

# DIREITOS DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE VIRTUAL

## O DIREITO DO CONSUMIDOR E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, XXXII, reconhece o direito do consumidor como um direito fundamental. Dessa forma, o Estado tem a responsabilidade de promover e garantir a efetividade desses direitos, considerando a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo.

## E SE AS RELAÇÕES DE CONSUMO ACONTECEM NO AMBIENTE VIRTUAL?

Assim como os consumidores que fazem compras presencialmente, aqueles que optam por realizar suas compras de forma virtual também têm seus direitos protegidos pela legislação.

# ACESSE E SAIBA MAIS

@direito.digital.2



ATIVIDADE EXTENSIONISTA  
DIREITO DIGITAL - CAMPUS DA ASA SUL  
TURNO NOTURNO



# DIREITOS DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL

No dia a dia, muitas vezes nem percebemos, mas estamos sempre atuando como consumidores. Isso acontece, por exemplo, quando utilizamos a internet pelo celular para comprar produtos ou serviços *online*.

A Lei 8.078, de 1990, conhecida como **Código de Defesa do Consumidor**, define os direitos dos consumidores. E considerando o crescimento do comércio online, para que possamos exercer esses direitos e saber como reclamar quando nos sentimos prejudicados, é fundamental conhecer essa legislação.

## DIREITO À GARANTIA

O Código de Defesa do Consumidor prevê três tipos de garantia. A **garantia legal** é obrigatória e vale mesmo sem documento. A **garantia de fábrica** que é oferecida pelo fabricante, com prazos e condições extras, e a **garantia estendida**, um seguro opcional.

A garantia legal é de 30 dias para bens não duráveis (alimentos) e 90 dias para duráveis (televisão). Em compras *online*, o prazo começa a contar a partir do recebimento do produto; se houver um defeito oculto, o prazo inicia na descoberta do problema. Já a garantia de fábrica oferece um tempo extra, mas é importante seguir as regras do contrato para não perdê-la. E por fim, a garantia estendida atua como um seguro, cobrindo situações específicas, como furto ou roubo.

## DIREITO A INFORMAÇÃO CLARA E ADEQUADA

O artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor garante aos consumidores o direito a informações claras sobre produtos, como características, riscos, preço e tributos. Com a facilidade das compras online em plataformas de alimentos como *iFood*, *Rappi* e *Cornershop*, esse direito é ainda mais essencial para evitar riscos à saúde. A **Lei 10.674/2003 (Lei do Glúten)**, por exemplo, exige que os estabelecimentos e empresas informem se o alimento contém glúten, ajudando os consumidores e a fazer escolhas mais seguras não apenas no ambiente digital.

## DIREITO DE ARREPENDIMENTO

A cor de uma roupa comprada *online* pode não ser igual à vista no monitor, a cama pode não ser tão confortável quanto parecia nas fotos, ou a geladeira pode ser mais barulhenta do que o vídeo promocional sugeria. Por isso, conforme o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem o **direito de desistir de uma compra feita online** em até 07 (sete) dias corridos após o recebimento.

Para serviços ou produtos digitais, o prazo de 07 (sete) dias começa a partir da finalização do contrato. O consumidor pode desistir **sem justificar o motivo**, mesmo que o produto ou serviço esteja em perfeitas condições. Nesse caso, ele tem direito ao reembolso total, incluindo o valor do frete.

## ENTREGA NO PRAZO

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que **o prazo de entrega deve ser informado no ato da compra**, e não estipular esse prazo é considerado uma prática abusiva. Além disso, o atraso na entrega é classificado como descumprimento da oferta por parte do vendedor, o que pode resultar em indenização para os consumidores.

Se o prazo estabelecido for ultrapassado, o comprador deve contatar o comerciante para resolver a questão.

Caso não se chegue a um acordo, o consumidor pode optar por exigir o cumprimento da obrigação, receber um produto equivalente ou solicitar a devolução do valor pago, incluindo a taxa de frete e eventuais perdas e danos.

## ONDE RECLAMAR E SOLUCIONAR PROBLEMAS?

### CONSUMIDOR.GOV.BR

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

### PROCON

É um instituto de defesa do consumidor, instituído pelo Decreto nº 38.927/2018. Possui autonomia financeira e administrativa, com o objetivo de promover a aplicação das Leis de proteção ao consumidor.

### JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Os Juizados Especiais Cíveis também podem garantir a efetividade dos direitos do consumidor, a depender do valor da causa e natureza da ação. A presença de advogado não é obrigatória.