

Artigo

INTRODUÇÃO:

O presente trabalho visa abordar a modalidade de compra on-line, os riscos inerentes, bem como os direitos previstos nas legislações pertinentes.

No primeiro item iremos contextualizar a evolução do comércio eletrônico que está intrinsecamente ligado a expansão da internet.

2 O segundo item abordaremos os desafios enfrentados nas compras on-Line, principalmente no quesito voltado a segurança.

O terceiro item demonstraremos o crescimento do comércio eletrônico nos mais diversos setores da economia.

O quarto item falaremos sobre os direitos fundamentais do consumidor a luz do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, bem como uma abordagem da diretiva da União Europeia.

O quinto item especificaremos sobre o direito de arrependimento e sobre a política de devolução dos produtos e/ou serviços adquiridos na forma on-line.

O sexto item abordaremos a importância da proteção de dados fornecidos pelos consumidores quando da realização da compra on-line.

No sétimo item enfrentaremos a questão da responsabilidade das plataformas eletrônica, com demonstrações de decisões judiciais sobre o tema.

1) CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O CRESCIMENTO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO E A IMPORTÂNCIA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR NESSE CENÁRIO.

Nos últimos anos, o comércio eletrônico emergiu como um dos setores mais dinâmicos e promissores da economia global. Impulsionado pela expansão da internet e pela evolução das tecnologias digitais, o comércio eletrônico tem registrado um crescimento exponencial, transformando radicalmente a maneira como as pessoas consomem produtos e serviços. Nesse cenário, o direito do consumidor desempenha um papel crucial, pois garante a proteção e a segurança dos indivíduos que realizam transações online.

A ascensão do comércio eletrônico está intrinsecamente ligada à crescente penetração da internet em todas as esferas da vida cotidiana. Com a proliferação de 3 dispositivos conectados e o aumento do acesso à banda larga, os consumidores têm agora a conveniência de comprar uma ampla variedade de produtos e serviços com apenas alguns cliques, sem sair de casa. Esse nível de conveniência e acessibilidade tem impulsionado a adoção

do comércio eletrônico em todo o mundo, resultando em um mercado global em constante expansão.

No entanto, o crescimento do comércio eletrônico também trouxe consigo uma série de desafios e preocupações, especialmente no que diz respeito aos direitos do consumidor. À medida que mais transações são realizadas online, surgem novas questões sobre privacidade, segurança de dados, práticas comerciais justas e qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Os consumidores enfrentam o desafio de navegar por um ambiente digital complexo, onde nem sempre é fácil identificar e proteger seus direitos.

Nesse contexto, o direito do consumidor desempenha um papel fundamental na garantia de uma experiência de compra segura e justa no ambiente online. A legislação e as regulamentações relacionadas ao comércio eletrônico têm como objetivo estabelecer padrões mínimos de proteção ao consumidor, abordando questões como transparência nas informações, práticas de publicidade enganosas, direito de arrependimento e resolução de conflitos. Ao mesmo tempo, a educação do consumidor sobre seus direitos e responsabilidades é essencial para capacitá-los a tomar decisões informadas e proteger seus interesses no ambiente digital. Diante do rápido crescimento do comércio eletrônico e da complexidade das transações online, é crucial que os direitos do consumidor sejam fortalecidos e adaptados às realidades do mundo digital. Somente assim será possível garantir um ambiente de comércio eletrônico justo, transparente e confiável, que promova a confiança dos consumidores e sustente o contínuo crescimento e desenvolvimento desse setor vital da economia global.

2) APRESENTAÇÃO DOS PRINCIPAIS DESAFIOS E QUESTÕES LEGAIS ENFRENTADAS PELOS CONSUMIDORES EM COMPRAS ONLINE.

Apesar dos inegáveis benefícios proporcionados pelo comércio eletrônico, os consumidores enfrentam uma série de desafios e questões legais ao realizar compras online. Um dos principais desafios diz respeito à segurança e privacidade dos dados pessoais. Com a crescente incidência de violações de dados e casos de roubo de identidade, os consumidores estão cada vez mais preocupados com a proteção de suas informações pessoais durante as transações online.

Ultimamente tem sido veiculado, em vários meios de comunicação, a captura de dados pela internet, por fraudadores que se passam por empresas regulares. Tal captura fraudulenta é conhecida pela denominação phishing ³. Os conteúdos que circulam na internet por meio de sites, e-mails, mensagens instantâneas, redes sociais e SMS podem ocultar intenções criminosas de realização de fraudes online. Geralmente, os criminosos cibernéticos se passam por empresas respeitáveis e sites confiáveis para atrair pessoas, utilizando a técnica acima mencionada, denominada phishing.

Outro problema que os consumidores enfrentam, com frequência é a falta de transparência em relação às políticas de devolução, troca e reembolso,

gerando incerteza e frustração entre os consumidores. Muitos enfrentam dificuldades ao tentar resolver problemas com produtos danificados, entregas atrasadas ou itens que não correspondem às suas expectativas.

Outro desafio significativo é a proliferação de práticas comerciais enganosas e fraudulentas no ambiente online. Desde publicidade enganosa até a venda de produtos falsificados ou de baixa qualidade, os consumidores estão expostos a uma variedade de riscos ao realizar compras na internet. A falta de regulamentação adequada e de mecanismos de fiscalização pode dificultar a identificação e punição de práticas ilegais, deixando os consumidores vulneráveis a fraudes e abusos. Reportagem aponta que vendas pela internet representam 35% dos produtos falsificados comprados no Brasil.

