

# JUSTIÇA & CIDADANIA<sup>®</sup>

Edição 155 • Julho 2013

Luís Roberto Barroso | Ministro do STF

## “NINGUÉM ME PAUTA”

Editorial: Justiça ou descrédito?



# Os contratos eletrônicos no âmbito do Direito do Consumidor

Thiago Ferreira Cardoso Neves | Professor da Emerj

Em boa hora veio a lume regulamentação acerca da contratação no comércio eletrônico no âmbito do Direito do Consumidor. Mais precisamente em 15 de março de 2013 foi editado, pela Presidenta da República, o Decreto nº 7.962, o qual veio dirimir as tormentosas controvérsias que envolvem a celebração de contratos no meio eletrônico.

O crescimento e expansão da *internet* são fatos inexoráveis. O avanço da tecnologia e o anseio da sociedade pelo acesso rápido e seguro aos mais variados serviços e bens materiais levam os fornecedores a expandir os seus horizontes, ingressando no mar da rede mundial de computadores pelo qual navegam milhões de internautas.

Estes, incentivados pelo acesso fácil aos mais variados bens de consumo, e pelas inúmeras ofertas disponibilizadas com pagamentos facilitados, concretizam os negócios sem o mínimo de cautela.

Ocorre que, por conta da celeridade desse assombroso crescimento das relações virtuais, o Poder Legislativo brasileiro não logrou êxito em acompanhar o mesmo ritmo de desenvolvimento, deixando descobertos os milhares de consumidores que, no afã de contratar, acabam lesados pelos fornecedores que, na omissão da lei, não se cansam de praticar condutas abusivas.

Por isso, diz-se que é oportuna a chegada do Decreto nº 7.962/2013, editado com o fim de regulamentar a contratação no comércio eletrônico. Note-se que não houve alteração no texto do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. A Presidenta da República, no uso das atribuições conferidas pelo constituinte originário no art. 84, *caput* e inciso IV da Magna Carta, editou o presente

decreto e, assim, sanou inúmeras controvérsias até então existentes, tornando inequívoca a plena aplicação do CDC a essas modernas relações.

Desde logo é importante observar que o comércio eletrônico não se restringe às relações travadas no âmbito da *internet*. O comércio eletrônico, ou *e-commerce*, pode ser conceituado como o conjunto de relações travadas entre fornecedor e consumidor, realizada em um estabelecimento empresarial virtual, através, ou não, da *internet*.

Isso porque, toda e qualquer relação travada virtualmente entre o fornecedor e consumidor, através da transmissão eletrônica de dados em que não há o contato físico entre as partes, pode ser conceituada como atividade de comércio eletrônico.

Firmada essa premissa, passaremos ao exame, propriamente, das inovações trazidas pelo Decreto nº 7.962/2013.

Dispõe o art. 1º do Decreto em exame que a contratação no comércio eletrônico deve abranger os seguintes aspectos: informações claras a respeito do produto e serviço do fornecedor; atendimento facilitado ao consumidor; e respeito ao direito de arrependimento.

Vê-se, de plano, que o legislador consagrou, como pedra de toque dessas modernas relações, a observância ao princípio da transparência e do dever de informar, previstos nos arts. 6º, III e 31 do diploma consumerista. Tal aspecto decorre, obviamente, do fato de que as contratações no comércio eletrônico são feitas à distância, sem que o consumidor tenha contato direto com o produto ou serviço oferecido.

Por essa razão, imperioso é que o fornecedor, no estabelecimento virtual em que é feita a oferta, disponibilize ao consumidor todas as informações necessárias do



produto ou serviço ofertado para que ele possa exercer livremente o seu direito de escolha, bem como possa discernir sobre a verdadeira necessidade ou utilidade do bem posto à sua disposição.

