

Proteção Internacional do Consumidor e Cooperação Interjurisdicional*

International protection of the consumer and interjurisdictional cooperation

Héctor Valverde Santana **

Sophia Martini Vial ***

RESUMO

O presente trabalho procura analisar o fenômeno das contratações internacionais dos consumidores e a necessidade de tutela por meio da releitura das normas de conexão. São abordadas as normativas propostas pela CIDIP VII e pelo governo brasileiro na Conferência da Haia de Convenção de Cooperação em Matéria de Proteção dos Visitantes e Turistas Estrangeiros.

Palavras-chave: Consumidor. Turista. Vulnerabilidade. Proteção internacional. Cooperação.

ABSTRACT

This paper analyzes the phenomenon of international signings of consumers and the need for protection through the rereading of connection standards. Addresses the normative proposals for CIDIP VII and the Brazilian government in the Cooperation Convention of The Hague on Protection Matters Conference of Visitors and Foreign Tourists.

Keywords: Consumer. Tourist. Vulnerability. International protection. Cooperation.

1. INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 - completou vinte e cinco (25) anos, com inequívoco reconhecimento da população brasileira como uma das leis mais conhecidas e representativas da cidadania brasileira, porém a sociedade continua aguardando a tramitação legislativa para a sua necessária atualização. Os Projetos de Lei n. 281 e 283, de 2012 foram discutidos e aprovados no Senado a partir do relevante trabalho de Comissão de Juristas instituída pelo Senado. Atualmente, a atualização do Código de Defesa do Consumidor aguarda deliberação na Câmara dos Deputados. Após a tramitação legislativa acerca da atualização do Código de Defesa do Consumidor, outras normas jurídicas de natureza administrativa foram criadas no sentido de regulamentar a lei principiológica consumerista (CDC), a exemplo do Plano Nacional de Consumo e Cidada-

* Autores convidados

** Mestre e Doutor em Direito pela PUC-SP. Professor do Programa de Pós-Graduação em Direito do UniCEUB. Juiz Substituto de Segundo Grau do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

*** Mestre e Doutoranda em Direito do Consumidor pela UFRGS. Advogada.

nia (Plandec - Decreto n. 7.962/2013) e a consequente criação da Câmara Nacional das Relações de Consumo.

Constata-se que, na última década, o comércio eletrônico aumentou, significativamente, no Brasil. No ano de 2010, o faturamento do comércio eletrônico no país girava em torno de R\$ 14 bilhões¹; no entanto, no ano de 2015, o faturamento chegou a R\$ 41 bilhões.² O aumento do faturamento dá-se em razão da criação de *mercado paralelo*, com o consequente aumento da concorrência, inclusive entre as lojas físicas e virtuais de mesma marca.

Fator decisivo na internet é a possibilidade de o consumidor adquirir em mercados transfronteiriços, buscar novos mercados, preços mais adequados e maior qualidade seus produtos e serviços. A grande expressão do comércio eletrônico pode ser exemplificada com o mercado chinês, que movimentava cerca de 40% do mercado eletrônico mundial em valor correspondente a US\$ 618 bilhões.

Entretanto, o comércio eletrônico apresenta uma série de dificuldades ao consumidor que adquire produtos e serviços pela web. A dificuldade na obtenção de reparos em produtos em geral e a falta de proteção ao indivíduo que deixa de reclamar seus prejuízos pela dificuldade na interposição de um litígio internacional são riscos que se manifestam, favoravelmente, aos fornecedores.

Nesse sentido, a primeira parte do trabalho é dedicada aos aspectos gerais da proteção internacional do consumidor, inclusive com a problemática relativa às normas de conexão do Direito Internacional Privado, passando pelos principais problemas contratuais enfrentados pelos sujeitos de direito envolvidos. A segunda parte versa sobre as propostas feitas pela comunidade internacional para a proteção do consumidor.

2. ASPECTOS GERAIS DA PROTEÇÃO INTERNACIONAL DO CONSUMIDOR

O consumo internacional comporta uma série de agentes, mas dois em específico podem ser facilmente

identificados: o consumidor que expõe todos os seus dados na internet e o fornecedor que em muitas situações deixa de fornecer informações suficientes para sua localização e identificação.

A mudança de hábitos do consumidor brasileiro é resultado de uma série de modificações nas próprias condições sociais. Segundo dados da Pesquisa Mensal de Emprego do IBGE, a média anual da renda da população ocupada do País, descontada a inflação, cresceu 33,1%, entre 2003 e 2014, passando de R\$ 1.581,31 para R\$ 2.104,16, o que significa acréscimo de R\$ 522,85.³

O acesso à internet no Brasil cresceu de forma significativa, em 2010 apenas 27% dos lares brasileiros tinham acesso à internet, mas em 2015 o percentual aumentou para 50%.⁴ O aumento da renda da população brasileira, bem como as políticas de acesso ao crédito, levaram a um cenário de virtualização do consumidor.

O 31º Relatório Webshoppers⁵, que consolidou os dados sobre o comércio eletrônico no Brasil, reservou capítulo específico para os assim chamados *cross borders*, ou consumidores ativos. Os consumidores avaliados revelaram que quarenta por cento (40%) adquiriram bens ou serviços em sites internacionais. O principal motivo para a compra transfronteiriça é o preço, conforme oitenta por cento (80%) dos consumidores entrevistados. Os dados de consumo internacional chamam atenção para o fato de que apenas vinte e cinco por cento (25%) dos consumidores, em média, sentiram-se satisfeitos com sua compra, bem como, apenas, cinquenta e cinco por cento (55%) dos *sites* visitados apresentavam as informações em português. Portanto, somente trinta e oito por cento (38%) dos consumidores brasileiros *online* adquiriram mercadorias no exterior, representando uma população, em 2014, de 19,6 milhões de pessoas, correspondendo a um faturamento de US\$ 6,6 bilhões às empresas.

3 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Renda real do trabalhador cresceu mais de 33% desde 2003. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2015/01/ibge-renda-real-do-trabalhador-cresceu-mais-de-33-desde-2003>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

4 GOMES, Helton Simões. *Pela 1ª vez, acesso à internet chega a 50% das casas no Brasil*. Rio de Janeiro: O Globo, 15 set. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/09/pela-1-vez-acesso-internet-chega-50-das-casas-no-brasil-diz-pesquisa.html>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

5 E-BIT. *Relatório Webshoppers*. Ed. 31, 2015. Disponível em: <http://www.webvendas.com.br/wp-content/uploads/2015/02/31_webshoppers.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

1 E-BIT. *Relatório Webshoppers*. Ed. 23, 2010. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/GersonR/relatrio-webshoppers-23-balano-geral-de-2010>>. Acesso em 31 maio 2016.

2 E-BIT. *Relatório Webshoppers*. Ed. 32, 2015. Disponível em: <http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/32_webshoppers.pdf>. Acesso em: 31 maio 2016.

É nesse cenário que a primeira parte deste trabalho tratará das dificuldades enfrentadas pelo consumidor que atravessa as fronteiras por meio da internet.

2.1. Normas de conexão no direito internacional

Um dos grandes problemas⁶ nos contratos de comércio eletrônico é estabelecer a lei aplicável. Isso se dá não somente em razão da dificuldade de se estabelecer o momento da formação do contrato, mas também da própria dificuldade de regulamentar o meio eletrônico.⁷ A territorialidade da norma e a certeza jurídica ficam prejudicadas com as características da Internet, que é propriamente a de interligar pessoas de diversas culturas e mundos. Não existe uma língua mundial, mas todas as nações e todos os cidadãos utilizam-se da rede mundial de computadores, trazendo a reflexão quanto à adoção da linguagem virtual como a linguagem mundial.

Alguns autores têm considerado que a impossibilidade de acesso ao mundo virtual e a falta de conhecimento sobre este é uma nova forma de exclusão, o que tornaria esse cidadão um novo analfabeto⁸. A necessidade que se tem de regulamentar o meio eletrônico, ainda que seja difícil, se dá, também, em razão da necessidade da não discriminação⁹. A importância de determinação

da lei aplicável para os contratos de consumo eletrônicos demonstram um aumento da vulnerabilidade do cyber-consumidor, da nova vulnerabilidade apresentada a ele.¹⁰ O aumento dessa nova vulnerabilidade (virtual) ocorre, principalmente, em razão da despersonalização da relação jurídica, da desmaterialização do meio eletrônico, da desterritorialização da contratação¹¹, fatores

afirma que el Estado debe ser neutral y no dictar normas discriminatorias em el sentido de limitar la participación de algún sujeto por el solo hecho de que no utilice un instrumento escrito. Las partes son libres de adoptar entre ellas cualquier.”

10 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.

11 MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor*: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade nas demais práticas comerciais - interpretação sistemática do direito. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 262-271. “Caracteriza as formas de aumento de vulnerabilidade por meio da Internet: a) banners (estariam vinculados com a idéia da aparência, quando alguns sites colocam logomarcas de famosas empresas dando a entender ao consumidor que com aquelas está contratando), b) metatags (é a utilização da memória dos sites na hora da pesquisa em que o consumidor utiliza-se de palavras chaves e aquele guarda, assim quando o vulnerável for pesquisar os resultados estarão vinculados às palavras-chave mais utilizadas), c) spam-spams (são e-mails indesejados em geral contendo publicidades enganosas e abusivas), d) crackers (pessoas especializadas em fraudar, furto e investigar a vida dos consumidores invadindo seus computadores), e) leilões virtuais (realizados por empresas que se utilizam banners de outras marcas passando-se por elas e enganando o consumidor que após a contratação fraudulenta não conseguirá reaver seu dinheiro), f) cyber-squatting (é hipótese em que algum site de marca famosa é violado e copiado, tornando o consumidor ainda mais vulnerável), g) cookies (são formas de captar das máquinas dos consumidores dados de hábito deles, como preferências, violando a própria intimidade do consumidor), h) newsgroups (são grupos de notícias com críticas ou elogios a produtos e serviços em que pode haver infiltração para crítica do produto da marca concorrente), i) click agreement (é a forma de aceitar a contratação na rede por apenas um click no mouse), j) despersonalização e anonimato (estas duas características para o autor evidenciaríamos a irrelevância dos estados subjetivos de quem contrata pela Internet lesando seus próprios direitos, bem como de outros consumidores – seriam as crianças, deficientes mentais ou até uma pessoa idosa), k) malware (programas que servem para executar ações danosas nos computadores), l) cavalos de tróia (espécie de malware, são programas oferecidos por crackers através de e-mails com jogos p.ex. a fim de invadir o computador do usuário), m) sywares, keyloggers, bots e rootkits (também são espécies de malware especializados em invadir os computadores e armazenar informações sobre os consumidores), n) phishing spam ou pishin scam (são formas de pesca dos consumidores para que através de e-mails ingresse em sites e forneça seus dados que servirão para posteriores fraudes), o) hoaxes (e-mails que remetem a boatos – um exemplo elucidativo são as próprias intimidades judiciais falsas), p) interceptação e adulteração de e-mails (forma de evidencia da vulnerabilidade técnica e jurídica do consumidor pois segundo o autor além de não conseguir bloquear tal prática ainda sofre com muitas vezes a impossibilidade de provar que houve a fraude), q) vulnerações psicológicas (devido às novas formas de comunicação trazidas

6 A respeito do tema, confira-se em: VIAL, Sophia Martini. Contratos de comércio eletrônico de consumo: desafios e tendências. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 80, p. 237-234, dez. 2011.

7 LORENZETTI, Ricardo Luis. *Comercio Electrónico*. Buenos Aires: ABELEDO-PERROT, 2001. p. 39. O autor afirma: “Outras posiciones, más modestas, sistienen simplemente que no es posible regular. Esta dificultad devine de que el acceso a Internet es amplio, interactivo, anónimo, a escala transnacional, protegido por La libertad de expresión, y no hay quien pueda establecer una restricción no lesiva y acerla cumplir.”