O crime consiste em jogar iscas para pescar informações, aludindo à palavra inglesa fishing, que quer dizer pescaria. VENDAS PELA INTERNET REPRESENTAM 35% DOS PRODUTOS FALSIFICADOS COMPRADOS NO BRASIL. Rádio CBN/G1, 07/04/2023, País. Disponível em:<<https://cbn.globoradio.globo.com/media/audio/405158/vendas-pela-internet-representam-35-dos-produtos-f.htm>>. Acesso em 02 mai. 2024.

Além desses desafios, questões legais como a jurisdição em casos de litígios transfronteiriços e a aplicação de leis de proteção ao consumidor em diferentes países também representam obstáculos significativos para os consumidores que enfrentam problemas com compras online.

Diante desses desafios e questões legais, é fundamental que os direitos do consumidor sejam fortalecidos diuturnamente e efetivamente aplicados no contexto do comércio eletrônico. A proteção dos consumidores não apenas promove a confiança e a segurança nas transações online, mas também contribui para o desenvolvimento sustentável e a integridade do mercado digital como um todo.

A evolução da tecnologia da informação e comunicação (TIC) desempenha um papel fundamental no crescimento do mercado on-line. O desenvolvimento de plataformas de comércio eletrônico, cada vez mais sofisticadas e acessíveis, tornou mais fácil do que nunca para os consumidores navegarem e realizarem transações on-line. Desde a compra de roupas e eletrônicos até a contratação de serviços, o comércio eletrônico oferece uma ampla gama de produtos e serviços com apenas alguns cliques.

Além disso, a mudança nas preferências do consumidor tem impulsionado o crescimento do comércio eletrônico. Os consumidores estão cada vez mais optando por compras online devido à conveniência, variedade de escolha e facilidade de pesquisa e comparação de produtos. A flexibilidade de poder fazer compras a qualquer momento, de qualquer lugar, tem sido um fator significativo na popularidade crescente do comércio eletrônico.

No entanto, o rápido crescimento do comércio eletrônico também apresenta desafios significativos. À medida que mais transações são realizadas online, surgem novas questões sobre segurança de dados, privacidade, práticas

comerciais justas e responsabilidade do vendedor. Essas preocupações destacam a importância de garantir que os direitos do consumidor sejam protegidos e respeitados no ambiente digital.

Portanto, é essencial examinar mais de perto a interseção entre o crescimento do comércio eletrônico e os direitos do consumidor, a fim de entender melhor os desafios e oportunidades apresentados por esse cenário em constante evolução. Ao fazê-lo, podemos desenvolver estratégias e políticas eficazes para promover um comércio eletrônico justo, seguro e sustentável, que beneficie tanto os consumidores quanto os comerciantes.

3) ESTATÍSTICAS RECENTES SOBRE O CRESCIMENTO DAS VENDAS ON-LINE E A PENETRAÇÃO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO EM DIFERENTES SETORES. Nos últimos anos, o comércio eletrônico tem testemunhado um crescimento impressionante, solidificando sua posição como um dos pilares do mercado global. Estatísticas recentes revelam uma tendência de crescimento contínuo e acelerado nas vendas on-line, evidenciando a crescente aceitação e adoção do comércio eletrônico em diversas partes do mundo.

No Brasil, devido a pandemia da COVID 19, o comércio eletrônico mais do que dobrou nos anos compreendidos entre 2016 e 2019, movimentando cerca de 450 bilhões em apenas três anos.

De acordo com dados compilados por organizações e instituições de pesquisa, as vendas on-line têm experimentado uma expansão significativa em diferentes regiões geográficas. Países como Estados Unidos, China, Reino Unido, e diversos outros têm registrado um aumento constante no volume de transações realizadas online. Esse crescimento é impulsionado não apenas pelo aumento do número de consumidores on-line, mas também pela diversificação dos produtos e serviços disponíveis para compra.

COM PANDEMIA, COMÉRCIO ELETRÔNICO CRESCE E MOVIMENTA R\$450 BILHÕES EM TRÊS ANOS NO PAÍS. G1. 11 mai. 2023. Economia. Disponível em: < <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/05/11/com-pandemia-comercio-eletronico-cresce-e-movimenta-r-450-bilhoes-em-tres-anos-no-pais.ghtml> >. Acesso em 02 mai. 2024.

Além disso, a penetração do comércio eletrônico tem se estendido a uma ampla gama de setores econômicos. Inicialmente associado principalmente à venda de produtos eletrônicos e bens de consumo, o comércio eletrônico agora abrange praticamente todos os setores, incluindo moda, alimentos e bebidas, saúde, viagens, entre outros. Empresas tradicionais estão cada vez mais migrando para o ambiente on-line, reconhecendo o potencial de alcance e crescimento oferecido pelo comércio eletrônico.

Essa diversificação do comércio eletrônico é evidenciada por estatísticas que mostram um aumento constante nas vendas online em diferentes categorias de produtos e serviços. Desde o bom das vendas de alimentos e mantimentos on-line até o crescimento do mercado de viagens e turismo digital, o comércio

eletrônico está deixando sua marca em quase todos os aspectos do consumo moderno.

