

**Curso de Tecnologia em Redes de Computadores**  
**Disciplina: Direito, Ética e Legislação da Internet - 2º Período**  
**Professor: José Maurício S. Pinheiro**

**AULA 3: Código de Defesa do Consumidor e Internet**

A Internet trouxe grandes mudanças em diversos campos do direito, e as relações de consumo. Como decorrência lógica, também encontraram neste novo meio um campo propício, não só ao incremento do comércio, mas também ao surgimento de indagações práticas acerca de seus próprios institutos.

Tal evolução trouxe questionamentos a respeito da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo celebradas em meio virtual, havendo muita controvérsia, não só com relação aos contratos celebrados com fornecedores nacionais, mas em especial, quando a relação é firmada com fornecedores estrangeiros. Convém esclarecer que contrato é um conjunto de obrigações, um complexo obrigacional no qual se estipula para as partes, deveres e obrigações, como também, diversas prestações às quais corresponderá uma contraprestação à outra. É um acordo de vontade, em termos, pois há interferência do Estado visando proteção, principalmente do consumidor. Decorrente desta proteção também à relativização da ideia de liberdade contratual e autonomia da vontade.

Inicialmente, no que toca as relações de consumo celebradas pela internet com fornecedores nacionais, são perfeitamente aplicáveis às disposições constantes do Código de Defesa do Consumidor.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (CDC - Lei nº 8.078/90) dispõe sobre a proteção do consumidor. Destacam-se na Lei:

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos Art. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e Art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a “consumidor” a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

## **1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor**

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável nas compras feitas via Internet. Quando consumidor e fornecedor estiverem estabelecidos no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor é de aplicação obrigatória. Se o fornecedor estiver estabelecido somente no exterior, sem filial ou representante no Brasil, o consumidor poderá encontrar dificuldade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Todos os documentos eletrônicos são admitidos como meio de prova da relação contratual, sendo dever do fornecedor informar previamente os termos do contrato e permitir a sua impressão ou armazenamento digital em local seguro. De qualquer modo, recomenda-se adquirir produtos ou serviços de fornecedores que disponibilizem seu endereço físico na Internet e mantenham canal de comunicação de fácil acesso para esclarecimento de dúvidas e reclamações.

### **1.1. Vício**

Vício é um termo técnico adotado pelo Código de Defesa do Consumidor que, genericamente, indica disparidades entre as condições do produto ou serviço informadas pelo fornecedor, no momento anterior à contratação, e do produto e serviço que foi, efetivamente, prestado.

De acordo com o CDC, o fornecedor deve não apenas entregar o produto em perfeitas condições de uso ou prestar o serviço de forma adequada, mas fazê-lo em conformidade com as informações que foram prestadas e com normas de fabricação vigentes em nosso país. Nesse sentido, sempre em língua portuguesa, o fornecedor deve, de forma clara, precisa e correta, prestar informações suficientes e necessárias para o consumidor conhecer o produto ou serviço que pretende contratar.

O consumidor orienta sua decisão de contratação a partir das informações que foram prestadas pelo fornecedor, inclusive na publicidade, sendo, portanto, obrigatório obter todas as informações sobre os produtos e serviços tais como características, qualidade, quantidade, prazo de validade, origem, instruções de uso, riscos à sua saúde e segurança e outros dados (artigo 31 do CDC).

No fornecimento de produtos e serviços, no mercado de consumo, destacam-se os seguintes vícios:

- Produto ou serviço não corresponde às informações que foram prestadas pelo fornecedor;
- Produto foi entregue quebrado, avariado, deteriorado;
- Produto não funciona;
- Produto com quantidade inferior ao indicado na embalagem;
- Serviço prestado de forma inadequada (por exemplo: com interrupções; prestado parcialmente ou em desacordo com o contratado etc.).