8 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. p. 72-73. “Quem não usa o meio eletrônico é um novo excluído, um novo analfabeto-cibernético, um ‘excluído digital’, um novo tipo de discriminado da sociedade de consumo e informação, seja nos preços que lhe oferecem os bancos, seja nas possibilidades de compra, nos contatos de seu meio social, na quantidade de informações que está à sua disposição, dividindo a sociedade (*digital divide*) entre aqueles que detêm e aqueles que nunca deterão a informação (*information haves e information have-not*)! No caso das relações entre consumidor e fornecedor, este controle informacional, técnico e de linguagem está plenamente concentrado no lado do expert, do fornecedor e do organizador e do intermediário da cadeia de fornecimento por Internet. A própria autoria da mensagem, a identidade e localização do fornecedor são momentos de vulnerabilidade do consumidor.”

9 LORENZETTI, Ricardo Luis. *Comercio Electrónico*. Buenos Aires: ABELEDO-PERROT, 2001. p. 49. “En un contexto de libertad, se

que aumentam a dificuldade da determinação da norma a ser aplicada.

Um dos principais fatores que geram dúvida no exame da lei aplicável é a falta de regulamentação específica para as novas contratações. Entende-se que o meio eletrônico é a mais pura forma de liberdade de expressão, justamente pela falta de sua regulamentação. A pluralidade de sujeitos tem sido apontada como fato positivo da utilização do meio eletrônico para contratar, o que não necessariamente está correto.

A CIDIP (Conferência Interamericana de Direito Internacional Privado) e a UNCITRAL (United Nations Commission on International Law) tentaram abordar a questão da lei aplicável aos contratos internacionais e eletrônicos. A CIDIP estabeleceu que a lei aplicável seria aquela que guardasse as relações mais estreitas com o contrato, enquanto a UNCITRAL editou lei modelo de comércios eletrônicos que, mais que determinar a lei aplicável, fixou a forma como se estabeleceria o domicílio do fornecedor, além da localização das partes.¹²

A OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) preferiu, na tentativa de regulamentar o comércio eletrônico, com base em leis modelos ou normas uniformes, a adoção de *Soft Law*, deixando de lado a elaboração de um método de determinação da lei aplicável, apenas apontando a necessidade de esforços entre os governos de vários países. É interessante notar que essa recomendação da OCDE coloca a questão de lei aplicável junto com a necessidade de se encontrar formas alternativas de resolução de conflitos.¹³

A Diretiva 2000/31/CE, da União Europeia, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no

mercado interno (Directiva sobre Comércio Eletrônico), também não estabelece qual a lei aplicável, remetendo a solução da questão às normas de Direito Internacional Privado de cada Estado membro.

A dificuldade da aplicação territorial da norma tem se apresentado diversas vezes como fator impeditivo da proteção contratual adequada nas relações de consumo eletrônicas. A questão da ubiquidade da Internet e da desterritorialização, que em alguns casos pode ser entendida como desnacionalização, tem trazido enormes dificuldades para o sistema jurídico.

Anteriormente, em um sistema global não totalmente conectado, a aplicação territorial da norma era sinônimo de demonstração de estado forte, como na União Soviética, que aplicava sua norma territorial inclusive para estrangeiros em se tratando de seu estado ou de sua capacidade¹⁴.

Na sociedade em rede, ou ainda, na sociedade informacional da atualidade, a aplicação territorial da norma deixa de ter sentido. Quando aplicada, torna-se uma barreira, seja na formação das relações contratuais, seja na resolução de conflitos e na proteção de Direitos daqueles decorrentes. O conceito de *netcitizen* reforça a ideia de um consumidor que já não deixa de contratar pela barreira da fronteira nacional.¹⁵

Houve importantes esforços de organismos de Direito Internacional Privado de regular esse meio que tem em sua essência a falta de regulação¹⁶. A norma nacional é importante, porém não deve servir como barreira para proteção de Direito.

O Direito Internacional Privado e suas concepções, como a própria aplicação da territorialidade da norma, não serve mais ao Direito quando se faz necessário tutelar relações havidas na Internet, que não é dividida em estados, mas apenas em redes.¹⁷ Considera-se a neces-

pela Internet tais quais chat, blog... tem as pessoas adotado novos comportamentos. Evidencia três fatores de comportamento que são resultados de uma pesquisa realizada por YOUNG: a) suporte social, b) realização sexual e c) criação de persona)."

12 TELLINI, Denise Estrella. *Regime de direito internacional privado na responsabilidade dos provedores de internet*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2006. p. 242-244.

13 ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICOS. *Recomendação do Conselho Relativa às Linhas Diretrizes que Regem a Proteção dos Consumidores no Contexto do Comércio Eletrônico*. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/18/46/34023696.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016. "Os consumidores devem dispor de um acesso eficiente a vias alternativas de resolução de litígios e de recurso, sem encargos nem custos adicionais indevidos."

14 RECHSTEINER, Beat Walter. *Direito internacional privado: teoria e prática*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 147. "A tendência atual é que esse elemento de conexão perca, paulatinamente, a relevância de outrora, pois, em virtude de crescente mobilização da população no mundo inteiro, muitas pessoas possuem duas ou mais nacionalidades."

15 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. p. 89.

16 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Lei Modelo da Uncitral sobre Comércio Eletrônico*. 1997. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitralawinter.htm>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

17 DRAETTA, Ugo. *Internet et commerce électronique en droit international des affaires*. *Recueil des cours*, v. 314, p. 197, 2005. "A apli-

cidade de adequação de um modelo estatal e contratual ultrapassado pela velocidade das contratações, sendo necessária a utilização do Direito Internacional Privado para maior proteção dos contratantes.

A aplicação das normas internacionais privadas segue as normas de conexão estabelecidas, como regras relativas ao domicílio dos contratantes e ao local de constituição da obrigação, no caso brasileiro, dispostas na Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, mas que são normas utilizadas em inúmeros Estados.¹⁸ As regras de conexão estão dispostas no art. 7º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro e nos arts. 21 a 25 do Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), disposições legais que regulam a aplicação territorial da norma jurídica, bem como estabelecem a aplicabilidade da lei nos casos em que uma situação jurídica está conectada a mais de um sistema legal.

O Direito Internacional Privado leva em consideração, para a eleição da lei aplicável, tanto o elemento de conexão (localização da sede jurídica: o estado e a capacidade da pessoa, além do local da constituição do ato jurídico) quanto a regra de conexão (aplicação do

direito vigente).¹⁹ A questão da falta de uniformidade²⁰ das legislações internas de cada país tende a dificultar a aplicação de normas em casos de contratações que transcendem barreiras. A definição de *domicílio*²¹, como regra padrão, não é possível, pois é elemento do direito interno deixando à soberania de cada Estado a decisão sobre a respectiva conceituação. Entretanto, o elemento conexão domicílio é utilizado pela maioria dos países da América Latina, daí a importância de seu entendimento.²²

Algumas correntes de Direito Internacional Privado vêm questionando se seria realmente interessante que se adotasse o domicílio como elemento de conexão. Essa discussão parece se encaixar perfeitamente no caso do estudo dos contratos internacionais de comércio eletrônico.

Hoje esses conflitos não ocorrem dentro de barreiras pensadas como limites entre países. A contratação e a possibilidade de contratação superaram barreiras, o que leva a pensar que o elemento de conexão domicílio talvez não seja o mais acertado. Assim, como não é possível estabelecer um tipo ideal para o conceito de domicílio, ainda que seja esse elemento de conexão em Direito Internacional Privado²³, muito menos o é para determinar o local de domicílio do fornecedor. O Direi-

cação das normas de Direito Internacional Privado (conflitos de lei e conflitos de jurisdição) para atividades realizadas através da Internet em geral, e do comércio eletrônico em particular, não segue regras diferentes daquelas já examinadas sobre o direito material. Portanto, é necessário rejeitar a opinião daqueles que, com base na natureza imaterial e, principalmente, deslocada da Internet, que é dividida em redes e sites mais do que por Estados, consideram que não se podem aplicar as regras tradicionais do direito internacional privado. A opinião está fundamentada na observação que, uma vez que estas regras tradicionais do direito internacional privado, visam, sobretudo, estabelecer uma relação jurídica em uma ordem bem definida, elas poderia não funcionar adequadamente senão em um mundo dividido em ordens jurídicas ao estado de natureza territorial.”

18 RECHSTEINER, Beat Walter. *Direito internacional privado: teoria e prática*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 146. “Os elementos de conexão, como parte da norma indicativa ou indireta do direito internacional privado, com a ajuda da qual é possível determinar o direito aplicável, diferenciam-se conforme o direito internacional privado de cada Estado. Todavia, o direito comparado denuncia que determinados elementos de conexão são idênticos ou similares entre si em um grande número de estados.”

19 DOLINGER, Jacob. *Direito internacional privado: parte geral*. 9. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008. p. 298. “Várias teorias foram criadas para fundamentar o processo conectivo das diversas regras estabelecidas pelos legisladores. Dentre elas se destaca a denominada “centro de gravidade” de uma relação jurídica, que representa o local com o qual ela está mais intimamente ligada. Outra teoria, encontrada no Restatement Second – a consolidação norte-americana das regras de conflict of laws – reflete a mesma ideia com a expressão “o mais significativo relacionamento” (the most significant relationship), teorias estas que adquiriram características genéricas de princípios, mais amplos e mais flexíveis do que as regras de conexão estabelecidas nos códigos e nas leis de direito internacional privado, dando mais liberdade de escolha ao aplicador da lei.”

20 CASTRO, Amílcar. *Direito internacional privado*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 167. “[...] não há harmonia jurídica em torno da noção de domicílio internacional, nem sobre as condições de sua aquisição ou perda.”

21 BRASIL. Código Civil, art. 70: “O domicílio da pessoa natural é o lugar onde ela estabelece a sua residência com ânimo definitivo”; ITÁLIA. Codice Civile, art. 43: “*Il domicilio di una persona è nel luogo in cui essa ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi*”.

22 RECHSTEINER, Beat Walter. *Direito internacional privado: teoria e prática*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 149. “Note-se que na América Latina, vários tratados internacionais definem o domicílio no âmbito do direito internacional privado.”

23 MIRAGEM, Bruno. O conceito de domicílio e sua repercussão nas relações jurídicas eletrônicas. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ano 5, jul./set. 2004.

to brasileiro tem, em seu art. 75, IV e § 1.º, do Código Civil, norma específica sobre o domicílio das pessoas jurídicas.

Note-se que o Código Civil brasileiro, ao estabelecer o domicílio das pessoas jurídicas como sendo o local onde o elegerem em seu estatuto, possibilitou uma eleição livre. Porém, o art. 75, § 1.º, do Código Civil, vem limitando essa eleição e estabelecendo que seja domicílio da pessoa jurídica cada lugar de cada estabelecimento onde o fornecedor praticar atos.

A interpretação das regras do Código Civil, em conjunto com as regras do Código de Defesa do Consumidor (art. 101, I, do CDC)²⁴, possibilita que o domicílio do fornecedor seja desconsiderado quando houver necessidade de proteção da parte vulnerável (consumidor). Há que se observar que, normalmente, em relação ao Direito Internacional Privado, se aplica às pessoas jurídicas a *lex societatis*, que podem ser vistas tanto pela Teoria da Incorporação quanto da Sede Social. Pela primeira, a lei aplicável seria aquela do local onde a pessoa jurídica se constituiu; a teoria da sede social corresponde a que o Direito aplicável é o do lugar da sede efetiva da pessoa jurídica, ou seja, da administração da pessoa jurídica. Por fim, há a teoria da sobreposição, utilizada pelo Direito brasileiro, em que as normas de ordem pú-

blica de cada Estado determinarão a legislação aplicável às pessoas jurídicas.

Para todos os efeitos, ainda que não se possa estabelecer de forma padrão qual o domicílio do fornecedor, sabe-se que no Direito brasileiro vem sendo desconsiderado para aplicação de normas de proteção ao consumidor. Em alguns países, não há normas como o Código de Defesa do Consumidor, deixando a critério do fornecedor o estabelecimento de seu domicílio e ainda a escolha do foro para resolução de conflitos, sendo um ponto negativo para utilização da lei do domicílio como norma de conexão aplicável aos contratos eletrônicos.