No entanto, apesar do notável crescimento e penetração do comércio eletrônico em diversos setores, é importante reconhecer que ainda existem desafios a serem superados. Questões relacionadas à segurança, confiabilidade, acessibilidade e inclusão digital continuam a ser áreas de preocupação que exigem atenção e ação coordenada.

Diante desse contexto de expansão e diversificação do comércio eletrônico, é fundamental entender as tendências e padrões que estão moldando o mercado global. Ao analisar estatísticas recentes sobre o crescimento das vendas online e a penetração do comércio eletrônico em diferentes setores, podemos obter insights valiosos que nos ajudarão a compreender melhor o impacto e as implicações desse fenômeno em constante evolução.

4) DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR:

Os direitos fundamentais do consumidor são assegurados por diversas legislações ao redor do mundo, incluindo o Código de Defesa do Consumidor no Brasil e as regulamentações da União Europeia. No Brasil, o principal instrumento legal em solo pátrio é o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/1990 que estabelece uma série de direitos essenciais para proteger os consumidores contra práticas abusivas e garantir a qualidade e segurança dos produtos e serviços.

No CPDC, destacam-se os seguintes artigos relacionados aos direitos fundamentais do consumidor:

Artigo 6º: Este artigo enumera os direitos fundamentais do consumidor, que incluem o direito à proteção da vida, saúde e segurança, o direito à informação clara e adequada sobre produtos e serviços, o direito à educação e divulgação sobre o consumo adequado, entre outros.

Artigo 18º: Estabelece a garantia legal dos produtos e serviços, assegurando ao consumidor o direito à reparação, substituição ou reembolso nos casos de produtos ou serviços defeituosos.

Artigo 39º: Lista as práticas comerciais abusivas proibidas, tais como publicidade enganosa, cobrança de dívidas de forma vexatória, entre outras.

Na União Europeia, os direitos fundamentais do consumidor são protegidos por meio de regulamentações como a Diretiva 2011/83/UE 7 sobre os Direitos dos Consumidores. Essa legislação harmoniza os direitos dos consumidores em todos os países membros da União Europeia e estabelece uma série de garantias para os consumidores ao realizar compras dentro da UE. Dentre os artigos mais relevantes desta diretiva, destacam-se:

a. Artigo 5º: Garante ao consumidor o direito à informação pré-contratual clara e compreensível sobre os produtos ou serviços. **b. Artigo 6º:** Estabelece o

direito de retratação do consumidor em compras realizadas à distância ou fora do estabelecimento comercial, permitindo o cancelamento do contrato sem penalidades dentro de um período determinado. **c. Artigo 9º:** Aborda os direitos do consumidor em relação a produtos defeituosos, estabelecendo o direito a reparação, substituição ou reembolso em casos de não conformidade.

BRASIL. Lei 8.078/90, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em 02 mai. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. Diretiva 211/83/UE, 25 de outubro de 2011. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011L0083-20220528>>. Acesso em 02 mai. 2024.

Esses dispositivos legais, tanto no Brasil quanto na União Europeia, garantem os direitos do consumidor, proporcionando proteção aos consumidores em transações comerciais no comércio eletrônico.

Um dos direitos que merece destaque na esfera das compras online é o direito à informação clara e precisa sobre produtos e serviços. Este direito, consagrado em legislações de diversos países, incluindo o Código de Defesa do Consumidor no Brasil, visa garantir que os consumidores tenham acesso a informações essenciais antes de realizar uma compra, permitindo-lhes tomar decisões informadas e conscientes. Aqui é importante ressaltar o direito de arrependimento concedido ao autor pelo art. 49 8 do CPDC, que lhe concede 7 dias para se arrepender da compra, sem que precise dar qualquer justificativa. Lembrando que todas as despesas de reembolso do produto ou serviço adquirido é de responsabilidade do fornecedor, não cabendo qualquer ônus ao consumidor, e que os gastos desembolsados pelo consumidor devem ser ressarcidos imediatamente.

No entanto, a aplicação efetiva desse direito no ambiente digital apresenta desafios únicos. A vasta gama de produtos e serviços disponíveis online, muitas vezes comercializados por diferentes vendedores e plataformas, pode dificultar a obtenção de informações precisas e confiáveis pelos consumidores. Além disso, a dinâmica rápida e a constante evolução do comércio eletrônico exigem uma adaptação contínua das políticas e regulamentações para garantir a eficácia da proteção do consumidor.

Nesse sentido, é fundamental que os órgãos reguladores e as empresas do setor se comprometam em garantir a transparência e a clareza nas informações disponibilizadas aos consumidores online. Isso inclui a descrição detalhada dos produtos e serviços oferecidos, informações sobre preços, prazos de entrega, políticas de devolução e garantia, entre outros aspectos relevantes para a tomada de decisão do consumidor.

8 Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do

estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Além disso, medidas como a padronização das informações apresentadas, a utilização de selos de qualidade e certificações reconhecidas, e a implementação de sistemas de avaliação e feedback dos consumidores podem contribuir significativamente para aumentar a confiança e a segurança nas compras online.

Em resumo, a aplicação efetiva dos direitos fundamentais do consumidor, com ênfase no direito à informação clara e precisa, é essencial para promover relações comerciais justas e equilibradas no ambiente digital. A colaboração entre governos, empresas e consumidores é fundamental para garantir que as compras online continuem a ser uma experiência positiva e segura para todos os envolvidos.