## **1.2. Cuidados com as compras pela Internet**

Recomenda-se que o consumidor estabeleça um diálogo prévio com o fornecedor, de tal sorte que, na hipótese de ocorrer algum problema (atraso na entrega, produtos com vício, cancelamento, devolução, pagamento, reembolso etc.) saiba efetivamente como e quais serão os procedimentos a serem adotados.

Se o fornecedor sequer responder solicitação de informações, este é um alerta para sua não contratação. Portanto, recomendam-se os seguintes cuidados:

- Buscar informações sobre o site, verificando se há reclamações no cadastro do PROCON de seu Estado ou Município, e, ainda, coletando referências com amigos ou família;
- Verificar qual o endereço físico do fornecedor e se existe algum telefone ou e-mail para esclarecimento de eventuais dúvidas.
- Verificar os procedimentos para reclamação, devolução do produto, prazo para entrega etc.;
- Verificar as medidas que o site adota para garantir a privacidade e segurança dos usuários;
- Não fornecer informações pessoais desnecessárias para realização da compra;
- Guardar todos os dados da compra, como nome do site, itens adquiridos, valor pago e forma de pagamento, número de protocolo da compra ou do pedido etc.;
- Guardar em meio eletrônico ou impresso a confirmação do pedido, e-mails trocados com o fornecedor que comprove a compra e suas condições;
- Verificar se há despesas com fretes e taxas adicionais, bem como o prazo de entrega da mercadoria ou execução do serviço;
- Identificar o endereço físico da empresa e seus dados cadastrais, como CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica. O consumidor pode checar os dados cadastrais da empresa acessando [www.registro.br](http://www.registro.br);
- Exigir Nota Fiscal;
- Imprimir o contrato firmado ou arquivar em meio digital seguro que permita uma futura impressão.

## **2. SPAM**

O termo utilizado para identificar as mensagens eletrônicas de e-mails não solicitadas e não autorizadas é Spam. Muitos são os spams que contêm anúncios comerciais, não raro envolvendo produtos e serviços com eficácia questionada ou até mesmo propostas fraudulentas de enriquecimento fácil. As mensagens também podem conter armadilhas como vírus e links de acesso para páginas clonadas, especialmente, de instituições financeiras, cujo objetivo é coletar dados do consumidor como senhas de contas bancárias, números de cartões de crédito, documentos de identificação pessoal etc. Recomenda-se, ao verificar a procedência das mensagens enviadas, evitar acessar as páginas divulgadas a partir dos endereços eletrônicos que constam das mensagens.

As relações de consumo no âmbito da Internet, bem como o provimento de acesso à rede mundial de computadores devem obedecer às normas do Código de Defesa do Consumidor. Desta forma, caso o consumidor sofra algum prejuízo, pode buscar ressarcimento perante aquele que lhe causou o dano. Caso tal medida não surta efeito, o consumidor pode procurar os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade (PROCON) ou optar pelas medidas judiciais cabíveis através dos Juizados Especiais Cíveis ou pela Justiça Comum.

O consumidor também pode solicitar auxílio do provedor de serviços de Internet para bloquear o endereço de quem mandou mensagens indesejadas (spammer).

### **3. Direitos do Consumidor**

Conforme o Art. 6º do CDC, temos os seguintes direitos básicos do consumidor:

- I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
- VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
- VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
- IX - (Vetado);
- X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

O Art. 7º salienta que os direitos previstos no CDC não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Entretanto, a aplicação da lei brasileira às contratações em sites estrangeiros é matéria

controvertida. Portanto, é importante obter-se referência do site antes da compra e cuidado para não adquirir produtos cujas especificações técnicas nem sempre são compatíveis com as exigidas em nosso país, como, por exemplo, DVDs, telefones celulares e outros.

Parágrafo único: **Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.**

#### **4. Perguntas**

1. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável nas compras feitas via Internet?
2. O que deve ser observado ao contratar um provedor de serviços de acesso à Internet?
3. O que é “spam”?