





Resenha do artigo intitulado “Direitos do consumidor nas compras no âmbito virtual”¹


Review of the article entitled “Consumer rights when shopping online”

 ARK: 44123/multi.v5i9.1097

Recebido: 29/11/2023 | Aceito: 02/04/2024 | Publicado on-line: 04/04/2024

Ana Paula Silva Lima²


 <https://orcid.org/0009-0007-5584-7478>


 <https://lattes.cnpq.br/3430449991767529>

UniProcessus – Centro Universitário Processus, DF, Brasil

E-mail: aniinhatrab@gmail.com

Anderson Cardoso dos Santos³


 <https://orcid.org/0009-0004-5524-6734>

 <http://lattes.cnpq.br/3829068926185971>

UniProcessus – Centro Universitário Processus, DF, Brasil

E-mail: Andersonsenior31@gmail.com

Eugenio Antonio dos Santos⁴

 <https://orcid.org/0009-0002-2812-4294>

 <http://lattes.cnpq.br/0172856107816930>

UniProcessus – Centro Universitário Processus, DF, Brasil

E-mail: eugesantos003@yahoo.com

Resumo

Esta é uma resenha do artigo intitulado “Direitos do consumidor nas compras no âmbito virtual”. Este artigo é de autoria de: Frank Vasconcelos Coelho; Isadora Alves Sarrazim Soares; Luiz Claudio Pires Costa. O artigo aqui resenhado foi publicado no periódico “Revista PsiPro/PsiPro Journal”, no Vol. 1, n. 2, ago.-out. 2022.

Palavras-chave: Comércio eletrônico. Transparência. Informação. Confiança. Consumidor.

Abstract

This is a review of the article entitled “Consumer rights when shopping online”. This article is authored by: Frank Vasconcelos Coelho; Isadora Alves Sarrazim Soares; Luiz Claudio Pires Costa. The article reviewed here was published in the journal “Revista PsiPro/PsiPro Journal”, in vol. 1, no. 2, Aug-Oct. 2022.

Keywords: *Electronic commerce. Transparency. Information. Confidence. Consumer.*

¹ Resenha de aproveitamento da disciplina TC (Trabalho de Curso), do curso *Bacharelado em Direito*, do Centro Universitário Processus – UniProcessus, sob a orientação dos professores Jonas Rodrigo Gonçalves e Danilo da Costa. A revisão linguística foi realizada por Michelle Veridiane Segantini da Silva.

² Graduanda em Direito pelo Centro Universitário Processus – UniProcessus.

³ Graduando em Direito pelo Centro Universitário Processus – UniProcessus.

⁴ Graduando em Direito pelo Centro Universitário Processus – UniProcessus.

Resenha

Esta é uma resenha do artigo intitulado “Direitos do consumidor nas compras no âmbito virtual”. Este artigo é de autoria de: Frank Vasconcelos Coelho; Isadora Alves Sarrazim Soares; Luiz Claudio Pires Costa. O artigo aqui resenhado foi publicado no periódico “Revista PsiPro/PsiPro Journal”, no vol. 1, n. 2, ago. - out. 2022.

Quanto aos autores deste artigo, conheçamos um pouco acerca dos seus currículos. Muito do que compõe a formação ou a experiência de um autor contribui para a reflexão temática dos temas aos quais se propõe a escrever. Conheçamos, então, um pouco sobre cada um deles.

O primeiro autor deste artigo é Frank Vasconcelos Coelho. Acadêmico de Direito do Centro Universitário do Norte.

A segunda autora deste artigo é Isadora Alves Sarrazim Soares. Acadêmica de Direito do Centro Universitário do Norte.

O terceiro autor deste artigo é Luiz Claudio Pires Costa. Professor Orientador, Mestre em Direito Ambiental pela Universidade do Estado do Amazonas, professor no Centro Universitário do Norte.

Este artigo é dividido nos seguintes capítulos: resumo, palavras-chave, *abstract*, *keywords*, introdução, revisão de literatura, comércio eletrônico, os negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico, as relações de consumo e a confiança no comércio eletrônico, a proteção jurídica do consumidor, a aplicação do Código Civil (BRASIL, 2002) e outras leis na internet, do direito de arrependimento, considerações finais, referências.

Este estudo analisa os direitos do consumidor em compras online, reconhecendo as expectativas legítimas dos consumidores nesse ambiente digital. A pesquisa combina fundamentação teórica com fontes primárias para compreender as características essenciais do tema. Destaca a necessidade de evolução legal para restaurar a confiança nos meios eletrônicos, uma vez que a comunicação e a informação eletrônicas são fundamentais, e a ausência de proteção adequada pode comprometer a equidade nas interações de compra online. Também destaca os vários riscos envolvidos nas transações online, como problemas na visualização do produto, erros de compra, fornecedores desonestos, desequilíbrio custo-benefício e perda de dados.