5 - DIREITO DE ARREPENDIMENTO E POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO:

O direito de arrependimento é um importante garantia concedida aos consumidores em muitos países, que permite desistir da compra realizada, sem a necessidade de justificar a decisão, dentro de um prazo determinado. Esse direito assume uma relevância especial nas compras online, onde os consumidores muitas vezes não têm a oportunidade de examinar pessoalmente o produto antes da compra.

5.1) Direito de Arrependimento: O direito de arrependimento é reconhecido em legislações de diversos países, como parte dos direitos fundamentais do consumidor. No Brasil, por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor pode desistir da compra realizada fora do estabelecimento comercial, como nas compras online, dentro do prazo de 7 dias corridos a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, sem qualquer ônus, como exemplificado no tópico anterior.

Esse período de reflexão permite que o consumidor avalie se o produto atende às suas expectativas, se está em conformidade com a descrição apresentada pelo vendedor e se não há defeitos ou problemas de funcionamento.

5.2) Política de Devolução:

Além do direito de arrependimento previsto em lei, muitos vendedores e plataformas de comércio eletrônico estabelecem suas próprias políticas de devolução, que podem oferecer condições ainda mais favoráveis aos consumidores, com o objetivo de fidelizar-los.

Essas políticas podem incluir prazos de devolução estendidos, opções de troca por outro produto ou reembolso do valor pago de forma mais rápida e conveniente. É importante que os consumidores estejam cientes dessas

políticas ao realizar uma compra online, pois elas podem variar de acordo com o vendedor ou plataforma utilizada. Lembrando, sempre, da prevalência do CPDC sobre qualquer política de arrependimento, desde que seja mais favorável ao consumidor.

5.3) Procedimentos para Exercer o Direito de Arrependimento: Para exercer o direito de arrependimento e solicitar a devolução de um produto comprado online, o consumidor geralmente precisa seguir alguns procedimentos específicos, que podem incluir: • Entrar em contato com o vendedor ou plataforma de comércio eletrônico dentro do prazo estabelecido (7 dias do recebimento do produto conforme o CPDC). • Informar a decisão de desistir da compra. • Devolver o produto nas condições em que foi recebido, com todas as embalagens e acessórios originais. O fornecedor ou plataforma deve então providenciar o reembolso do valor pago pelo produto, incluindo o custo do frete, se aplicável, dentro de um prazo determinado por lei ou pela política de devolução.

5.4) Desafios e Questões Controversas: Apesar dos benefícios do direito de arrependimento e das políticas de devolução, existem alguns desafios e questões controversas associadas a esse tema. Entre eles, estão: • A necessidade de garantir a integridade do produto devolvido para que possa ser revendido.

- Os custos logísticos envolvidos na devolução de produtos, especialmente em compras de grandes dimensões ou de empresas localizadas em outros países.
- A possibilidade de abuso por parte dos consumidores, que podem utilizar o direito de arrependimento de forma indevida. Exemplo: compra de um curso on-line, onde o consumidor, de má fé, gravaria o curso e utilizaria o direito de arrependimento.

6) GARANTIAS E DEFESA DO CONSUMIDOR: As garantias e a defesa do consumidor são aspectos fundamentais para garantir a proteção dos direitos dos consumidores em compras online. Nesta seção, exploraremos as garantias aplicáveis aos produtos adquiridos online, bem como os recursos de defesa disponíveis em casos de problemas ou insatisfação.

6.1) Garantias Legais e Contratuais: Nos termos do Código de Defesa do Consumidor no Brasil e legislações similares em outros países, os consumidores têm direito a garantias legais e, em alguns casos, garantias contratuais ao adquirir produtos online. Essas garantias visam assegurar que os produtos estejam em conformidade com as especificações anunciadas e livres de defeitos que possam comprometer sua utilização adequada.

6.2) Garantias Legais: São garantias estabelecidas por lei e aplicáveis automaticamente a todas as transações de compra e venda de produtos. Elas incluem a garantia de conformidade, que assegura que o produto corresponda à descrição fornecida pelo vendedor, e a garantia de vícios ocultos, que protege o consumidor contra defeitos não aparentes no momento da compra. Registre-se, que o prazo da garantia legal só começa a fluir quando expirada a contratual.

6.3) Garantias Contratuais:

Além das garantias legais, os consumidores também podem contar com garantias contratuais oferecidas pelo fabricante ou pelo vendedor como parte do contrato de compra. Essas garantias podem ser mais amplas e abrangentes do que as garantias legais, e geralmente são estabelecidas por meio de termos e condições específicos. Aqui, há que se ressaltar que a garantia contratual é complementar a legal e não é obrigatória.

6.4) Responsabilidade do Vendedor: Em caso de produtos defeituosos ou que não estejam em conformidade com as garantias oferecidas, o fornecedor é legalmente responsável por fornecer uma solução adequada ao consumidor. Isso pode incluir a reparação do produto, a substituição por um produto equivalente ou o reembolso do valor pago.

