

DIREITO DIGITAL

# DIREITO DO CONSUMIDOR E O AMBIENTE DIGITAL



# INTRODUÇÃO

A proteção das relações de consumo iniciou-se com o Código de Hamurabi (2.300 a.C.), como forma de regulamentação comercial como Lei 233, que obrigava o arquiteto a pagar ou reconstruir uma casa caso as paredes apresentassem defeitos.

No Brasil, os primeiros registros datados remontam à era colonial brasileira, quando foram aplicadas multas aos que incentivavam atividades comerciais cujo valor ultrapassava o valor pré-estabelecido na tabela da época, e à luz das regulamentações filipinas;

- › Já na era republicana, o CC de 1916 foi o instituto de proteção jurídica do consumidor dada a massificação da oferta de produtos e serviço da época de forma genérica;
- › Somente com a CF/88 que de fato houve uma busca efetiva pela defesa do consumidor previstos no art. 5º, XXXII e 170, V;
- › Em 11/09/1990 entra em vigor o CDC, por meio da Lei 8.078.

# INTRODUÇÃO

- › Início das atividades de venda eletrônica (terminais) foi com a empresa: **Magazine Luiza (1992)**
- ›
- › Já o primeiro e-commerce no Brasil. Primeira empresa de e-commerce no Brasil: **Book Net 1995 (Submarino/ 1998)**
- › Com os Avanços tecnológicos houve a necessidade de mudanças nas lei, em especial no CDC, com o fito de proteger o consumidor.
- › Leis que modificaram o CDC para se adaptar às mudanças tecnológicas: PLi 281 e 283/2012, que virou a Lei 14.181/2021 e o Decreto Lei 7.682/13 foram as normas que regulamentaram as relações de consumo na internet. Além do Marco Civil da Internet;

# INTRODUÇÃO

## ◆ Aumento do E-Commerce:

Conforme dados da MasterCard, em 2020, o crescimento do comércio eletrônico foi de 75% em relação ao ano anterior. No primeiro semestre de 2021, houve um crescimento de 57% em relação aos três primeiros meses de 2020.

## ◆ Aumento das Fraudes:

No entanto, o aumento também contribuiu para a ocorrência de mais fraudes. Estima-se que cerca de 150 milhões de brasileiros foram vítimas de golpes virtuais.



## ◆ AMPARO LEGAL

- ◆ **Código Defesa do Consumidor (CDC), Lei 8.078/1990;**



- ◆ É o dispositivo legal que dispõe sobre os direitos e deveres quando o assunto é proteção ao consumidor.

- ◆ **Quem é considerado Consumidor?**

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

# DIREITO E PRINCÍPIOS

## ✓ **Direitos Básicos do Consumidor**

✓ O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor detalha de forma ampla os direitos do consumidor.

## ✓ **Princípios do direito do consumidor em compras realizadas por meio digital**

✓ O art. 4º da Lei nº 8.078/90, exemplifica alguns princípios que mais norteiam as relações de consumo:

- Vulnerabilidade;
- Transparência e informação;
- Dever governamental;
- Harmonização das relações de consumo;
- Acesso a justiça;
- Garantia de adequação;
- Boa-fé objetiva;

# PROTEÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NA ERA DIGITAL

- ♦ O CDC garante ao consumidor, o acesso as informações e publicidades corretas, precisas, claras, assegurando a possibilidade do consumidor de decidir conscientemente. Além disso, o comprador deve ter a consciência dos seguintes direitos:



- Informações claras sobre o produto;
- Desistir da compra em até sete dias;
- Devolver ou trocar produtos danificados, ou defeituosos dentro de 30 dias;
- Garantia contratual e extensão;
- Cumprimento de qualquer oferta;
- Transparência na propaganda;
- Satisfação satisfatória e à segurança no pagamento e processamento de dados;

# PROTEÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NA ERA DIGITAL

- ♦ **Respeito ao direito de arrependimento no CDC**
- ♦ Garantido pelo CDC em seu artigo 49, o direito de desistir do contato no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou ato de recebimento do produto ou serviço. Embora o código não especifique o meio digital de forma expressa, mas o tratamento é o mesmo, visto que a compra online ocorre fora do estabelecimento comercial.
  - ♦ *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 em domicílio.*

# PROTEÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NA ERA DIGITAL

- ◆ **Prazo para Troca:**

- ◆ As compras realizadas pela internet estão de acordo com as características do produto e com eventuais defeitos. Se o produto não for durável, o consumidor terá 30 dias para apresentar uma reclamação. Se for um produto durável, o prazo é estendido para 90 dias. Há casos em que o defeito está oculto e, portanto, o prazo só vale a partir do momento em que o defeito surge.