O domicílio do consumidor, no Direito brasileiro, é exatamente o domicílio estabelecido pelo art. 70 do Código Civil, ou seja, o local onde este tiver ânimo de permanência definitivo. O art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor, possibilita que esse seja o lugar de solução de conflitos como forma de proteção.

A eleição de foro diverso, por intermédio de cláusula contratual daquele do domicílio do consumidor aumenta, significativamente, a dificuldade do acesso à justiça, tomado como direito básico do consumidor, nos termos do art. 6.º, VII, do CDC, caracterizando-se como cláusula contratual nula de pleno Direito, em conformidade com o art. 51, IV, do CDC.

A OCDE, em recomendação do Conselho relativa às linhas diretrizes que regem a proteção dos consumidores no contexto do comércio eletrônico²⁵, reforça a

24 BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 30-32. “Em seu curso de Haia, de 1995, o mestre de Heidelberg, Erik Jayme, ensinava que, diante do pluralismo pós-moderno de um direito com fontes legislativas plúrimas, ressurge a necessidade de coordenação entre as leis do mesmo ordenamento, como exigência para um sistema jurídico eficiente e justo. Efetivamente cada vez mais se legisla, nacional e internacionalmente, sobre temas convergentes. A pluralidade de leis é o primeiro desafio do aplicador da lei contemporâneo. A expressão usada comumente era “conflito de leis no tempo”, a significar que haveria uma “colisão” ou conflito entre os campos de aplicação destas leis. Assim, por exemplo, uma lei anterior, como o Código de Defesa do Consumidor de 1990, e uma lei posterior, como o Código Civil brasileiro de 2002, estariam em “conflito”, daí a necessária “solução do conflito” através da prevalência de uma lei sobre a outra e a consequente exclusão da outra do sistema (ab-rogação, derrogação e revogação). [...] O grande mestre de Heidelberg propõe então a convivência de uma segunda solução ao lado da tradicional: a coordenação destas fontes. Propõe uma coordenação flexível e útil (effet utile) das normas em conflito no sistema, a fim de restabelecer a sua coerência, isto é, uma mudança de paradigma: da retirada simples (revogação) de uma das normas de conflito no sistema jurídico (ou do “monólogo” de uma só norma possível a “comunicar” a solução justa) à convivência destas normas, ao diálogo das normas para alcançar sua ratio à finalidade “narrada” ou “comunicada” em ambas. Na belíssima expressão de Erik Jayme, é o atual e necessário “diálogo das fontes” (dialogue dès sources).”

25 ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICOS. *Recomendação do Conselho Relativa às Linhas Diretrizes que Regem a Proteção dos Consumidores no Contexto do Comércio Eletrónico*. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/18/46/34023696.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016. Resolução do conselho da OCDE: “VI. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E RECURSO A. LEI APLICÁVEL E COMPETÊNCIA JURISDICIONAL: As transacções transfronteiriças entre empresas e consumidores, quer sejam efectuadas por via electrónica ou outra, estão sujeitas ao quadro existente em matéria de lei aplicável e de competência jurisdicional. O comércio electrónico impõe inúmeros desafios ao actual quadro legal. Por conseguinte, torna-se necessário avaliar se o quadro actual que rege a lei aplicável e a competência jurisdicional deve ou não ser modificado, ou aplicado de forma diferente, para assegurar uma protecção efectiva e transparente dos consumidores no contexto do contínuo crescimento do comércio electrónico. Ao considerar se o quadro existente deve ou não ser modificado, os governos deverão envidar os seus esforços no sentido de assegurar que o quadro seja equitativo para os consumidores e para as empresas, facilite o comércio electrónico e resulte em garantir que os consumidores tenham um nível de protecção pelo menos equivalente ao nível proporcionado por outras formas de comércio, e que forneça ainda aos consumidores um acesso eficiente

necessidade de que haja tutela para possibilitar o fácil acesso à justiça para o consumidor. Pode-se verificar a falta de previsibilidade em alguns ordenamentos jurídicos de regras relativas à escolha da lei do foro de discussão da causa, prevalecendo o foro do domicílio do fornecedor, em manifesto prejuízo ao consumidor. Outro elemento de conexão²⁶ é do local de constituição da obrigação, que pode ser visto em duas ocasiões durante a celebração: a primeira corresponde ao lugar da celebração do contrato e a segunda se refere ao lugar de ocorrência de dano derivado do contrato. Esse elemento de conexão não estaria tão claro como em algumas outras relações jurídicas, como no caso das relações de família em que o elemento de conexão é claramente aquele do domicílio.²⁷ Historicamente, várias foram as propostas para determinação dos elementos de conexão e de lei aplicável.

Em um primeiro momento histórico, séculos XII e XIII, entendia-se a conexão pela territorialidade e o local de conclusão da obrigação. Posteriormente, surgiu a ideia de *lex loci solutionis*; outros autores enfatizaram o elemento territorial, principalmente do devedor. Registra-se, ainda, posicionamento adotado por muitos países, principalmente em momento posterior à Convenção de Roma de 1980, da lei da autonomia da vontade, o que não ocorreu no direito brasileiro, ainda que não tenha excluído tal ideia, que subordina à sua admissão no país em que a obrigação for constituída.

Na legislação brasileira, o elemento de conexão para

a vias de resolução de litígios justas e rápidas, sem encargos nem custos adicionais indevidos.”

26 VALLADÃO, Haroldo. *Direito Internacional Privado*. Rio de Janeiro: Livraria Freitas e Bastos, 1980. “Além dos importantes elementos de conexão, antes estudados: território, nacionalidade, domicílio e autonomia da vontade, outros existem já apontados (Cap. XXII). Destacaremos, agora, alguns mais relevantes, ficando os outros para estudos na parte especial, nos casos particulares em que aparecerem como elemento solucionador dos conflitos espaciais de lei no tempo. Começando pelos elementos territoriais ou reais (Cap. XXIII, número 2), vejamos o lugar do contrato, pois já estudamos, acerca do território, a situação da coisa e o lugar do ato ou fato (Cap. XXIII, n.º 5).”

27 STRENGER, Irineu. *Direito Internacional Privado*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2000. p. 631. “Ao contrário das relações de família, cujo elemento de conexão é singelamente determinado pelo princípio do estatuto pessoal (lei nacional ou domiciliar), ou, então, nos direitos reais, a lei do lugar da situação, não ocorre o mesmo com a individualização, mais apropriada para regular os contratos. A essência de um contrato, como diz Edoardo Vitta, consiste, de fato, no surgimento de um vínculo obrigatório entre as partes, e isso, por si só, não apresenta características tais que permitam agilmente determinar a conexão a uma ou outra lei.”

o Direito das Obrigações está no art. 9º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, que adota como norma genérica *lex locus regit actum*. A *lex loci celebrationis* nada mais é do que um elemento de conexão territorial que observa o local de constituição da obrigação.²⁸ Haveria uma conexão, não somente por intermédio da lei do foro em que o contrato foi celebrado, mas também se observaria a legislação interna sobre a formação do contrato, entre ausentes e presentes. Entende-se como norma de conexão aquela que visa à aplicação da lei do local onde a obrigação se constitui (*locus regit actum*).

A determinação do local da celebração não é a mesma de um contrato *comum*. Há quem defenda que a relação contratual passe para uma arena virtual em sua totalidade, em que o território e as pessoas são virtuais. Há inúmeras formas de determinar o local de celebração. A primeira forma seria a partir da autonomia da vontade, deixando às partes a possibilidade da eleição da lei aplicável. Uma segunda corrente possibilitaria que a lei aplicável fosse aquela do local do estabelecimento principal do fornecedor (art. 15 da Lei Modelo Uncitral e art. 19 da Diretiva 2000/31/UE). Nenhuma dessas correntes tem sido aceita para determinar uma proteção efetiva ao consumidor, assim que a maior parte da doutrina tem admitido como local de celebração o domicílio do consumidor, levando a utilização da lei do país do consumidor.²⁹

A *lex loci delicti commissi* pode ser definida como “outro elemento de conexão tradicional do direito internacional privado [...], aplicando-se às obrigações extracatuais que induzem à responsabilidade civil pela prática de atos ilícitos”³⁰. A regra de conexão estabelece um duplo foro de resolução: o foro onde o dano foi causado e o foro onde o dano foi efetivado. O lugar em que o delito tenha sido cometido é facilmente manipulado, podendo o agente valer-se disso para que a lei mais branda lhe fosse aplicada. Por outro lado, havendo uma duplicidade de foros, surge a dúvida de qual seria a lei aplicável. Conclui-se ser possível a escolha entre a lei do lugar da ação do agente e a lei do local do ato lesivo, de

28 LIMA, Eduardo Weiss Martins de. *Proteção do Consumidor Brasileiro no Comércio Eletrônico Internacional*. São Paulo: Atlas, 2006. p. 103. “Onde obrigações é o objeto de conexão e o elemento de conexão é territorial, *lex loci celebrationis* ou o lugar onde foi firmado o contrato, constituída a obrigação.”

29 LORENZETTI, Ricardo Luis. *Comércio Eletrônico*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 199

30 RECHSTEINER, Beat Walter. *Direito internacional privado: teoria e prática*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 153.

modo que a vítima escolha entre qual das duas lhe seja mais favorável³¹. Essa regra de conexão vem sendo utilizada, não muito nas relações de consumo, mas sim nos casos de infração à propriedade intelectual. Elementos interessantes são trazidos ao debate e podem ser interpretados da mesma forma para aquele fornecedor que quer se prevalecer da invisibilidade proporcionada pela Internet.³² As regras de conexão não refletem mais a realidade da conjuntura internacional, sendo necessária a releitura das próprias regras de conexão³³. A doutrina majoritária ensina que a preferência americana pela *lex fori* é uma “solução simplista [...] não oportuna ou suficiente nos dias de hoje”³⁴, porquanto ofereça uma série de respostas diferente a cada caso de acordo com a legislação interna.

Entretanto, as discussões acerca da autonomia da vontade como método de conexão levam à conclusão pela doutrina pós-moderna do consumo internacional que a lei mais favorável deva ser aplicada ao consumidor pela sua condição de vulnerabilidade. O projeto de atualização do Código de Defesa do Consumidor em matéria de Comércio Eletrônico oferece novas soluções para o direito interno. O PLS 281 de 2012 altera de forma sensível a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Portanto, quando aprovado pelo Congresso Nacional, o art. 9º-A será inserido na Lei de Introdução às Normas de Direito Brasileiro possibilitando autonomia

de vontade entre as partes e a escolha da lei aplicável, impondo-se a *lex loci celebrationis* em caso de invalidade na escolha (art. 9-A, §1º, §2º e §3º). O art. 9º-B regulamentará o contrato internacional de consumo, considerado como aquele “realizado entre um consumidor pessoa natural e um fornecedor de produtos e serviços cujo estabelecimento esteja situado em país distinto daquele de domicílio do consumidor”, impondo-se à *lex loci celebrationis*, ou em caso de execução no Brasil, a lei nacional mais favorável ao consumidor.

2.2. Desafios enfrentados pelos consumidores internacionais

O Direito do Consumidor tem sido encarado no direito brasileiro e no direito europeu como tema central de proteção ao cidadão. O desenvolvimento do conceito de consumidor aliado àquele de cidadão tem levado a uma proteção cada vez mais voltada ao entendimento do direito privado solidário e fraterno. Os problemas a serem enfrentados pelo Direito do Consumidor são proporcionais ao crescimento das novas tecnologias e novas formas de inclusão social, neste sentido, são exemplos da problemática os produtos e serviços defeituosos, a informação deficiente, a publicidade enganosa e abusiva, as formas agressivas de cobrança de dívidas, o superendividamento, os métodos de oferta informatizados, além de outros.