O tema deste artigo é “Direitos do consumidor nas compras no âmbito virtual”. Foi discutido o seguinte problema: “No contexto das compras online, quais são os principais desafios e vulnerabilidades que os consumidores enfrentam em relação aos seus direitos, e como essas questões podem impactar a equidade nas interações de compra eletrônica?”. O artigo partiu da seguinte hipótese: “A falta de proteção adequada para esses aspectos essenciais da comunicação e informação eletrônicas pode comprometer a equidade nas transações comerciais online”.

Neste artigo, o objetivo geral foi “analisar os direitos do consumidor nas compras online”. Os objetivos específicos foram: “identificar as expectativas legítimas dos consumidores ao realizar compras online, considerando fatores como confiança, segurança e qualidade; investigar os principais riscos enfrentados pelos consumidores ao comprar online, como dificuldades na visualização do produto, erros de compra e fornecedores desonestos; analisar como o Direito está evoluindo para proteger os consumidores em ambientes eletrônicos, visando garantir a confiança nos meios eletrônicos e interações justas no comércio online”.

A temática da pesquisa contou com a seguinte justificativa: “A justificativa para profissionais da área está na necessidade de compreender e proteger os

direitos do consumidor no comércio eletrônico, visto que falhas nessa área podem prejudicar a reputação das empresas. Para a ciência, o estudo contribui para o entendimento do impacto das transações online na legislação e no comportamento do consumidor, preenchendo as lacunas de pesquisa. Para a sociedade, a importância reside em assegurar a confiança e a equidade nas interações de consumo online, reduzindo riscos e promovendo um ambiente mais seguro e justo para os consumidores”.

A metodologia utilizada para a construção da pesquisa utilizada no artigo aqui analisado foi a fundamentação na revisão teórica, que forneceu informações cruciais para a realização do estudo, bem como a busca ativa em fontes primárias, visando adquirir informações essenciais para identificar as principais características do tema em questão.

Coelho, Soares e Costa dão início à sua obra explicando, de maneira relevante, que o comércio eletrônico engloba todas as formas de transações comerciais realizadas por meio de sistemas e redes eletrônicas, incluindo transações entre empresas (B2B), empresas e consumidores (B2C), empresas e governo (B2G), e governo e consumidores (G2C). Ele abrange desde a fase pré-venda até a pós-venda, envolvendo a compra de produtos, serviços físicos e intangíveis, e é uma forma de conduzir negócios sem a necessidade de interação presencial ou remota.

O texto sobreleva que no contexto amplo do comércio eletrônico, diversas relações jurídicas podem ocorrer, mas o foco principal deste texto é no relacionamento B2C, ou seja, entre empresas e consumidores. A contratação eletrônica à distância pode acontecer por meio de várias tecnologias, mas neste trabalho, a ênfase está no *e-commerce*, que utiliza a Internet para estabelecer relações comerciais entre empresas e consumidores no ambiente virtual.

Com clareza, os autores informam que o ciberespaço, onde ocorre o comércio eletrônico, difere do espaço físico, pois pode ser moldado de diversas maneiras e não está sujeito às mesmas regras legais. Isso possibilita a exploração econômica de um novo ambiente para as relações interpessoais e resulta em um aumento mensurável nas vendas à distância. Os autores destacam que o ciberespaço é um reino autônomo com suas próprias leis, baseado em interações funcionais entre elementos que o compõem, promovendo uma estabilidade dinâmica dentro desse ambiente.

No capítulo seguinte, os autores lecionam que no comércio eletrônico, os negócios jurídicos devem ser classificados de acordo com a lei contratual, em um processo chamado de qualificação jurídica. Isso envolve comparar os termos do contrato com as categorias tradicionais de negócios jurídicos, como compra e venda, contratos de empréstimo, prestação de serviços, corretagem e fiança. O negócio jurídico eletrônico é considerado por muitos como distinto de outras formas de negócios.

A obra, de maneira interessante e dialética traz que além das leis e práticas contratuais existentes, surgem tipos contratuais novos ao longo do tempo, adaptando-se à complexidade econômica e às necessidades emergentes. Esses contratos extralegais frequentemente são usados como base para criar novos contratos legais, como contratos eletrônicos estabelecidos online entre um usuário e o proprietário de um negócio virtual.