É importante que os consumidores estejam cientes de seus direitos nesses casos e saibam como proceder para acionar a responsabilidade do fornecedor. Isso pode envolver entrar em contato com o fornecedor para relatar o problema e solicitar uma solução amigável, e, se necessário, buscar assistência de órgãos de proteção do consumidor ou recorrer ao sistema judiciário.

6.5) Recursos de Defesa do Consumidor: Além das garantias legais e contratuais, os consumidores também têm à disposição uma série de recursos de defesa em caso de problemas ou conflitos relacionados a compras online. Esses recursos podem incluir.

6.6) Reclamação nos órgãos competentes: Os consumidores podem registrar reclamações junto aos órgãos de proteção do consumidor, que podem tomar medidas para investigar e resolver o problema, como por exemplo o PROCON.

6.7) Ação judicial:

Em casos em que outras formas de resolução de conflitos não sejam eficazes, os consumidores têm o direito de recorrer ao sistema judiciário para buscar reparação pelos danos sofridos.

6.8) Educação do Consumidor: Um aspecto fundamental da defesa do consumidor nas compras online é a educação e conscientização dos consumidores sobre seus direitos e como exercê-los de forma eficaz. Isso pode ser feito por meio de campanhas de informação, materiais educativos e orientações disponibilizadas pelos órgãos de proteção do consumidor e outras entidades relevantes.

7) PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE: A proteção de dados pessoais e a privacidade dos consumidores são preocupações cada vez mais relevantes no contexto das compras online. Aqui, discutiremos a importância da proteção de dados pessoais, as principais regulamentações relacionadas e as medidas que os consumidores podem tomar para garantir sua privacidade ao realizar transações on-line.

7.1) Importância da Proteção de Dados Pessoais: Os dados pessoais dos consumidores, como informações de identificação, histórico de compras e preferências, são altamente valiosos e podem ser alvo de violações de segurança e uso indevido por parte de terceiros. Portanto, é fundamental que os consumidores confiem que suas informações estão sendo protegidas adequadamente pelas empresas e plataformas de comércio eletrônico. Outro ponto a salientar é se certificar se a empresa com a qual está transacionando é fidedigna, fazendo uma checagem do seu CNPJ ⁹ ; caso na consulta apareça outro nome pode ser um indício de fraude.

7.2) Regulamentações de Proteção de Dados: Existem regulamentações específicas destinadas a proteger os dados pessoais dos consumidores em transações online. Um exemplo é o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), que entrou em vigor na União Europeia em 2018 - <https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-cadastro-nacional-de-pessoas-juridicas>; estabeleceu diretrizes rigorosas para o tratamento de dados pessoais por empresas e organizações.

Além do GDPR, muitos países têm suas próprias leis de proteção de dados que impõem requisitos similares às empresas que operam em seus territórios. É importante que os consumidores estejam cientes dessas regulamentações e dos direitos que elas lhes conferem em relação à proteção de seus dados pessoais.

No Brasil temos a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ¹¹ , bem como o Marco Civil da Internet ¹² , que regulamentam a proteção dos dados pessoais.

7.3) Medidas de Segurança e Privacidade: Ao realizar compras online, os consumidores podem adotar várias medidas para proteger sua privacidade e dados pessoais, incluindo:

7.4) Verificação da Política de Privacidade: Antes de fornecer informações pessoais em um site de compras online, os consumidores devem verificar a política de privacidade da empresa para entender como suas informações serão coletadas, armazenadas e utilizadas.

7.5) Utilização de Conexões Seguras: Ao inserir informações de pagamento em um site, os consumidores devem garantir que estão usando uma conexão segura (HTTPS) para proteger seus dados contra interceptação por terceiros. Quando o URL de um site tem HTTPS, isso pode indicar uma conexão segura. As conexões com sites que usam HTTPS são mais seguras.

REGULAMENTO (UE) 2018/1725 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, 23 out. 2018. Disponível em: < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32018R1725>>. Acesso em 02 mai. 2024. BRASIL. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 02 mai. 2024.

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 02 mai. 2024.

7.6) Uso de Métodos de Pagamento Seguros:

Optar por métodos de pagamento seguros, como cartões de crédito com proteção contra fraude, ou serviços de pagamento online confiáveis, pode oferecer uma camada adicional de segurança ao realizar transações online.

7.7) Conscientização sobre Direitos do Consumidor: É importante que os consumidores estejam cientes de seus direitos em relação à proteção de dados pessoais e privacidade, e saibam como exercê-los se sentirem que esses direitos estão sendo violados. Isso pode incluir o direito de acessar, corrigir ou excluir suas informações pessoais mantidas por empresas, bem como o direito de serem informados sobre qualquer violação de segurança que possa afetar seus dados.

8) RESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO: As plataformas de comércio eletrônico desempenham um papel crucial na facilitação das compras online, conectando consumidores a vendedores e oferecendo uma ampla gama de produtos e serviços. No entanto, surge a questão da responsabilidade dessas plataformas em relação aos produtos vendidos por terceiros em suas plataformas, bem como em relação aos serviços prestados aos consumidores. Nesta seção, discutiremos a responsabilidade das plataformas de comércio eletrônico e os desafios associados a essa questão.

8.1) Intermediação de Transações: As plataformas de comércio eletrônico atuam como intermediárias entre vendedores e consumidores, fornecendo uma infraestrutura para a realização de transações online. No entanto, quando um consumidor enfrenta problemas com um produto comprado de um vendedor terceirizado na plataforma, surge a questão de quem é responsável pelos danos ou insatisfação do consumidor: o vendedor ou a própria plataforma.