A proteção da sociedade consumidora, com vistas aos princípios constitucionais, demonstra uma releitura dos direitos privados, em atenção ao *pluralismo*³⁵, princípio previsto no art. 1º, V, da Constituição Federal. Vive-se hoje, na pós-modernidade, em uma sociedade com barreiras fronteiriças não tão claras³⁶, cuja socieda-

31 FURTADO, Roberto Wilson. *Dano transnacional e internet: direito aplicável e competência internacional*. Curitiba: Juruá, 2010. p. 240.

32 CARAVACA, Alfonso Luis Calvo; GONZÁLEZ, Javier Carascosa. *Conflictos de Leyes y Conflictos de Jurisdicción en Internet*. Madrid: Colex, 2001. p. 110.

33 MARQUES, Claudia Lima. A insuficiente proteção do consumidor nas normas de direito internacional privado - da necessidade de uma convenção interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 788, p. 11-56, jun. 2001. “[...] as conexões hoje existentes para regular o comércio internacional têm como base o equilíbrio estrutural de forças ou de interesses profissionais entre os agentes (ambos profissionais) envolvidos, sugerindo como conexões a autonomia da vontade (escolha da lei que regerá o contrato pelas partes, durante ou após), o local da execução (geralmente o local de execução da prestação característica, sempre prestada pelo profissional em caso de contrato de consumo internacional), ou o local de conclusão do contrato (conectando o contrato com a ordem jurídica do país do ofertante, em contratos a distância, sempre também o ofertante). Esse equilíbrio estrutural inexistente nos contratos internacionais concluídos com consumidores leigos”.

34 MARQUES, Claudia Lima. A insuficiente proteção do consumidor nas normas de direito internacional privado - da necessidade de uma convenção interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 788, p. 11-56, jun. 2001.

35 “O pluralismo, a pluralidade de métodos, de fontes, de sentimentos e de agentes econômicos caracteriza e desafia o direito privado brasileiro atual. É o desafio proposto pelo aparecimento de novos sujeitos de direitos, que levam à distinção do campo de aplicação de uma norma subjetivamente, em vista do agente econômico envolvido (civil, empresário ou consumidor). E as dificuldades que esta visão prepara nas redes de relações conexas, de consumo, civis e “empresariais”, que estão a surgir no direito atual, mais despersonalizado, mais desmaterializado e mais desterritorializado da economia pós-industrial de nossos dias.” Neste sentido veja MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 108.

36 “La nuova esperienza è riassumibile al meglio nella seguente tesi: lo spazio globale há assunto il carattere di una terra di frontiera. In una terra di frontiera agilità e scaltrezza contano più di una batteria di cannoni. Nelle terre di frontiera, recinti e staccionate annunciano intenzioni più che contrassegnare realtà. In una terra di

de é manifestamente plural e diversificada culturalmente. Os elementos pós-modernos como a Narração³⁷, o Pluralismo,³⁸ a Comunicação,³⁹ bem como o retorno dos sentimentos,⁴⁰ são levados em conta no direito privado tendo como elemento guia os direitos humanos.

A sociedade, cada vez mais plural, não pode mais eliminar resposta sem o respeito às ideias e sem delas extrair o que possa ser útil (*effet utile*), nesste sentido, serve, plenamente, o diálogo das fontes⁴¹ como método,

frontiera, i tentativi di dare ai conflitti una dimensione territoriale, di ancorare al suolo le divisioni, raramente sortiscono risultati”. BAUMAN, Zygmunt. *La società sotto assedio*. Bari: Laterza, 2005. p. 85.

37 MARQUES, Claudia Lima. *O novo direito internacional privado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005. p. 23. “A narração é consequência deste impulso de comunicação, de informação que invade a filosofia do direito e as próprias normas legais”.

38 “Pluralismo de fontes legislativas a regular o fato, pluralismo de sujeitos a proteger, por vezes difusos, como o grupo de consumidores ou os que se beneficiam da proteção do meio ambiente, pluralidade de agentes ativos, em relações extremamente despersonalizadas, múltiplas, multifacetadas”. MARQUES, Claudia Lima. *O novo direito internacional privado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005. p. 23.

39 “[...] a comunicação é um valor máximo da pós-modernidade, associado à valorização extrema do tempo, do direito como instrumento de comunicação, de informação, como valorização do passar do tempo nas relações humanas, valorização do eterno e do transitório, do congelar momentos e ações para garantir a proteção dos mais fracos e dos grupos que a lei quer privilegiar”. MARQUES, Claudia Lima. *O novo direito internacional privado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005. p. 23.

40 MARQUES, Claudia Lima; ARAUJO, Nadia de. *O novo direito internacional: estudos em homenagem à Erik Jayme*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

41 Neste sentido: MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o código de defesa do consumidor e o novo código civil: Do ‘diálogo das fontes’ no combate às cláusulas abusivas. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 45, p. 71-99, 2003. “Em minha visão atual, três são os tipos de “diálogo” possíveis entre estas duas importantíssimas leis da vida privada: 1) na aplicação simultânea das duas leis, uma lei pode servir de base conceitual para a outra (diálogo sistemático de coerência), especialmente se uma lei é geral e a outra especial; se uma é a lei central do sistema e a outra um micro-sistema específico, não-completo materialmente, apenas com completude subjetiva de tutela de um grupo da sociedade. Assim, por exemplo, o que é nulidade, o que é pessoa jurídica, o que é prova, decadência, prescrição e assim por diante, se conceitos não definidos no micro-sistema (como vêm definidos consumidor, fornecedor, serviço e produto nos arts. 2.º, 17, 29 e 3.º do CDC), terão sua definição atualizada pela entrada em vigor do Novo Código Civil de 2002; 2) na aplicação coordenada das duas leis, uma lei pode complementar a aplicação da outra, a depender de seu campo de aplicação no caso concreto (diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade em antinomias aparentes ou reais), a indicar a aplicação complementar tanto de suas normas, quanto de seus princípios, no que couber, no que for necessário ou subsidiariamente. Assim, por exemplo, as cláusulas gerais de uma lei podem encontrar uso subsidiário ou complementar em caso regulado pela outra lei. Subsidiariamente o sistema geral de responsabilidade civil sem culpa ou o sistema geral de decadência podem ser usados para regular aspectos de casos de consumo, se trazem nor-

como caminho a comunicar a solução justa sob a luz da Constituição e de seu sistema de valores e dos direitos humanos como um todo⁴². Entender a necessidade de proteger o mais fraco é obedecer ao *Leitmotive* deste desse novo direito privado, “é um fim do direito atual”⁴³. A atitude dos direitos humanos de influenciar a fisionomia das normas de direito privado e as dinâmicas que guardam relação com a sua aplicação constituem, portanto, um dado incontrovertido⁴⁴.

Antes de avançar no tema, é conveniente estabelecer quais sejam, no horizonte dos direitos humanos, os valores postos em jogo na situação da vulnerabilidade que se quer tratar. Deve-se partir do pressuposto de que o conceito de fraternidade deve estar sempre presente, pois a ideia de reviver este esse pressuposto iluminista é *ver o outro como um outro eu*⁴⁵.

A ideia de utilizar a metateoria do direito fraterno e seus pressupostos é buscar um meio de compreender

mas mais favoráveis ao consumidor. Este “diálogo” é exatamente contraposto, ou no sentido contrário da revogação ou abrogação clássicas, em que uma lei era “superada” e “retirada” do sistema pela outra. Agora há escolha (pelo legislador, veja os arts. 777,277, 21, 28 e 73229 da Lei 10.406 de 2002, ou pelo juiz no caso concreto do favor debilis do art. 7.º do CDC) daquela que vai “complementar” a ratio da outra (veja também o art. 72930da Lei 10.406 de 2002 sobre aplicação conjunta das leis comerciais); 3) há o diálogo das influências recíprocas sistemáticas, como no caso de uma possível redefinição do campo de aplicação de uma lei (assim, por exemplo, as definições de consumidor stricto sensu e de consumidor equiparado podem sofrer influências finalísticas do novo Código Civil, uma vez que esta lei nova vem justamente para regular as relações entre iguais, dois iguais-consumidores ou dois iguais-fornecedores entre si, no caso de dois fornecedores tratam-se de relações empresariais típicas, em que o destinatário final fático da coisa ou do fazer comercial é um outro empresário ou comerciante), ou como no caso da possível transposição das conquistas do Richterrecht (Direito dos Juízes) alcançadas em uma lei para a outra. É a influência do sistema especial no geral e do geral no especial, um diálogo de double sens (diálogo de coordenação e adaptação sistemática).”

42 Veja neste sentido MARQUES, Claudia Lima. *O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito*. In: DIÁLOGO das Fontes do Conflito à Coordenação de Normas no Direito Brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 29.

43 MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 111.

44 Confira-se em: JAYME, Erik. *Intentionnalité culturelle et intégration: le droit privé postmoderne*. *Recueil des Cours*, v. 2, 1995. KINSCH, Patrik. *Droits de l’homme, droits fondamentaux et droit international Privé*. *Recueil des cours*, v. 318, p. 9 ss, 2005. CARELLA, G. *Diritti umani, conflitti di legge e conflitti di civilizzazione*. Bari, 2011. A. DAVÌ. *La tutela dei diritti umani e il diritto internazionale*. Napoli, 2012. p. 209.

45 Confira-se VIAL, Sophia Martini. *Direito fraterno na sociedade cosmopolita*. *Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos*, São Paulo, v. 46, p. 10-30, 2006.

a dificuldade do outro como se fosse uma dificuldade sua.⁴⁶ O direito na pós-modernidade, na sociedade atual hipercomplexa⁴⁷, busca uma reconceitualização do que possa ser igualdade a partir da ideia de proteção à dignidade da pessoa humana. Bruno Miragem ensina que como finalidade das normas do CDC tem-se que “toda e qualquer situação de fato em que se reconheça o desequilíbrio entre os consumidores e os fornecedores, na relação de consumo ou até mesmo fora dela, como – por exemplo – através por meio do conceito de consumidor equiparado”⁴⁸, pensa-se na vulnerabilidade como *princípio orientador do CDC*⁴⁹ e a existência de uma cláusula geral de tutela da dignidade da pessoa humana, a fim de garantir nos casos em concreto os direitos da personalidade⁵⁰.

A doutrina clássica de direito do consumidor divide a vulnerabilidade em três espécies: a técnica, a jurídica e a fática⁵¹. A vulnerabilidade informacional representa um fenômeno da sociedade na atualidade, que se caracteriza pelo surgimento de blocos econômicos e pela globalização, além da acessibilidade, rapidez e fluidez do acesso à informação. Não se pode deixar de mencionar; entretanto, que a vulnerabilidade fática, mais abrangente, é reconhecida no caso em concreto. É espécie importante, pois, além de ser uma ideia/conceito genérica de vulnerabilidade, é aqui que se estabelecem casos de dupla vulnerabilidade como no caso do consumidor idoso e criança.

Os problemas enfrentados pelo consumidor *cross border* representam também um agravamento em sua

vulnerabilidade. O agravamento da vulnerabilidade dá-se em razão da falta de continuidade no consumo internacional, nos contratos turísticos a difícil reexecução ou mesmo a impossibilidade de reexecução de um serviço, a barreira linguística, as diferenças nas legislações internas e, por fim, o reconhecimento e a execução das decisões judiciais⁵². De fato, a preocupação do consumidor com a segurança e a qualidade dos produtos, representada pelo índice irrisório de satisfação de vinte e cinco por cento (25%), conforme o Relatório Webshopper retro mencionado, é fator de diminuição da confiança daquele que busca um produto *online*.

Essa relação despersonalizada e em silêncio, ao longo do aperfeiçoamento realizado pelo mercado eletrônico, tem sido fator decisivo para o agravamento da vulnerabilidade deste desse *cyberconsumidor*. Entre o consumidor que se entrega cegamente ao mercado, dispondo de forma pouco informada sobre a utilização de seus dados pessoais, e o fornecedor, existem dois fatores limitantes da relação: a distância e a confiança. A distância não é apenas física, mas é representada pela falta de informação dada ao consumidor sobre a origem do fornecedor e suas características.

