIOGRAFIA

ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo Arruda e SOUZA, James Marins de. Consumidor Comentado. São Paulo: Ed. RT, 1995.

BITTAR, Carlos Alberto, Direitos do Consumidor: Código de Defesa do Consumidor: (Lei n.° 8.078 de 11 de setembro de 1990) – 6.ª ed. / atualização de Eduardo C. B. Botar – Rio de Janeiro: Forense Universitário, 2003.

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos, Campus: Rio de Janeiro, 2004.

COSTA, Pietro, *et all*. O Estado de Direito: História, teoria, critica. Martins Fontes, São Paulo-SP, 2010.

DA SILVA, José Afonso. Curso de direito constitucional positivo. 21ª ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

ESCOLA DE ADVOCACIA DO RECIFE. Responsabilidade Civil. Temas Atuais, Vários autores. Bargaço: Recife- PE, 2000.

LENZA, Pedro. Direito Constitucional Esquematizado. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao código de defesa do consumidor: arts. 1º a 74: aspectos materiais / Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. São Paulo: Atlas, 2000.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. Curso de direito do consumidor: com exercícios. Saraiva. São Paulo-SP, 2004.

PINSKY, Jaime, *et all*. História da Cidadania. 3. ed. Contexto, São Paulo-SP, 2005.

Programa Nacional de Direitos Humanos. Cidadania para todos/Programa Nacional de Direitos Humano/autoria dos textos Freds Orlando Sorto, et all. João Pessoa, 1999.

ROLLO, Arthur Luis Mendonça. O consumidor nas relações de consumo. Disponível em: < http://sisnet.aduaneiras.com.br/lex/doutrinas/arquivos/120107.pdf> Acesso em: 05 de julho de 2013.