8.2) Responsabilidade Legal: Em muitas jurisdições, as plataformas de comércio eletrônico são consideradas intermediários neutros e não são responsáveis pelo conteúdo ou produtos vendidos por terceiros em suas plataformas, desde que atuem apenas como intermediárias e não exerçam controle sobre o conteúdo ou produtos disponibilizados. No entanto, existem exceções a essa regra, especialmente quando as plataformas têm conhecimento de atividades ilícitas ou violações de direitos autorais e não tomam medidas para removê-las.

8.3) Medidas de Proteção ao Consumidor: As plataformas de comércio eletrônico, apesar de algumas controvérsias, devem ser responsabilizadas quando ocorrer qualquer problema relativo à compra on-line.

As plataformas devem criar medidas para proteger os consumidores e garantir a qualidade e segurança dos produtos vendidos em suas plataformas. Isso

pode incluir a verificação de vendedores e produtos, a implementação de políticas de devolução e reembolso, e a oferta de garantias adicionais para os consumidores.

8.4) Desafios e Controvérsias: Apesar de algumas medidas de proteção ao consumidor adotadas pelas plataformas de comércio eletrônico, ainda existem desafios e controvérsias associadas à responsabilidade dessas plataformas. Entre eles estão: • **Produtos Falsificados ou Ilegais:** A venda de produtos falsificados, piratas ou ilegais em plataformas de comércio eletrônico é uma preocupação comum e pode afetar a confiança dos consumidores na plataforma. • **Avaliações e Classificações:** A manipulação de avaliações e classificações de produtos por parte de vendedores pode distorcer a percepção dos consumidores sobre a qualidade e confiabilidade dos produtos vendidos na plataforma.

8.5) Regulação e Fiscalização: Diante dos desafios associados à responsabilidade das plataformas de comércio eletrônico, muitos países estão buscando regulamentar e fiscalizar mais rigorosamente essas plataformas para garantir a proteção dos direitos dos consumidores e promover uma competição justa no mercado on-line.

9) Decisões do Tribunais: Aqui colecionamos algumas decisões do TJRJ e do STJ sobre o tema abordado, com o objetivo de termos uma noção de como os tribunais vêm se comportando em face da nova realidade de compras na modalidade on-line.

9.1) TJRJ:

9.1.1) Direito de arrependimento: Em busca realizada no site do TJRJ no ano de 2024, utilizando a palavra-chave – direito de arrependimento – encontramos 50 decisões relacionadas. Dentre estas selecionou-se algumas:

011384-87.2020.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES - Julgamento: 11/04/2024 14 - DECIMA TE1-Inicialmente, merece ser afastada a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela Ré. Isso porque, a legitimidade se traduz na pertinência subjetiva da ação. Por isso, é suficiente que a parte Autora aponte contra alguém violação a direito seu para gerar o interesse da parte contrária em se defender dos efeitos da tutela jurisdicional contra ela invocada. Em tal caso, aplica-se a teoria da asserção.

2-Relação de consumo.

3- A relação jurídica tratada nos autos é de consumo, regidas pelas regras da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor - figurando a parte Autora como consumidora e a Ré, como fornecedora de serviço, nos termos dos artigos 2º e 3º do mencionado Diploma Legal.

4- A pretensão se dirige ao cancelamento do contrato de empréstimo consignado entabulado entre partes, em virtude do arrependimento da parte Autora, bem como pela reparação civil, em razão dos descontos efetuados em

sua folha de Jurisprudência do TJRJ: Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspxPageSeq=0&Version=1.1.20.0>> Acesso em 06 mai. 2024. Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.93094>> Acesso em 06 mai. 2024. pagamento, não obstante ter efetuado a devolução dos valores que lhes foram exigidos para concretizar o desfazimento do negócio.

5- Com efeito, restou comprovada a desistência do negócio jurídico celebrado de forma tempestiva, eis que a parte Autora prontamente efetuou a devolução dos valores oriundos do empréstimo bancário, conforme se constata dos indexadores 86/88.

6- Assim, não se sustentam as alegações do banco Réu, no sentido da inexistência de qualquer ilicitude por ele praticada diante da relação contratual entabulada entre as partes, apto a impossibilitar que lhes sejam atribuídas as condenações na forma da sentença debatida.

7- Isso porque, no caso dos autos, verifica-se que a parte Autora efetuou a devolução dos valores oriundos do empréstimo bancário, a fim de realizar o desfazimento do negócio jurídico, conforme documentos de indexadores 86/89 e 71, onde, respectivamente, constam os boletos nos valores de R\$ 21.236,34 e R\$ 6.118,00, bem como o valor de R\$ 19.062,81, cuja devolução ocorreu através do depósito bancário, conforme orientação do preposto do Banco Réu.

8- A lei dispõe sobre o direito de arrependimento ao consumidor que adquiriu o produto fora do estabelecimento comercial, consoante o disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

9- O consumidor pode valer-se do direito de arrependimento, o que lhe garantirá o restabelecimento de seu status quo, o que não ocorreu no caso dos autos, uma vez que a parte Ré, apesar de ter recebido a devolução dos valores oriundos do empréstimo bancário, continua realizando descontos na folha de pagamento da parte Autora.