Nas contratações eletrônicas, é imprescindível que a confiança do consumidor seja reforçada. Neste sentido, não há como prosseguir sem tomar como pressuposto o que traz Cláudia Lima Marques: “*eEm outras palavras, o direito encontra legitimidade justamente no proteger das expectativas legítimas e de confiança (Vertrauen) dos indivíduos!*”⁵³. Pode-se enumerar como um dos motivos da quebra de confiança do consumidor a dificuldade em encontrar contratos materializados, porquanto eles não existam na maioria dos casos.

Cite-se o Decreto do Comércio Eletrônico (Decreto 7.962/2013) que determinou a obrigatoriedade, em seu art. 4º, IV (correspondente ao art. 45-D do PLS 281/2012), de apresentar ao consumidor um sumário

46 RESTA, Eligio. *Il diritto fraterno*. Roma: Laterza, 2005.

47 AZEVEDO, Antonio Junqueira de. O direito pós-moderno e a codificação. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 33, p. 123-129, jan./mar. 2000.

48 MIRAGEM, Bruno. Os direitos da personalidade e os direitos do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 49, p. 53, jan./mar. de 2004.

49 NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. In: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *Doutrinas Essenciais do Direito do Consumidor*. VII. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 431-461.

50 BOLSON, Simone. Direitos da personalidade do consumidor e a cláusula geral de tutela da dignidade da pessoa humana. *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 3, p. 391, abr. 2011.

51 Paulo Valério Dal Pai Moraes escreve que haveria, além dos três conceitos clássicos, outras espécies de vulnerabilidade: política ou legislativa, neuropsicológica, econômica e social, ambiental e tributária. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade nas demais práticas comerciais - interpretação sistemática do direito*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 141-191.

52 Neste sentido: “Resta analisar a vulnerabilidade informacional, que é a vulnerabilidade básica do consumidor, intrínseca e característica deste papel na sociedade. Hoje merece ela uma menção especial, pois na sociedade atual são de grande importância a aparência, a confiança, a comunicação e a informação. Nosso mundo de consumo é cada vez mais visual, rápido e de risco, daí a importância da confiança.” BENJAMIN, Antônio Herman V., MARQUES, Cláudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. p. 76-77.

53 MARQUES, Cláudia 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. p. 31.

da contratação, bem como os termos do contrato. Entretanto, a prática daquele que compra *online* tem demonstrado que não há apresentação deste desse sumário devendo consentir às políticas de uso do site. A falta de um contrato em concreto acaba por prejudicar o consumidor. A informação como direito básico do consumidor deve ser respeitada e o fornecedor, ao deixar de colocar termos adequados e claros ao consumidor sobre a transação, acaba por omitir este esse direito⁵⁴.

A barreira linguística merece destaque nesta nessa análise. Dos sites mais utilizados pelos brasileiros para compras fora de suas barreiras territoriais, apenas metade deles apresentam tradução para língua portuguesa. Um dos problemas enfrentados pelos consumidores turistas, não necessariamente aqueles *cyberconsumidores* ativos, é a dificuldade linguística.⁵⁵ Esta Essa dificuldade converge com a necessidade de informação ao consumidor, seja sobre a qualidade, a quantidade e a segurança dos produtos que está adquirindo, seja sobre os direitos que lhe resguardam.

Novos desafios são colocados ao direito do consumidor brasileiro e mundial. A facilitação ao turismo e às contratações *online* não são características exclusivas do

mercado brasileiro; dessa forma, soluções interjurisdicionais necessitam ser encontradas.

3. PROPOSTAS DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL EM MATÉRIA DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Ao tratar da cooperação internacional⁵⁶ de pronto, nasce uma tentativa de solução às relações contratuais internacionais. Ainda em 1970, Resolução da Assembleia Geral 2526/70 da ONU⁵⁷, as Nações Unidas referenciaram a importância da cooperação internacional como forma da própria manutenção de paz e como dever dos Estados, impondo como princípio o respeito às diferenças políticas, econômicas e sociais como forma de promover a economia internacional, a estabilidade e o progresso⁵⁸.

A cooperação judicial internacional envolveria quatro temas principais: “a citação em outro Estado; a produção de provas em outro Estado; o cumprimento de sentença e de laudo arbitral estrangeiro; o cumprimento de outros atos processuais estrangeiros”⁵⁹. O Código de Processo Civil brasileiro (Lei n. 13.105/2015), inclusive, tem capítulo específico para tratar da cooperação

54 Quanto à forma “substancial” do contrato eletrônico, geralmente esta é livre (também segundo os arts. 107 e 108 do CCB/2002). Contratos não formais, sobre serviços, ou bens móveis, são a regra na Internet. O déficit informacional (e técnico) dos consumidores leva a que imponham deveres de informar específicos, que servem de “formalidades informativas” nos contratos de consumo. De outro lado, os contratos eletrônicos, como vimos, são “em silêncio”, logo, não se comparam aos contratos orais; são geralmente contratos escritos, na linguagem virtual, com condições gerais contratuais elaboradas prévia e unilateralmente pelos fornecedores e arquivadas no computador central, que negociará o contrato pela linguagem virtual (de clicks, imagens, sons, informações curtas e longas e textos) com o consumidor, daí a importância de alguma formalização ou perenização para permitir a prova *a posteriori*. 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. p. 120.

55 Na reunião da Costa Rica da Asadip, o Governo brasileiro estava presente, e a Secretária de Estado da Defesa do Consumidor, Dra. Juliana Pereira (Senacon-MJ) se manifestou a favor do tema, considerando importante que os órgãos de defesa do consumidor se concentrem na proteção do turista estrangeiro, face as suas dificuldades linguísticas, de tempo e poucas informações de onde socorrer-se em caso de problemas ao estrangeiro. Hoje somente o tema dos transportes e agências de viagens conta com normas especiais de direito internacional privado, para uma proteção mais a posteriori do que ex ante. In: MARQUES, Claudia Lima. Esforços para incluir o tema da proteção do turista na Agenda de Trabalho da Conferência de Haia e a proposta brasileira de “Convenção de Cooperação em Matéria de Proteção dos Visitantes e Turistas Estrangeiros”. São Paulo: *Revista de Direito do Consumidor*, v. 90, p. 39-64, nov./dez. 2013.

56 “Cooperação jurídica internacional, que é a terminologia consagrada, significa, em sentido amplo, o intercâmbio internacional para o cumprimento extraterritorial de medidas processuais do Poder Judiciário de outro Estado. Tradicionalmente também incluir-se-ia nessa matéria o problema da competência internacional. Além disso, hoje há novas possibilidades de uma atuação administrativa do Estado nessa matéria, em modalidades de contato direto entre os entes estatais”. ARAUJO, Nádia de. *A importância da cooperação jurídica internacional para a atuação do Estado brasileiro no plano interno e internacional*.

57 UN DOCUMENTS. *Declaration on Principles of International Law concerning Friendly Relations and Co-operation among States in accordance with the Charter of the United Nations*. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/a25r2625.htm>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

58 “The duty of States to co-operate with one another in accordance with the Charter States have the duty to co-operate with one another, irrespective of the differences in their political, economic and social systems, in the various spheres of international relations, in order to maintain international peace and security and to promote international economic stability and progress, the general welfare of nations and international co-operation free from discrimination based on such differences”. UN DOCUMENTS. *Declaration on Principles of International Law concerning Friendly Relations and Co-operation among States in accordance with the Charter of the United Nations*. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/a25r2625.htm>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

59 TESHEINER, José Maria. Cooperação judicial internacional no novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 234, p. 331-344, ago. 2014.

jurídica internacional. Se, via de regra, a cooperação era fruto de tratados, o Código de Processo Civil abre a possibilidade de reciprocidade por via diplomática na ausência deste. Ao comentar o Capítulo II do Código de Processo Civil, Nelson Nery Junior e Rosa Nery deixam claro que há uma influência direta do Projeto de Código Modelo de Cooperação Interjurisdicional para Iberoamérica⁶⁰. Nesse sentido, entendem-se as razões para inclusão da cooperação direta na lei processual.

A exposição de motivos do Código Modelo de Cooperação Interjurisdicional para Iberoamérica⁶¹ deixa clara a necessidade de instrumentalidade; entretanto, dispõe de regras que possibilitam uma “burocracia mais adequada” às relações internacionais hodiernas, tanto é assim que se estabelece a necessidade de uma autoridade central (dispositivo refletido no art. 26 do CPC).

A necessidade de elasticidade⁶² nas relações interjurisdicionais na busca da efetividade será analisada neste capítulo com atenção voltada àquele que está no centro das novas relações internacionais pessoais: o consumidor. Para tanto, é necessária a análise da CIDIP VII e da proposta brasileira à Conferência de Haia sobre cooperação em matéria de proteção aos turistas estrangeiros.

3.1. Proposta paraguaia, argentina e brasileira na CIDIP VII

A Organização dos Estados Americanos (OEA), certamente, promove a cooperação de forma bastante clara nas Américas. Criada em 1889, com primeiro encontro em Washington, teve objetivo de encontrar soluções ao comércio entre os membros e propor re-

gras de arbitragem. Atualmente, exerce papel importante para manutenção da paz e proteção da democracia nos países membros do bloco.⁶³ A convergência clara da importância da proteção de direitos humanos para fomento do comércio ingressou na agenda da OEA com a promulgação de sua Carta.

O art. 53 da Carta da OEA referencia como órgão as Conferências Especializadas, regulamentadas pelos arts. 122 e 123 do mesmo diploma. As Conferências Especializadas são reuniões intergovernamentais destinadas a tratar de assuntos técnicos especiais ou a desenvolver aspectos específicos da cooperação interamericana e são realizadas quando o determine a Assembleia Geral ou a Reunião de Consulta dos Ministros das Relações Exteriores, por iniciativa própria ou a pedido de algum dos Conselhos ou Organismos Especializados (art.122).

Interessante analisar especialmente a CIDIP VII⁶⁴ - Conferência Especializada Interamericana sobre Direito Internacional Privado – convocada pela Resolução 1923 (XXXIII-O/03) da Assembleia -Geral. Seguindo o processo regimental da Organização, algumas delegações apresentaram propostas de tema: Peru, El Salvador, Brasil, México, Canadá, Uruguai e Estados Unidos⁶⁵. Desistas delegações, Brasil, México, Canadá e Uruguai, apresentaram propostas de convenção para tutela do Consumidor⁶⁶.

Ao longo da CIDIP VII, em que pese uma série de propostas apresentadas (Paraguai, Argentina, Canadá e Estados Unidos) como convenções, remanesceram

63 ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. 2005: un quinquenio de logros el rol de la OEA en las Américas. Disponível em: <http://www.oas.org/documents/spa/quinquenio_2010_SPA.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

64 Confira-se sobre a necessidade da CIDIP VII no artigo do Prof. Diego Fernandes Arroyo. ARROYO, Diego Fernandes. Razones y condiciones para la continuidad de la CIDIP: reflexiones de cara a la CIDIP VII. *Revista Sequência*, Santa Catarina, n. 50, p. 301-323, jul. 2005.

65 Relatório de Seleção de Temas para CIDIP VII. ORGANIZATION OF AMERICAN STATES. *Antecedentes da CIDIP VII no âmbito da CAJP*. Disponível em: <<http://www.oas.org/council/pr/CAJP/dir%20internacional.asp>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

66 1. Brasil (Convenção Interamericana para a Proteção do Consumidor nas Américas)

2. México (proteção ao consumidor no comércio eletrônico)

3. Canadá (aspectos jurisdicionais e proteção ao consumidor no comércio eletrônico)

4. Uruguai (aspectos jurisdicionais em transações entre empréstos e consumidores no comércio eletrônico). ORGANIZATION OF AMERICAN STATES. *Antecedentes da CIDIP VII no âmbito da CAJP*. Disponível em: <<http://www.oas.org/council/pr/CAJP/dir%20internacional.asp>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

60 “O Projeto de Código Modelo de Cooperação Interjurisdicional para Iberoamérica organiza a cooperação internacional nos níveis civil e penal. O nível civil, mais amplo, compreende as áreas civil propriamente dita, a comercial ou mercantil (no Brasil, empresarial), a de família, a do trabalho, a da previdência social, a tributária, a financeira e a administrativa (art. 3º). NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade Nery. *Comentários ao Código de Processo Civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 284-285.