De maneira assertiva, os autores informam que o comércio eletrônico abrange uma ampla gama de transações, desde o envio de produtos físicos e intangíveis até a prestação de serviços, publicidade, pagamento eletrônico e compartilhamento de

informações sobre produtos e serviços por meios eletrônicos. Para o comércio eletrônico, é crucial entender as questões legais envolvidas para garantir a proteção e informação adequada dos consumidores. O comércio eletrônico não representa um novo tipo de contrato, mas sim uma forma de conduzir negócios em três etapas: criação, implementação ou execução, parcial ou total.

O texto deixa claro que a confiança desempenha um papel fundamental no comércio eletrônico, onde as transações ocorrem frequentemente em um ambiente desmaterializado e despersonalizado, ela é construída com base na crença nas representações passadas, presentes e futuras das partes envolvidas. No entanto, a comunicação em grande escala por meio da tecnologia pode criar desafios de confiança, especialmente quando as identidades não são claramente conhecidas. O comércio eletrônico depende da confiança entre as partes, criando um ambiente seguro, mas os consumidores são vulneráveis, enquanto os fornecedores têm a oportunidade de promover a atividade econômica em um ambiente seguro.

Os autores reforçam que a evolução tecnológica traz comodidade, mas também introduz riscos, principalmente para os consumidores, que são considerados a parte mais vulnerável nas transações online. As assimetrias específicas nas transações de comércio eletrônico podem resultar em danos, fraudes, violações de segurança e violações de privacidade para os consumidores, exigindo medidas para garantir um ambiente seguro. Os autores mencionam que as relações de consumo pela internet passam por quatro etapas: negociações pré-contratuais, formação do contrato, execução do contrato e fase pós-contratual. A confiança desempenha um papel crucial em todas essas fases, e a transparência é essencial para garantir a proteção do consumidor e o funcionamento adequado do sistema de comércio eletrônico.

Conduzindo o raciocínio com sabedoria, os autores enfatizam que os acordos legais devem seguir regras básicas, incluindo a possibilidade de duas partes autônomas estabelecerem acordos entre si. Além disso, todos os contratos devem respeitar a ordem pública, a boa-fé e a ocorrência de força maior ou casos fortuitos. Os contratos também estão sujeitos à obrigatoriedade quando circunstâncias externas exigem sua celebração. Os autores ainda citam que a autonomia da vontade tem limites, não permitindo cláusulas que violem a ordem pública, moralidade ou bons costumes, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) e na Constituição Brasileira (BRASIL, 1988). Essas limitações visam a proteção do consumidor e a promoção de uma política nacional do consumidor.

Coelho, Soares e Costa com objetividade e clareza mencionam que antes do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), os consumidores enfrentavam riscos significativos ao adquirir produtos, pois tinham que provar a intenção ou a culpa do fornecedor para obter compensação. Com o código (BRASIL, 1990), os fornecedores passaram a ser estritamente responsáveis por danos causados por seus produtos ou serviços, melhorando a proteção do consumidor. De maneira relevante, os autores nos ensinam que a boa-fé desempenha um papel crucial nos contratos, e a transparência nas informações fornecidas pelos fornecedores é fundamental. O Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) anula cláusulas contratuais abusivas e enfatiza a função social do direito e a responsabilidade dos fornecedores.

No próximo capítulo, é mencionado que na internet, diversas áreas do Direito são aplicadas, isso ocorre porque a internet já existia durante a informatização da sociedade na segunda metade do século XX, dando origem a uma nova categoria

de bens com propriedades físicas e intangíveis, todos sujeitos à legislação nacional. As leis são necessárias para regular as divergências que surgem devido à criação, venda, perda ou remoção desses novos tipos de bens com valor econômico. O Código Civil (BRASIL, 2002) lista bens móveis, incluindo a energia com valor econômico, como exemplos dessa necessidade.

As previsões feitas via fenomenologia computacional estão sujeitas às regras e princípios do Código Civil (BRASIL, 2002). No entanto, o código não se aprofunda em especificações técnicas que possam mudar rapidamente. Questões como a responsabilidade civil do provedor de acesso à internet e de outras entidades não foram abordadas de forma específica no código. O desafio do comércio eletrônico é garantir transparência e confiança. Os consumidores precisam confiar nos novos instrumentos comerciais, como a internet, e esforços devem ser feitos para melhorar a segurança da mídia eletrônica, a integridade das mensagens eletrônicas, a proteção de dados eletrônicos e a melhoria do comércio eletrônico.