10- Além disso, apesar de o Réu afirmar que a parte Autora transferiu os valores oriundos do empréstimo à terceiros, este não comprovou a veracidade das suas alegações, ônus do qual não se desincumbiu, na forma do artigo 373, inciso II do CPC.

11- Apesar de a parte Autora ter manifestado tempestivamente seu direito de arrependimento, o negócio jurídico não foi desfeito pelo Banco Réu, o que caracteriza falha na prestação do serviço, impondo-se ao Apelante dessa forma, o dever de cancelar o empréstimo consignado celebrado entre as partes.

12- Danos materiais comprovados. Os descontos realizados pelo banco devem ser restituídos na forma dobrada, como determina o art. 42, parágrafo único do CDC.

13- Danos morais caracterizados. O Autor, já aposentado, teve o sofrimento desnecessário e inesperado ao verificar que sofreu descontos em sua aposentadoria, fato que vai além do mero aborrecimento, pois implicou na redução de verba de natureza alimentar.

14- Quantum indenizatório fixado em R\$10.000,00 (dez mil reais) reduzido para R\$5.000,00 (cinco mil reais). Apesar de patente a ilegalidade dos descontos, não se tem notícia de que tais descontos tenham prejudicado a subsistência ou causado maiores repercussões na vida do Autor.

15- PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.). 20.0233751-25.2019.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). JDS MARIA TERESA PONTES GAZINEU - Julgamento: 19/03/2024 15 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PUBLICO (ANTIGA 21ª CÂMARA): 1. Recurso de apelação interposto pela parte embargante, reiterando a sua tese de nulidade da multa aplicada pelo PROCON, objeto da CDA. 2. Sentença que julgou improcedentes os embargos. 3. No caso dos autos, a empresa embargante, ora apelante, foi autuada com base em reclamação efetuada por consumidora que adquiriu um produto no sítio eletrônico da executada e, após constatar que não serviria ao seu objetivo, exerceu seu direito de arrependimento, solicitando a devolução do bem e o reembolso do valor pago. 4. Consta do processo administrativo que, após a realização de audiência de conciliação realizada no âmbito do PROCON, a executada teria se comprometido a realizar o estorno do valor e a coleta do produto no prazo de dez dias úteis, o que não ocorreu. 5. Não restou demonstrado qualquer vício no procedimento administrativo capaz de invalidá-lo, sendo certo que a apelante foi devidamente notificada e teve a oportunidade de se defender, como fez. 6. Revisão dos atos administrativos pelo Poder Judiciário demanda prova da ilegalidade, o que não se verificou na espécie; 7. Sentença de improcedência que se mantém.

DESPROVIMENTO DO RECURSO..

9.1.2) Responsabilidade das plataformas de comércio eletrônico Busca realizada no site do TJRJ no ano de 2024, utilizando a palavra-chave – responsabilidade das plataformas de comércio eletrônico – encontramos 50 decisões relacionadas 15 Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspxPageSeq=1&Version=1.1.20.0>>; Acesso em 06 mai. 2024. Jurisprudência do TJRJ: Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspxPageSeq=0&Version=1.1.20.0>>; Acesso em 06 mai. 2024.

(0303293-62.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS - Julgamento: 06/03/2024 17 - DECIMA S APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA REALIZADA EM PLATAFORMA VIRTUAL. MARKETPLACE. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. PRODUTO NÃO ENTREGUE. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1- Ação ajuizada em razão de não entrega de produto adquirido através de comércio eletrônico. 2- Plataforma de vendas virtual que auferir rendimentos a partir de cada venda por ela intermediada, o que a integra à cadeia de consumo e determina a sua responsabilidade solidária por eventuais falhas do fornecedor, nos termos do

parágrafo único do art. 7º da Lei n.º 8.078/90. 3- Prática do marketplace. 4- Ainda que se entenda não aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, pelo direito comum é também evidente a responsabilidade das rés, que receberam o preço mas não entregaram o produto. 5- Devolução dos valores adimplidos que se impõe. 6- Sentença mantida em seus integrais termos. 7- Recurso conhecido e improvido.

9.2) STJ: No STJ na busca utilizando a palavra-chave – comércio eletrônico – encontramos 78 acórdãos, dentre os quais selecionamos:

REsp n. 2.067.181/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 8/8/2023, DJe de 15/8/2023 18 RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO CLONADO ANUNCIADO À VENDA NA PLATAFORMA OLX. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. 1. Ação de compensação por danos materiais e morais ajuizada em 21/02/2018, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 17/05/2021 e concluso ao gabinete em 02/05/2023. 2. O propósito recursal consiste em definir se a OLX pode ser responsabilizada pelos danos decorrentes da aquisição de veículo clonado anunciado em sua plataforma. 3. O responsável pela plataforma de comércio eletrônico, ao veicular ofertas de produtos, disponibilizando sua infraestrutura tecnológica, assume a posição de fornecedor de serviços. O serviço fornecido consiste na “disponibilização de espaço virtual na internet para facilitação e viabilização de vendas e compras de bens e contratação de serviços. Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.96609>>. Acesso em: 06mai.2024. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=202301282199>. Acesso em 08mai.2024.