61 GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código modelo de cooperação interjurisdicional para Ibero-América. *Revista da EMARF*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 1-304, mar. 2009.

62 Expressão utilizada por Antônio Gaio Júnior ao se referir aos dispositivos sobre cooperação no Novo Código de Processo Civil em seu artigo “Os limites da jurisdição nacional e a cooperação internacional no plano do novo Código de Processo Civil brasileiro”. GAIO JUNIOR, Antônio. Los límites de la jurisdicción nacional y la cooperación internacional en el plano del nuevo Código de Procedimiento Civil brasileño. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 243, p. 537-551, maio 2015.

duas propostas. A proposta formada pelo grupo Argentino, Paraguaio e Brasileiro e aquela dos Estados Unidos. A primeira, tratando sobre a aplicação da lei mais favorável ao consumidor e, aquela dos EUA, sobre a possibilidade de *small claims courts* e disputas online.

Antes mesmo de analisar a questão das propostas, é necessário entender o motivo da própria existência da proposta brasileira sobre direito do consumidor. Claudia Lima Marques⁶⁷, ao ministrar aulas de Direito Internacional no Curso da OEA em 2000, concluiu pela necessidade de uma nova Convenção que tratasse da proteção ao consumidor, pois considera o consumidor como o *agente esquecido*.

Até a aceitação e início da CIDIP VIII, o tema relativo à proteção do consumidor não havia sido objeto de consideração por parte da OEA. A Convenção do México (CIDIP V) tratou sobre a lei aplicável aos contratos internacionais; deixou, entretanto, de citar o consumidor. Claudia Lima Marques e Nádia de Araújo⁶⁸ revelam a insuficiente proteção trazida pelo art. 1º e pelo art. 11 da Convenção do México (exclusão da aplicação da convenção ao contrato de consumo, se assim for declarado pelo Estado parte, como disposto no art. 1º e a utilização da *lex fori* no art. 11). Ademais disso, outros casos de consumo internacional deixaram de ser regulamentados, como o turismo internacional⁶⁹ e o comércio eletrônico.

A Comissão de Assuntos Jurídicos e Políticos da OEA (documento OEA/Ser.G - CP/CAJP-2652/08 add. 2) publicou a nota explicativa à proposta final brasileira em que restam claros os objetivos brasileiros com a proposta apresentada para CIDIP VII. Desde logo, é visível que o Brasil pretende a aprovação de instrumento legal multilateral e convencional (*hard law*) como forma adequada de garantir o cumprimento pelos fornecedores.

67 Confira-se MARQUES, Claudia Lima. A insuficiente proteção do consumidor nas normas de direito internacional privado - da necessidade de uma convenção interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 788, p. 11-56, jun. 2001.

68 ARAUJO, Nádia de. Contratos internacionais e consumidores nas Américas e no Mercosul: análise da proposta brasileira para uma convenção interamericana na CIDIP VII. *Revista Brasileira de Direito Internacional*, Curitiba, v. 2, n. 2, jul./dez. 2015.

69 Nadia de Araújo analisa o leading case “Panasonic” referindo a técnica jurídica de “deixar de lado” ao direito internacional, aplicando-se o direito interno. ARAUJO, Nádia de. Contratos internacionais e consumidores nas Américas e no Mercosul: análise da proposta brasileira para uma convenção interamericana na CIDIP VII. *Revista Brasileira de Direito Internacional*, Curitiba, v. 2, n. 2, jul./dez. 2015.

Os objetivos políticos da proposta brasileira observaram três tópicos específicos: a aplicação de uma lei mais favorável, o estímulo ao aumento da confiança nas contratações e a segurança jurídica imposta ao bloco. A proposta determinou, ainda, que seus objetivos em matéria de Direito Internacional Privado, destacando-se menção à necessidade de elementos de conexão flexíveis e abertos na Convenção, elevando como norma de conexão a lei mais favorável ao consumidor, bem como a previsão de cláusula de exceção para casos não previstos.

A proposta inicial brasileira contava com apenas sete artigos. Entretanto, após o primeiro encontro da CIDIP VII, muitas contribuições foram dadas à Convenção proposta e Argentina e Paraguai aderiram àquela brasileira. Esta proposta final, ou “Proposta Buenos Aires”⁷⁰ conta com 23 artigos e os Estados Unidos se manifestaram pela retirada de alguns.

Nesta versão final sul-americana, a técnica de codificação dividiu o texto em quatro capítulos, o primeiro sobre o âmbito de aplicação, o segundo sobre o direito aplicável, o terceiro com disposições gerais e o último com as cláusulas finais.

O primeiro e o segundo capítulos trazem fortemente a ideia de aplicação da lei mais favorável ao consumidor. O art. 4º,⁷¹ claramente, dispõe sobre a possibilidade de o consumidor passivo optar entre o direito do domicílio do consumidor, do lugar de celebração, do lugar de execução ou da sede do fornecedor dos produtos ou serviços, desde que seja observada a norma mais favorável ao consumidor.

Ao consumidor ativo, ou ainda ao turista, o art. 5º, 1, propõe opção limitada e eleita validamente pelas partes, igualmente possível a opção pelo direito do lugar de celebração do contrato, do lugar de execução ou do domicílio do consumidor. Em caso de escolha inválida,

70 MARQUES, Claudia Lima; DELALOYE, María Laura. La propuesta “Buenos Aires” de Brasil, Argentina y Paraguay: el más reciente avance en el marco de la CIDIP VII de protección de los consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 73, p. 224-265, jan./mar. 2010.

71 Art. 4 - Proteção contratual na contratação à distância 1. (Escolha limitada e válida do direito aplicável ao consumidor passivo). Os contratos e transações internacionais realizados estando o consumidor no Estado de seu domicílio, especialmente em caso de contratação à distância, regem-se pelo direito escolhido pelas partes, as quais podem optar pelo direito do domicílio do consumidor, do lugar de celebração, do lugar de execução ou da sede do fornecedor dos produtos ou serviços; esse direito será aplicável sempre que for o mais favorável ao consumidor.

aplicar-se-á a *lex loci celebrationis*. A fim de respeitar as normas de ordem pública de cada Estado, o art. 7º ainda impõe que em caso de norma imperativa sobre o foro, aquela nacional será aplicada. A aprovação da proposta trará melhoras significativas tanto ao consumidor ativo quanto àquele passivo. São citados oito tópicos de melhorias: regulação especial para os contratos eletrônicos, pautas favoráveis ao consumidor em âmbito das Américas e no direito internacional privado, superação do vácuo legal, estímulo à confiança nas contratações, crescimento do comércio regional, estabelecimento de uma norma americana única aos consumidores, eliminação da discriminação de alguns consumidores pelo seu domicílio e incorporação de uma norma pedagógica.

Até o momento, os trabalhos da CIDIP VII ainda não foram encerrados, porém a codificação da primazia da norma mais favorável⁷² parece trazer um avanço à normatização em matéria de Direito Internacional Privado. A tese prevista no art. 5º, § 2º, da Constituição Federal, reflete-se na tutela dos direitos humanos e na consequente proteção da dignidade da pessoa humana.

3.2. Proposta brasileira da Conferência de Haia de convenção de cooperação em matéria de proteção dos visitantes e turistas estrangeiros

A World Tourism Organization (UNWTO) informa que em 2015, 1.184 bilhões de chegadas internacionais foram registradas no mundo, representando seis por cento (6%) do comércio internacional.⁷³ O vácuo legislativo atinge; portanto, um público capaz de movimentar mais 1,5 trilhões de dólares em um ano.⁷⁴ A preocupação da doutrina consumerista em relação aos contratos de turismo internacional revela-se pelos aspectos formadores do elemento volitivo do consumidor nestes nesses contratos.

O código de ética para o turismo da UNWTO conta com 10 princípios: 1º a contribuição do turismo para o

entendimento e respeito mútuo entre homens e a sociedades; 2º o turismo como um instrumento de desenvolvimento pessoal e coletivo; 3º o turismo como fator do desenvolvimento sustentável, 4º o turismo como fator de aproveitamento e enriquecimento do patrimônio cultural da humanidade; 5º o turismo como atividade benéfica aos países e comunidades de destino; 6º a obrigação dos agentes no desenvolvimento do turismo; 7º o direito ao turismo; 8º a liberdade de deslocamento turístico; 9º direitos dos trabalhadores e empresários da indústria do turismo e, por fim, 10º a aplicação dos princípios do Código Global de Ética para o Turismo.

Esses dez tópicos enumeram o significado e o impacto socioeconômico do turismo. Ao tratar do segundo princípio sobre o turismo como forma de desenvolvimento pessoal e coletivo, o código enumera os fatores que estão associados ao fenômeno: o descanso, a diversão, o esporte e o acesso à cultura e a natureza.

A Constituição Federal destaca o lazer como direito social (art. 6º, *caput*) e cabe ao poder público incentivar o lazer como forma de promoção social (art. 217, §3º da CF). Portanto, o cidadão-consumidor, ao escolher o turismo como forma de lazer, acaba formando contratos massificados no mercado de consumo.⁷⁵ Essa massificação do lazer e o elemento de sedução envolvido na formação do contrato é que preocupam a doutrina. Nos contratos turísticos⁷⁶, há, para o consumidor, uma severa dificuldade na reexecução dos serviços⁷⁷, conforme julgou o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, impondo o pagamento de danos morais ao consumidor que, por falha na prestação do serviço, perdeu conexão e, conseqüentemente, dias no destino⁷⁸.

75 MIRAGEM, Bruno. Serviços turísticos, espetáculos esportivos e culturais no mercado de consumo: a proteção do consumidor nas atividades de lazer e entretenimento. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 85, p. 67-113, jan./fev. 2013.

76 Confira-se os conceitos determinados pela UNWTO sobre turismo, turista e visitante: UNWTO. *Internacional recommendations for tourism statistics*. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc08/BG-TourismStats.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

77 KLAUSNER, Eduardo Antônio. *Direito Internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre-comércio internacional*. Curitiba: Juruá, 2012. p. 177.

78 CONSUMIDOR. PACOTE TURÍSTICO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO NO VOO DE PARTIDA POA/GRU QUE OCASIONOU PERDA DA CONEXÃO. PERDA SUBSTANCIAL DE DIAS NO DESTINO. CANCELAMENTO DA VIAGEM. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ADEQUADO. Hipótese em as comunicações internas juntadas às fls. 75/76 e o comprovante acostados à fl. 18, dão conta de que, o atraso na partida da viagem, que tinha

72 MAZZUOLI, Valerio de Oliveira; Marques, Cláudia Lima. O consumidor-depositário infiel, os tratados de direitos humanos e o necessário diálogo das fontes nacionais e internacionais: a primazia da norma mais favorável ao consumidor. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 70, p. 93-138, abr./jun. 2009.

73 WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Why tourism matter*. Disponível em: <<http://media.unwto.org/content/infographics>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

74 WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Tourism Highlights 2015 Edition*. Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

A vulnerabilidade frente às dificuldades enfrentadas pelo consumidor internacional, mencionadas na primeira parte deste trabalho, opera, de forma substancial, nos contratos de turismo internacional, conforme já descreveu Claudia Lima Marques em artigo em que sugere a necessidade de colocação do tema sobre turismo internacional na agenda de trabalho da Conferência de Haia.⁷⁹ A CIDIP VII, ainda em discussão, já continha o tema da proteção do consumidor turista internacional que, pela não aprovação, segundo Claudia Lima Marques, merece esforços para que cesse o vácuo legislativo⁸⁰.