Para mais, o texto informa que apesar do aumento das transações de comércio eletrônico, o ordenamento jurídico brasileiro ainda não possui regras específicas para regulamentar esse tipo de comércio. Os consumidores e fornecedores são regidos pela Lei nº 8.078 (BRASIL, 1990), que busca equilibrar as relações entre eles. No entanto, essa lei precisa ser atualizada para lidar com o comércio eletrônico, devido à sua crescente presença e às mudanças na tecnologia. A proteção do consumidor tem fundamento constitucional, e a atualização da lei é necessária para garantir uma vida digna, conforme estabelecido na Constituição (BRASIL, 1988).

A falta de legislação específica para o comércio eletrônico é evidente no artigo 49 da Lei nº 8.078 (BRASIL, 1990). Na época em que essa lei foi elaborada, ninguém previa como a comunicação pela internet afetaria as vendas, e muitos juristas acreditam que o artigo 49 deve ser aplicado a casos semelhantes no futuro. O consumo de bens ou serviços online é significativamente diferente do consumo no local de venda física. Os consumidores online têm menos garantias quanto à natureza do que estão comprando, enquanto os fornecedores são obrigados a fornecer todos os detalhes de seus produtos ou serviços. No entanto, os consumidores online muitas vezes não estão preparados para tomar decisões informadas.

De maneira assertiva, os autores mencionam que o artigo 49 do Código do Consumidor (BRASIL, 1990) estabelece um período de reflexão de sete dias, durante o qual os consumidores podem exercer seu direito de arrependimento. Eles explicam que esse direito não está vinculado a defeitos ou justificativas do produto e pode ser exercido a qualquer momento, sem custos. Quando esse direito é exercido, não podem ser aplicadas multas, e nenhuma das partes envolvidas pode reivindicar perdas ou danos devido à decisão de reconsideração.

Objetivamente, os autores esclarecem que o direito de arrependimento do consumidor não exige justificativa e pode ser exercido simplesmente por meio de uma declaração de vontade. Isso permite que os consumidores mudem de ideia sobre uma compra sem a necessidade de explicação. Quando esse direito é exercido, a transação é revertida como se nunca tivesse ocorrido, colocando ambas as partes na mesma posição inicial.

Propositivamente, o texto destaca a importância de atualizar a lei para lidar com as questões específicas do comércio eletrônico, visando proteger os consumidores. Também ressalta a necessidade de fortalecer a confiança nos meios

eletrônicos e menciona deficiências na proteção dos consumidores que compram online, sugerindo a necessidade de leis mais rigorosas e eficazes.

Nas considerações finais, os autores informam com sabedoria que o comércio eletrônico possui dimensões globais, e a falta de regras claras no direito cria desafios para o direito nacional do consumidor. Eles acrescentam que os contratos eletrônicos envolvem várias partes e linguagem comum, aumentando os riscos para os consumidores em comparação com o comércio tradicional. As transações comerciais online apresentam diversos riscos, como avaliação de produtos, erros de compra, desonestidade de fornecedores, preços desfavoráveis e perda de dados. A vulnerabilidade dos consumidores devido ao desequilíbrio nas relações de consumo exige regulamentações mais amplas e detalhadas para proteger plenamente seus direitos em transações eletrônicas.

Referências

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 10 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em: 10 set. 2023.

COELHO, Frank Vasconcelos; SOARES, Isadora Alves Sarrazim; COSTA, Luiz Claudio Pires. Direitos do consumidor nas compras no âmbito virtual. **Revista PsiPro/PsiPro Journal**. Vol. 1, n. 2, ago. - out. 2022. Disponível em: <<https://zenodo.org/record/8092539>>. Acesso em: 10 set. 2023.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como elaborar uma resenha de um artigo acadêmico ou científico. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 3, n. 7, p. 95–107, 2020. DOI: 10.5281/zenodo.3969652. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/41>>. Acesso em: 10 set. 2023.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como escrever um artigo de revisão de literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 2, n. 5, p. 29–55, 2019. DOI: 10.5281/zenodo.4319105. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/122>>. Acesso em: 10 set. 2023.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como fazer um projeto de pesquisa de um artigo de revisão de literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**. Vol. 2, n. 5, p. 01–28, 2019. DOI: 10.5281/zenodo.4319102. Disponível em: <<http://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/121>>. Acesso em: 10 set. 2023.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Escolha do tema de trabalho de curso na graduação em Direito. **Revista Coleta Científica**. Vol. 5, n. 9, p. 88–118, 2021. DOI: 10.5281/zenodo.5150811. Disponível em: <<http://portalcoleta.com.br/index.php/rcc/article/view/58>>. Acesso em: 10 set. 2023.