Os sites classificados auferem receita por meio de anúncios publicitários, não cobrando comissão pelos negócios celebrados. Não se lhes pode impor a responsabilidade de realizar a prévia fiscalização sobre a origem de todos os produtos, por não se tratar de atividade intrínseca ao serviço prestado. Todavia, sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, é razoável exigir que mantenham condições de identificar cada um de seus anunciantes, a fim de que nenhum ilícito caia no anonimato. Logo, o site de classificados não responde por vícios ou defeitos do produto ou serviço. Por outro lado, os sites de intermediação são remunerados pelos serviços prestados, geralmente por uma comissão consistente em percentagem do valor da venda. Assim, a depender do contexto, a OLX poderá enquadrar-se como um simples site de classificados ou, então, como uma verdadeira intermediária. Para o surgimento do dever de indenizar, é indispensável que haja um liame de causalidade entre a conduta do agente e o resultado danoso. Nessa linha, caso verificado o fato exclusivo de terceiro, haverá o rompimento do nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria (art. 14, § 3º, II, do CDC). No particular, os recorridos adquiriram um veículo que havia sido anunciado na plataforma da recorrente (OLX). Após concluída a transação, tomaram conhecimento de que se tratava de automóvel clonado. No entanto, a operação de compra e venda

do veículo foi concretizada integralmente fora da plataforma, não tendo o fraudador utilizado nenhuma ferramenta colocada à disposição pela recorrente. Tal circunstância evidencia que, na hipótese, a OLX funcionou não como intermediadora, mas como mero site de classificados. A fraude perpetrada caracteriza-se como de fato de terceiro que rompeu o nexo causal entre o dano e o fornecedor (art. 14, § 3º, II, do CDC). Recurso especial conhecido e provido REsp n. 1.816.631/SP, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 10/9/2019, DJe de 11/10/2019 19

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O comércio eletrônico transformou radicalmente a maneira como as pessoas fazem compras, oferecendo conveniência e acesso a uma variedade de produtos e serviços em um clique do mouse. No entanto, junto com os benefícios do comércio on-line, surgem também desafios e preocupações relacionadas à proteção dos direitos do consumidor. Ao longo deste artigo, exploramos os principais aspectos do direito do consumidor nas compras online e destacamos a importância de garantir a proteção e segurança dos consumidores nesse ambiente.

Desde o direito de arrependimento até a responsabilidade das plataformas de comércio eletrônico, passando pela proteção de dados pessoais e garantias de produtos, os consumidores têm uma série de direitos e recursos à sua disposição para 19 Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201900953360>. Acesso em 08 mai. 2024.

Garantir uma experiência segura e satisfatória ao realizar compras online. No entanto, é fundamental que os consumidores estejam cientes desses direitos e saibam como exercê-los de forma eficaz.

Além dos direitos individuais dos consumidores, é importante que haja uma regulação eficaz e fiscalização adequada para garantir que as empresas e plataformas de comércio eletrônico cumpram suas obrigações legais e protejam os interesses dos consumidores. Isso inclui a implementação de políticas de privacidade robustas, a oferta de garantias e políticas de devolução justas e transparentes, e a responsabilização por práticas comerciais desleais ou ilegais.

À medida que o comércio eletrônico continua a crescer e se expandir, é essencial que os consumidores, empresas, governos e órgãos reguladores trabalhem juntos para garantir um ambiente de compras online seguro, transparente e justo para todos os envolvidos. Somente através do compromisso com os princípios do direito do consumidor e da colaboração entre todas as partes interessadas, podemos garantir que o comércio eletrônico continue a ser uma fonte de benefícios e oportunidades para todos os consumidores.

REFERÊNCIAS: Vendas pela internet representam 35% dos produtos falsificados comprados no Brasil. Rádio CBN/G1, 07/04/2023, País. Disponível

em: < <https://cbn.globo.com/media/audio/405158/vendas-pela-internet-representam-35-dos-produtos-f.htm>>. Acesso em 02 mai. 2024. Com pandemia, comércio eletrônico cresce e movimenta R\$ 450 bilhões em três anos no país. G1. 11 Mai. 2023. Economia. Disponível em: < <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/05/11/com-pandemia-comercio-eletronico-cresce-e-movimenta-r-450-bilhoes-em-tres-anos-no-pais.ghtml> >. Acesso em 02 mai. 2024.

BRASIL. Lei 8.078/90, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em 02 mai. 2024

UNIÃO EUROPEIA. Diretiva 211/83/UE, 25 de outubro de 2011. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011L0083-20220528>> Acesso em 02 mai. 2024.

Regulamento (Ue) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, 23 out. 2018. Disponível em: < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32018R1725>>. Acesso em 02 mai. 2024.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 02 mai. 2024.

BRASIL. Lei 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 02 mai. 2024.

Jurisprudência do TJRJ: Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=0&Version=1.1.20.0>> Acesso em 06 mai. 2024. Jurisprudência do TJRJ: Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.93094>> Acesso em 06 mai. 2024. Jurisprudência do TJRJ: Disponível em <<https://www3.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=1&Version=1.1.20.0>>. Acesso em 06 mai. 2024.

Jurisprudência do TJRJ: Disponível em: <<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.96609> >. Acesso em: 06mai.2024.

Jurisprudência do TJRJ: Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=202301282199 >. Acesso em 08mai.2024.

25 Jurisprudência do STJ: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201900953360 > .

Palavras Chaves

.