Ainda em 2012, na Carta do Rio de Janeiro⁸¹, a ASA-DIP (Associação Americana de Direito Internacional Privado) por ocasião da II Reunião Preparatória para o Conselho da Conferência da Haia, sob a presidência da Profa. Dra. Claudia Lima Marques, realizada no dia 23 de abril de 2012, na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, PUC-Rio, os membros da Asadip e demais participantes manifestaram seu total apoio a inclusão na agenda da Conferência da Haia do tema sobre a proteção do turista, com ênfase na cooperação administrativa.

como destino a cidade de Tokyo, teve como consequência a perda do voo de conexão, fato este que ocasionaria um atraso de 2 dias na chegada ao destino final, reduzindo sobremaneira o período de estadia na cidade. De modo que a parte autora viu-se obrigada a cancelar a viagem. Danos morais configurados. Quantum fixado em R\$ 3.000,00, solidariamente, que se mostra adequado aos parâmetros que vêm sendo utilizados por esta Turma Recursal na análise de casos análogos. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSOS IMPROVIDOS. (Recurso Cível Nº 71004817722, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 16/12/2014)

79 Neste sentido: MARQUES, Claudia Lima. Esforços para incluir o tema da proteção do turista na Agenda de Trabalho da Conferência de Haia e a proposta brasileira de “Convenção de Cooperação em Matéria de Proteção dos Visitantes e Turistas Estrangeiros”. São Paulo: *Revista de Direito do Consumidor*, v. 90, p. 39-64, nov./dez. 2013.

80 Neste sentido, “Roberto Ruiz Díaz Labrano tem destacada participação na Proposta Brasileira-Argentino-Paraguaiá para a Cidip VII na OEA - que mesmo passados vários anos, não resultou em um produto concreto -, assim que sua simpatia pelo tema está plantada em alentados estudos”. MARQUES, Claudia Lima. Esforços para incluir o tema da proteção do turista na Agenda de Trabalho da Conferência de Haia e a proposta brasileira de “Convenção de Cooperação em Matéria de Proteção dos Visitantes e Turistas Estrangeiros”. São Paulo: *Revista de Direito do Consumidor*, v. 90, p. 39-64, nov./dez. 2013.

81 Carta publicada por Claudia Lima Marques. MARQUES, Claudia Lima. Carta do Rio de Janeiro da ASADIP: sugerindo incluir na agenda da conferência de Haia de direito internacional privado a proteção do turista-consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 83, p. 419-433, jul./set. 2012.

A necessidade de tutela deste desse consumidor turista⁸², de forma internacional, decorre da ausência de *hard law* nesse sentido, existindo uma série de mecanismos apenas em sede de *soft law* “*Manila Declaration on World Tourism of 10 October 1980*”, “*Manila Declaration on Social Impact of Tourism of 22 May 1997*” da Organização Mundial do Turismo, e o Código de Ética Global do Turismo da Organização Mundial do Turismo (1999), Convenção sobre contratos de viagem turísticas do Unidroit de 1970)⁸³.

Para que futuramente possa existir um instrumento jurídico multilateral, aprovado pela Conferência de Haia, é que a Proposta Brasileira, elaborada por Claudia Lima Marques, com apoio da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ), foi apresentada oficialmente em Reunião do Conselho de Assuntos Gerais e Política da Conferência da Haia de Direito Internacional Privado, em abril de 2013, incluindo-se a matéria nas discussões da Conferência⁸⁴.

Durante a reunião do Conselho da Conferência da Haia de Direito Internacional Privado, em 2014, a proposta de Convenção de Proteção ao Consumidor Turista e Visitante foi apoiada oficialmente pelos países latino-americanos, por China e Portugal. Um ano mais tarde, em março de 2015, o Brasil apresentou versão atualizada e o Conselho da Conferência da Haia incluiu o tema na agenda de trabalho, a fim de realizar um estudo de viabilidade do tema.

Juan José Cerdeira reforça a necessidade de existência de Convenção, no modelo *hard law*, para proteção dos turistas internacionais, já que é necessário um efetivo e ágil acesso à justiça para os consumidores turistas (visto que por essa condição encontram-se em “situação de especial vulnerabilidade”).⁸⁵

82 Confira-se Ardyllis Alves Soares. SOARES, Ardyllis Alves. A tutela internacional do consumidor turista. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 82, p. 113-175, abr./jun. 2012.

83 Neste sentido, veja a exposição de motivos da Carta publicada por Claudia Lima Marques. MARQUES, Claudia Lima. Carta do Rio de Janeiro da ASADIP: sugerindo incluir na agenda da conferência de Haia de direito internacional privado a proteção do turista-consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 83, p. 419-433, jul./set. 2012.

84 Por questão de ordem, lembrando a Carta do Rio de Janeiro, sugere-se a leitura conjunta do artigo de CIPRIANO, Ana Candida Muniz; PEREIRA, Juliana. Proteção e defesa do consumidor turista e visitante no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 102, p. 321-329, nov./dez. 2015.

85 CERDEIRA, Juan José. Comentarios respecto al proyecto de “convencción sobre cooperación y acceso a la justicia referente a tu-

A proposta apresentada pelo governo brasileiro⁸⁶, em 02 de fevereiro de 2015, é dividida em seis capítulos e 10 artigos. A disposição da norma baseia-se na forma como deve ocorrer o acesso à justiça do turista consumidor e nas relações entre autoridades centrais. Ademais, nesta proposta, estão os formulários básicos e modelos de atendimento a estes consumidores. A aprovação da convenção com a adoção no modelo *hard law* demonstra-se como uma forte ferramenta de harmonização legal, com estabelecimento de normas de conexão (com a releitura humanista em prol do consumidor) e consequentemente como uma garantia de acesso à justiça.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A regulação do mercado e a consequente tutela dos consumidores tem-se mostrado forte mecanismo de desenvolvimento da economia com vistas à tutela da saúde (?) e da segurança. Entretanto, novos desafios são colocados ao legislador diariamente.

Estes Esses novos desafios têm, normalmente, respostas muito lentas por parte do legislador, possibilitando aos fornecedores atitudes agressivas em relação ao consumidor. Ainda que o mercado eletrônico, por exemplo, seja espaço de criatividade e de liberdade, devem os fornecedores observar regras de proteção ao cidadão que navega e busca informações nesse mundo novo.

A tutela do consumidor ativo, assim, merece tutela própria e, no Brasil, depende da aprovação dos projetos de atualização do CDC, não tendo sido suficiente a regulamentação por meio de Decreto.

O fenômeno do turismo, que inclusive é motivo de fomento à economia brasileira em regiões menos desenvolvidas, necessita, também, de uma regulamentação e de uma padronização. A contratação por aquele “*consumidor seduzido*” (não diz algo do tipo antes) merece um olhar ainda mais profundo do sistema jurídico.

A aprovação da Convenção de Haia e sua conse-

quente incorporação em modelo *hard law* será capaz de implementar os projetos pilotos que ao longo dos me-gaeventos de 2014 demonstraram-se bem sucedidos em todas as regiões do Brasil.

Tutelar o consumidor turista de forma internacional demonstra o amadurecimento do mercado e do próprio legislador quando admite a necessidade de releitura das práticas comerciais em função dos direitos humanos e da necessidade de tutela deste desse cidadão que contrata com base na sedução.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Fábio Siebeneichler de Andrade. As cláusulas abusivas nos contratos de adesão e seu regime na lei de Defesa do Consumidor e no Código Civil. *Revista Jurídica*, Porto Alegre, Ano 57, n. 384, 2009.

ARAÚJO, Amanda Karina Bezerra Galdino de. O direito do consumidor na era do comércio eletrônico: uma análise dos aspectos estruturais e jurídicos. *Revista Jurídica In Verbis*, Rio Grande do Norte, v. 14, 2002.

ARAUJO, José Ovidio Salgueiro. Contrataciones electrónicas. In: CONTRATOS celebrados por médio electrónico. Bahia Blanca: Ediuns, 2005.

ARAUJO, Nádia de. *A importância da cooperação jurídica internacional para a atuação do Estado brasileiro no plano interno e internacional*.

ARAUJO, Nádia de. Contratos internacionais e consumidores nas Américas e no Mercosul: análise da proposta brasileira para uma convenção interamericana na CIDIP VII. *Revista Brasileira de Direito Internacional*, Curitiba, v. 2, n. 2, jul./dez. 2015.

ARAUJO, Nádia de. *Direito internacional privado: teoria e prática brasileira*. 4. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

ARAUJO, Nádia de; MARQUES, Claudia Lima. *O novo direito internacional privado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

ARROYO, Diego Fernandes. Razones y condiciones para la continuidad de la CIDIP: reflexiones de cara a la CIDIP VII. *Revista Sequência*, Santa Catarina, n. 50, jul. 2005.

AZEVEDO, Antonio Junqueira de. O direito pós-moderno e a codificação. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 33, jan./mar. 2000.

ristas internacionales 2015” en la conferencia de la Haya. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 99, p. 439-453, maio/jun. 2015.

86 HCCH. *Proposal by the government of Brazil on a draft convention on co-operation and access to justice for international tourists*. Disponível em: <<https://assets.hcch.net/docs/74b12153-45a4-45fa-a86e-814fa5b-f9d2a.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2016.

- BARBOSA, Fernanda Nunes. *Informação: direito e dever nas relações de consumo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.
- BASSO, Maristela. *Curso de Direito Internacional Privado*. São Paulo: Atlas, 2009.
- BAUMAN, Zygmunt. *La società sotto assedio*. Bari: Laterza, 2005.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vida para Consumo*. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2008.
- BENJAMIN, Antonio Herman. *O Conceito Jurídico de Consumidor*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 628, 1988.
- BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.
- BOLSON, Simone. Direitos da personalidade do consumidor e a cláusula geral de tutela da dignidade da pessoa humana. *Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 3, abr. 2011.
- BRASIL. *A defesa do consumidor no Mercosul e no Peru: uma análise comparativa*. 2. ed. Brasília: Brasil, 2009.
- BRASIL. *Ato do Presidente nº 308, de 2010*. Institui Comissão de Juristas destinada a oferecer subsídios para a atualização do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ocsc/mirror/bf7769dad248ca8d8bf57a48b4bd5de4/15.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2016.
- BRASIL. Ministério da Justiça. *Manual de Cooperação Jurídica Internacional e Recuperação de Ativos: matéria penal*. 4. ed. Brasília: Secretaria Nacional de Justiça, DRCI, 2013.
- CARAVACA, Alfonso Luis Calvo. *Derecho Internacional Privado*. 2. ed. Granada: Comares, 2000.
- CARAVACA, Alfonso Luis Calvo; GONZÁLEZ, Javier Carrascosa. *Conflictos de Leyes y Conflictos de Jurisdicción en Internet*. Madrid: Colex, 2001.
- CARELLA, G. *Diritti umani, conflitti di legge e conflitti di civilizzazione*. Bari: 2011.
- CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura: sociedade em Rede*. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTRO, Amílcar. *Direito internacional privado*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- CERDEIRA, Juan José. Comentarios respecto al proyecto de “convención sobre cooperación y acceso a la justicia referente a turistas internacionales 2015” en la conferencia de la Haya. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 99, maio/jun. 2015.
- CIPRIANO, Ana Candida Muniz; PEREIRA, Juliana. Proteção e defesa do consumidor turista e visitante no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 102, nov./dez. 2015.
- CONSTANTINESCO, Leontin-Jean. *Tratado de Direito Comparado: introdução ao direito comparado*. Rio de Janeiro: Renovar, 1998.
- CONSUMER MEASURES COMMITTEE. [Ottawa], 2011. Disponível em: <<http://www.ic.gc.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/eng/home>>. Acesso em: 16 fev. 2016.
- CRISTOPH, Fabian. *O dever de informar no Direito Civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.
- DAVÌ. *La tutela dei diritti umani e il diritto internazionale*. Napoli, 2012.
- DOLINGER, Jacob. *Direito internacional privado: parte geral*. 9. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.
- DONEDA, Danilo. Apontamentos sobre a informação no contrato eletrônico. *Revista da Faculdade de Direito de Campos*, Campos, Ano 7, n. 9, 2006.
- DRAETTA, Ugo. Internet et commerce électronique en droit international des affaires. *Recueil des cours*, v. 314, 2005.
- DRUMMOND, Victor. *Internet, privacidade e dados pessoais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.
- E-BIT. *Relatório Webshoppers*. Ed. 23, 2010. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/GersonR/relatorio-webshoppers-23-balano-geral-de-2010>>. Acesso em: 31 maio 2016.
- E-BIT. *Relatório Webshoppers*. Ed. 31, 2015. Disponível em: <http://www.webvendas.com.br/wp-content/uploads/2015/02/31_webshoppers.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