Consagrou o legislador, também como pedra fundamental, o respeito ao direito de arrependimento, o que é fundamental nas compras feitas à distância. Esse direito é uma garantia contra práticas abusivas e propagandas enganosas, de modo que, o consumidor que não tem contato direto com o produto ou serviço, e o adquire pelo meio eletrônico, incentivado e estimulado pela propaganda formulada no *site* do fornecedor, tem o direito de devolvê-lo, no prazo de 07 dias a contar da data do recebimento do produto ou serviço, nos termos do art. 49 do diploma consumerista, fazendo ainda jus à devolução de todo e qualquer valor pago.

Tal direito será exercido na forma do art. 5º do próprio Decreto, que impõe ao fornecedor o dever de informar ao consumidor, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do arrependimento.

Assegura-se, dessa forma, que o consumidor não seja surpreendido e vilipendiado por um produto ou serviço que não corresponde ao que ele efetivamente desejava. Ademais, é possível que o consumidor, diante de uma propaganda agressiva e predatória, acabe por adquirir aquilo que, em verdade, não necessitava. Assim, tem ele um prazo de reflexão, após o recebimento do bem, para decidir por permanecer, ou não, com a coisa, independentemente da existência de vício.

Em seu art. 2º, o Decreto nº 7.962/2013 exige que os fornecedores disponibilizem todas as informações necessárias à sua identificação, como nome empresarial e o número de cadastro no CNPJ, além de obrigatoriamente

indicar seu endereço físico para sua localização e contato pelo consumidor.

Trata-se de medida salutar que assegura ao consumidor a fácil identificação do fornecedor, garantindo-lhe o contato físico com este quando necessário para a solução de imbrólios envolvendo a contratação eletrônica.

No art. 3º, o Decreto em estudo regulamenta a questão dos já muito difundidos *sites* de compras coletivas, através dos quais os consumidores logram obter melhores preços e condições de pagamento, desde que aquele mesmo produto ou serviço seja adquirido por um número mínimo de pessoas.

Prevê o mencionado dispositivo que, além de tais sítios eletrônicos deverem conter, obrigatoriamente, as informações previstas no artigo anterior, deverão, ainda, informar a quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato; prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado.

Objetiva-se, ainda uma vez, proteger o consumidor mediante o fácil acesso aos dados dos fornecedores, conferindo ao adquirente do produto ou serviço meios eficazes para contatar o fornecedor, bem como de satisfazer a sua pretensão reparatória no caso de dano. Ademais, prestigiou-se, novamente, o dever de informar o consumidor, dever esse corolário dos princípios da transparência e boa-fé.

Por fim, traz o art. 4º do Decreto regras acerca da própria contratação, assegurando ao consumidor o amplo acesso aos termos do contrato, antes mesmo da efetivação do vínculo, assegurando-lhe, assim, toda segurança, desde o conhecimento dos termos do instrumento contratual, até as formas possíveis e seguras de se efetivar o pagamento do preço.

É essa mais uma medida que visa permitir ao consumidor ter a plena consciência e certeza daquilo que se está para contratar, possibilitando-lhe, inclusive, desistir da contratação mesmo antes da celebração do vínculo, evitando-se, assim, o posterior e muitas vezes tormentoso exercício do direito de arrependimento, o qual é disciplinado, como já se expôs anteriormente, no art. 5º do próprio Decreto.

Vê-se, pois, que o Decreto nº 7.962/2013, embora com um pouco de atraso, ante o assombroso crescimento do comércio eletrônico, tem nítido objetivo de proteger o consumidor, assegurando-lhe o amplo acesso à informação, bem como compelindo os fornecedores a agir com maior transparência.

Foi, portanto, salutar a medida, tendo em vista os inúmeros conflitos que exsurtem dessa relação, a qual é travada sem o contato físico das partes, o que traz, ainda para um grande número de pessoas, um sentimento de insegurança, o qual deve ser superado, uma vez que o futuro já se faz presente, e a ninguém se permite fugir dos inexoráveis avanços da tecnologia.