- ◆ **Canais de Atendimento:**

- ◆ Uma vez que a compra online é realizada sem a presença de um estabelecimento, as companhias devem criar um canal de atendimento para que os consumidores possam fazer reclamações, tirar dúvidas e outros assuntos relevantes sobre as suas compras. Há uma determinação de que as respostas devem ser dadas dentro do prazo máximo de cinco dias.

# PROTEÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NA ERA DIGITAL

- ◆ **Proteção de Dados:**

- ◆ A proteção de dados é um aspecto relevante no Direito dos Clientes em negócios digitais. A partir da publicação da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), as companhias devem seguir uma série de critérios para coletar esses dados, o que representa uma redução significativa no uso indevido desses dados em ações de má-fé.

# A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, LEI 13.709/2018 (LGPD)

- **Abrangência:**

- Tal legislação aplica-se sobre qualquer operação de tratamento, seja realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado.

- **Dados Sensíveis:**

- Um ponto importante a destacar, diz respeito à utilização dos dados sensíveis, entendidos como aqueles sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político; dados referentes à saúde ou à vida sexual; dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural, conforme previsto no art. 5º, inciso II, da referida lei.

- **Responsabilidade:**

- O art. 45 da LGPD prescreve as hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade contidas na legislação pertinente, isto é, à responsabilidade objetiva e solidária prevista no CDC.

# Exemplo real na aplicação dos direitos do consumidor em compras digitais.

## Maíra Cardi é condenada a indenizar seguidora por curso que prometia ganhos de R\$ 250 por dia e 'sociedade' com influencer

'Houve propaganda com forte apelo, que tem o condão de induzir o consumidor a acreditar, de forma enganosa, que, ao adquirir e terminar os cursos, seria 'sócio' da requerida', apontou o juiz da 10ª Vara Cível de São Paulo. Maíra deverá pagar R\$ 5 mil por danos morais. A defesa de Maíra afirmou que já recorreu da decisão e informou que nunca foi prometida representação comercial ou sociedade à autora da ação.

Por **Gustavo Honório**, g1 SP — São Paulo  
02/02/2024 14h41 · Atualizado há um mês



## ◆Resumo do Caso:

Divulgado no site do G1, no dia 02/02/2024, onde publica que a influenciadora Maíra Cardi foi julgada e condenada pela 10ª Vara Cível de São Paulo, por venda de um curso que prometia altos ganhos e sociedade nos negócios da influencer após a conclusão do curso, em que fora prometido o ganho de até R\$ 250,00 por dia. A propaganda do curso tinha um forte apelo, assegurando que os consumidores trabalhariam juntamente com Maíra Cardi, na qual haveria publicidade individual para cada consumidor.

No entanto, essas promessas não se concretizaram, o que levou a acusações de **propaganda enganosa**. O caso foi levado a julgamento, resultando na condenação de Maíra Cardi. A sentença destacou a discrepância entre as promessas feitas e a realidade enfrentada pelos consumidores após a compra do curso.

# CONCLUSÃO

O ambiente digital proporciona uma série de benefícios aos consumidores, incluindo maior conveniência, acesso a uma variedade de produtos, serviços e a possibilidade de comparar preços e qualidade. No entanto, também expõe os consumidores a novos riscos, como violações de privacidade, fraudes online e práticas comerciais enganosas.

A aquisição online pode ser extremamente prática e vantajosa, desde que você conheça e pratique seus direitos como consumidor.

O Direito do Consumidor desempenha um papel fundamental na proteção dos indivíduos em suas interações digitais. As legislações devem ser atualizadas e adaptadas para abordar os desafios específicos apresentados pelo ambiente digital, garantindo que os direitos dos consumidores sejam protegidos de maneira eficaz.

- ◆ Qual data foi promulgado o CDC??
- ◆ Qual foi a primeira empresa do Brasil a vender por e-commerce??
- ◆ O CDC pode ser utilizado tanto por pessoas físicas como por pessoas jurídicas??
- ◆ Qual o prazo de Direito de arrependimento nas compras virtuais ??
- ◆ A ação judicial nas relações de consumo inicia-se no domicílio do réu ou do consumidor ??
- ◆ Qual é o Dia Mundial do Consumidor (ONU)?