- E-BIT. *Relatório Websoppers*. Ed. 32, 2015. Disponível em: <http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/32_webshoppers.pdf>. Acesso em: 31 maio 2016.
- EFING, Antônio Carlos. *Banco de dados e cadastro de consumidores*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.
- FERREIRA, Ana Amélia Menna Barreto Castro. *Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico sob a Ótica da Teoria da Confiança*. Revista da EMERJ, Rio de Janeiro, v. 11, n. 42, 2008.
- FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis. *Direito do Comércio Eletrônico*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- FURTADO, Roberto Wilson. *Dano transnacional e internet: direito aplicável e competência internacional*. Curitiba: Juruá, 2010.
- GAIO JUNIOR, Antônio. Los límites de la jurisdicción nacional y la cooperación internacional en el plano del nuevo Código de Procedimiento Civil brasileño. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 243, maio 2015.
- GLANZ, Semy. Consumidor e contrato eletrônico. *Revista de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, n. 50, 2002.
- GOMES, Helton Simões. Pela 1ª vez, acesso à internet chega a 50% das casas no Brasil. Rio de Janeiro: *O Globo*, 15 set. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/09/pela-1-vez-acesso-internet-chega-50-das-casas-no-brasil-diz-pesquisa.html>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- GOMES, Magno Federici; SOUZA, Igor Ferry. Contratos de Consumo por Meios Eletrônicos. *Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor*, Porto Alegre, v. 4, n. 24, 2008.
- GOMES, Orlando. *Contratos*. 26. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro: contratos*. São Paulo: Saraiva, 2009.
- GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.
- GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código modelo de cooperação interjurisdiccional para Ibero-América. *Revista da EMARF*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, mar. 2009.
- HCCH. *Proposal by the government of Brazil on a draft convention on co-operation and access to justice for international tourists*. Disponível em: <<https://assets.hcch.net/docs/74b12153-45a4-45fa-a86e-814fa5bf9d2a.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2016.
- HEIDEGGER, Martin. *Il Concetto di Tempo*. Milão: Adelphi Edizioni S.P.A, 1998.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Renda real do trabalhador cresceu mais de 33% desde 2003*. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2015/01/ibge-renda-real-do-trabalhador-cresceu-mais-de-33-desde-2003>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- INTERNACIONAL RECOMMENDATIONS FOR TOURISM STATISTICS. [Homepage]. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc08/BG-TourismStats.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- INTERNACIONAL recommendations for tourism statistics. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc08/BG-TourismStats.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- JAYME, Erik. Direito internacional privado e cultura pós-moderna. *Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGDir./UFRGS*, Porto Alegre, v. 1, n. 1, 2003.
- JAYME, Erik. Intenté culturelle et intégration: le droit privé postmoderne. *Recueil des Cours*, v. 2, 1995.
- JAYME, Erik. O direito internacional privado do novo milênio: a proteção da pessoa humana face à globalização. In: *O NOVO direito internacional privado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.
- KINSCH, Patrik. Droits de l'homme, droits fondamentaux et droit international Privé. *Recueil des cours*, v. 318, 2005.
- KLAUSNER, Eduardo Antônio. *Direito Internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre-comércio internacional*. Curitiba: Juruá, 2012.
- KLEE, Antonia Espíndola Longoni. A proteção do “consumidor eletrônico” no Mercosul. *Revista Trimestral de Direito Civil*, Rio de Janeiro, Ano 9, v. 33, 2008.
- LAWAND, Jorge José. *Teoria Geral dos Contratos Eletrônicos*. São Paulo: J. de Oliveira, 2003.
- LIMA, Eduardo Weiss Martins de. *Proteção do Consumidor Brasileiro no Comércio Eletrônico Internacional*. São Paulo: Atlas, 2006.

- LOPES JÚNIOR, Osmar. O comércio eletrônico e o Código de Defesa e Proteção do Consumidor. *Repertório IOB Jurisprudência*, Rio de Janeiro, n. 20, 2000.
- LORENZETTI, Ricardo Luis. *Comercio Electrónico*. Buenos Aires: ABELEDO-PERROT, 2001.
- LORENZETTI, Ricardo Luis. *Contratos Civiles y Comerciales*. Buenos Aires: La Ley, 2005.
- LUCCA, Newton de. *Aspectos jurídicos da contratação informática e telemática*. São Paulo: Saraiva, 2003.
- MANCINI, Pasquale Stanislao. *Direito Internacional*. Ijuí: Unijuí, 2003.
- MARCO CIVIL DA INTERNET: seus direitos e deveres em discussão. In: Cultura Digital: um novo jeito de fazer política pública. Disponível em: <<http://cultura-digital.br/marcocivil/>>. Acesso em: 16 fev. 2016.
- MARQUES, Claudia Lima. A insuficiente proteção do consumidor nas normas de direito internacional privado - da necessidade de uma convenção interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 788, jun. 2001.
- MARQUES, Claudia Lima. Carta do Rio de Janeiro da ASADIP: sugerindo incluir na agenda da conferência de Haia de direito internacional privado a proteção do turista-consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 83, jul./set. 2012.
- 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, 2006.
- MARQUES, Claudia Lima. Diálogo entre o código de defesa do consumidor e o novo código civil: Do 'diálogo das fontes' no combate às cláusulas abusivas. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 45, 2003.
- MARQUES, Claudia Lima. Esforços para incluir o tema da proteção do turista na Agenda de Trabalho da Conferência de Haia e a proposta brasileira de "Convenção de Cooperação em Matéria de Proteção dos Visitantes e Turistas Estrangeiros". São Paulo: *Revista de Direito do Consumidor*, v. 90, nov./dez. 2013.
- MARQUES, Claudia Lima. *Formação dos contratos eletrônicos de consumo via internet*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.
- MARQUES, Claudia Lima. O "diálogo das fontes" como método da nova teoria geral do direito. In: DIÁLOGO das Fontes do Conflito à Coordenação de Normas no Direito Brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 29.
- MARQUES, Claudia Lima. *O novo direito internacional privado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.
- MARQUES, Claudia Lima; ARAUJO, Nadia de. *O novo direito internacional: estudos em homenagem à Erik Jayme*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.
- MARQUES, Claudia Lima; DELALOYE, María Laura. La propuesta "Buenos Aires" de Brasil, Argentina y Paraguay: el más reciente avance en el marco de la CIDIP VII de protección de los consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 73, jan./mar. 2010.
- MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- MARTINS, Guilherme Magalhães. Confiança e aparência nos contratos eletrônicos de consumo via internet. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 64, 2007.
- MAZZAMUTO, Salvatore. *Il Mobbing*. Milano: Giuffrè, 2004.
- MAZZUOLI, Valerio de Oliveira; Marques, Claudia Lima. O consumidor-depositário infiel, os tratados de direitos humanos e o necessário diálogo das fontes nacionais e internacionais: a primazia da norma mais favorável ao consumidor. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 70, abr./jun. 2009.
- MIRAGEM, Bruno. *Conteúdo da ordem pública e os direitos humanos: elementos para um direito internacional pós-moderno*. In: O novo direito internacional privado. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.
- MIRAGEM, Bruno. *Direito do consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.
- MIRAGEM, Bruno. O conceito de domicílio e sua repercussão nas relações jurídicas eletrônicas. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, Ano 5, jul./set. 2004.
- MIRAGEM, Bruno. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um con-

- ceito. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 43, ano 11, jul./set. 2002.
- MIRAGEM, Bruno. Os direitos da personalidade e os direitos do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 49, jan./mar. de 2004.
- MIRAGEM, Bruno. Serviços turísticos, espetáculos esportivos e culturais no mercado de consumo: a proteção do consumidor nas atividades de lazer e entretenimento. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 85, jan./fev. 2013.
- MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade nas demais práticas comerciais - interpretação sistemática do direito*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.
- NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade Nery. *Comentários ao Código de Processo Civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.
- NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. In: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *Doctrinas Essenciais do Direito do Consumidor. VII*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 431-461.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Lei Modelo da Uncitral sobre Comércio Eletrônico*. 1997. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICOS. *Recomendação do Conselho Relativa às Linhas Directrizes que Regem a Protecção dos Consumidores no Contexto do Comércio Eletrónico*. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/18/46/34023696.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. 2005: un quinquenio de logros el rol de la OEA em las Américas. Disponível em: <http://www.oas.org/documents/spa/quinquenio_2010_SPA.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- ORGANIZATION OF AMERICAN STATES. *Antecedentes da CIDIP VII no âmbito da CAJP*. Disponível em: <<http://www.oas.org/council/pr/CAJP/dir%20internacional.asp>>. Acesso em: 15 fev. 2016.
- PASQUAL, Cristina Stringari. Oferta automatizada. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 67, 2008.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil: contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- RAMOS, Gustavo Cesar; GAZARRA, Juan Carlos. Orden público. In: BIOCCA, Stella Maris; IUALE, Corina Andrea (Org.). *Contratos celebrados por médio eletrônico*. Bahia Blanca: Ediuns, 2005.
- RECHSTEINER, Beat Walter. *Direito internacional privado: teoria e prática*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- RESTA, Eligio. *Il diritto fraterno*. Roma: Laterza, 2005.
- REUL, Rodrigo Araújo. A Defesa do Consumidor e a Falta de Legislação para a Regulação do Comércio Eletrônico no Brasil. *Revista Direito e Liberdade*, Rio Grande do Norte, v. 9, n. 1, jul./dez. 2008.
- RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. *Apeleação Cível Nº 70031191216*. Relator Paulo Antônio Kretzmann, 2009.
- SANTOLIM, Cesar Viterbo Matos. Os princípios de proteção do consumidor e o comércio eletrônico no direito brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 55, ano.
- SOARES, Ardyllis Alves. A tutela internacional do consumidor turista. *Revista do Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 82, abr./jun. 2012.
- STRENGER, Irineu. *Direito Internacional Privado*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2000.
- TELLINI, Denise Estrella. *Applicable Law and Electronic Consumer Contracts: A European Perspective*. *International Company and Commercial Law Review*, Andover, v. 16, 2005.
- TELLINI, Denise Estrella. *Regime de direito internacional privado na responsabilidade dos provedores de internet*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2006.
- TESHEINER, José Maria. Cooperação judicial internacional no novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 234, ago. 2014.
- TRATATTO DI ROMA [Documento eletrônico]. Disponível em: <<http://www.unicz.it/didattica/corsi/di-runeur/trattatodiroma.htm>>. Acesso em: 16 fev. 2016.
- UN DOCUMENTS. *Declaration on Principles of International Law concerning Friendly Relations and Co-operation among States in accordance with the Charter of the United Nations*. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/a25r2625.htm>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

VALLADÃO, Haroldo. *Direito Internacional Privado*. Rio de Janeiro: Livraria Freitas e Bastos, 1980.

VENTURA, Luis Henrique. *Comércio e contratos eletrônicos*. Bauru: Edipro, 2001.

VIAL, Sophia Martini. Contratos de comércio eletrônico de consumo: desafios e tendências. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 80, dez. 2011.

VIAL, Sophia Martini. Direito fraterno na sociedade cosmopolita. *Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos*, São Paulo, v. 46, 2006.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Global Code of Ethics for Tourism*. Disponível em <<http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodeen.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Tourism Highlights 2015 Edition*. Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Why tourism matter*. Disponível em: <<http://media.unwto.org/content/infographics>>. Acesso em: 15 fev. 2016.