

# DIREITOS DO CONSUMIDOR

## NO AMBIENTE VIRTUAL

- Ana Beatriz M. FerreiraDébora Dalbem S. Bejarano
- Izabella Alves dos Santos Oliveira
- Janaina Gonçalves da Silva
- Júlia do Nascimento Araújo
- Kathleen Jhenipher Dias A. Brito
- Luana Karoline Callai Alves
- Luís Fernando Mendes Martins
- Nathália Palhano Lopes
- Selma Oliveira Gomes

# RESUMO

A presente pesquisa teórica tem como objetivo o entendimento acerca dos direitos básicos do consumidor no meio digital. Buscando conscientizar, proteger, e promover a igualdade entre o consumidor e o fornecedor, bem como informar a sociedade sobre seus direitos e respaldos assegurados pela legislação, promovendo-se uma experiência equilibrada e protegida.

# INTRODUÇÃO

Ao estabelecer o direito fundamental de defesa do consumidor em seu artigo 5º, XXXII, a Constituição Federal de 1988 determinou ao Estado o dever de realizá-la sob suas diferentes projeções, tendo como finalidade a efetividade dos direitos do consumidor, bem como a promoção de sua defesa.

**A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI 8.078/90 ) E O COMÉRCIO ELETRÔNICO (LEI 7.962/13):**

- Antes da Constituição Federal de 1988, as relações entre consumidores e fornecedores eram disciplinadas pelo Código Civil;
- Após a promulgação do Texto Constitucional de 1988, surge a Lei nº 8.078/1990, denominado Código de do Consumidor que abrange todas as relações que envolvem consumidor e fornecedor;
- O comércio eletrônico, ou e-commerce, pode ser definido como o conjunto de relações firmadas entre o fornecedor e o consumidor, realizadas em uma plataforma virtual.

**DECRETO 10.271/2020 – PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO.**

- O Decreto nº 10.271/2020, disciplina acerca da proteção do consumidor em operações eletrônicas, engloba todos os fornecedores locais ou estabelecidos em alguns desses países ou que atuem comercialmente sob qualquer de seus domínios de internet;
- Em suma, tem-se por finalidade pacificar e compatibilizar as regras entre os países membros, fomentando a proteção eficaz para ambas as partes envolvidas, o consumidor ou fornecedor.



## PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DIGITAL

No atual mundo movido pela internet, a vulnerabilidade é real, isso porque o consumidor se depara com infinitas informações e ofertas, mas com pouca clareza sobre suas garantias e proteções legais estabelecidas pelo legislador.

## **Direito a informação clara e adequada**

O direito a informação tem por escopo garantir que o consumidor possa fazer escolhas, de maneira informada e consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou ao serviço sejam de fato atingidas.

## **Direito de Arrependimento**

Trata-se de um mecanismo legal que permite a desistência da compra de um produto ou serviço, em determinadas situações e condições, ante ao descontentamento do consumidor, sem a imposição de se justificar.

## Entrega no prazo

O denominado prazo de entrega diz respeito ao tempo estipulado pela empresa para que um pedido feito pelo consumidor online seja entregue.

O atraso na entrega é considerado descumprimento de oferta, que pode gerar o pagamento de indenização ao consumidor do bem ou produto adquirido pela internet.

## Direito à Garantia

O Código de Defesa do Consumidor estabelece a garantia legal, isto é, algo que é garantido por lei e não depende de documentos ou acordo para ser válido, bem como garantia de fábrica e a garantia estendida.

## **Atendimento e Suporte**

O Decreto no 11.034/22 regulamenta normas e diretrizes sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, conhecido como SAC.

## **Solução de conflitos consumeristas**

O Código de Defesa do Consumidor legitimou, para a defesa dos direitos subjetivos do consumidor, a via judicial, com base na garantia de acesso ao Poder Judiciário, bem como a via administrativa, de competência dos entes federados, consoante art. 55, § 1º do referido diploma legal.

# ONDE RECLAMAR E SOLUCIONAR PROBLEMAS?

---



É um serviço público separado da esfera administrativa, dispensando o Poder Público e o Judiciário, servindo como um facilitador para possibilitar a resolução direta entre as empresas cadastradas e os consumidores de compras e serviços online.



É um Instituto de Defesa do Consumidor, no Distrito Federal regido pelo regimento interno pelo decreto nº 38.927/2018, possui autonomia administrativa e financeira, com o objetivo de promover a aplicação das leis de proteção ao consumidor.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Direito do Consumidor no âmbito digital é uma área em constante transformação e evolução. O progresso nas legislações, como o Decreto nº 10.271/2020, o Decreto Lei 7.962/13, bem como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1190) e outras normas relacionadas, é primordial para propiciar que os direitos dos consumidores sejam cada vez mais respeitados na seara digital.

”

'O cliente é o único motivo para  
existência de uma empresa'

Peter Drucker

