

Questão Discursiva 00077

Disserte sobre o comércio eletrônico e os direitos do consumidor. Aborde: A compra e venda de produtos realizada em sítios da internet. Legitimidade ativa para ações coletivas. Legitimidade passiva quando há vício ou fato do produto. Direito de arrependimento. Responsabilidade pela despesa decorrente da devolução do produto. (Máximo de 20 linhas. O que ultrapassar não será considerado)

Resposta #001771

Por: Marco 2 de Julho de 2016 às 17:38

Doravante, muito intensa é a comercialização de produtos por meio da *internet*, que por vezes submete o consumidor a uma vulnerabilidade ainda maior, razão pela qual cumprie ao ordenamento jurídico prever sua proteção.

Com efeito, é de se anotar que a comercialização pela *internet* não descaracteriza a relação consumerista, havendo plena aplicação do CDC. Aliás, é neste tipo de relação que incide o direito de arrependimento, insculpido no art. 49, do CDC, segundo o qual pode o consumidor, em sete dias após o recebimento do produto, independentemente de motivação, desistir do negócio realizado fora do estabelecimento comercial. A responsabilidade financeira pelo arrependimento do consumidor é toda do fornecedor, consoante o parágrafo único do dispositivo citado. Destarte, o fornecedor deverá restituir imediatamente ao consumidor, monetariamente corrigido, o valor por este pago pelo produto e a título de frete, bem como outras despesas. Ou seja, o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor não lhe tem nenhum custo, pois todas as despesas incumbirão ao fornecedor.

Ademais, a responsabilidade por eventuais vícios do produto recai sobre qualquer ente integrante da cadeia de fornecedores, conforme se constata no art. 18, do CDC. Mas em se tratando de fato do produto, a responsabilidade não alcança, como regra, o comerciante, mas somente o fabricante, o construtor, o produtor e o importador do produto (art. 18, CDC). Porém, veja-se que o comerciante poderá figurar no polo passivo de eventual demanda por fato do produto, desde que os responsáveis originários não sejam conhecidos ou não identificados, ou se por culpa sua o produto se tornar defeituoso (art. 13, CDC). Nos casos de fato do produto, portanto, a responsabilização do comerciante se dá de forma subsidiária.

Repare-se que a oferta via *internet* é capaz de atingir um número indeterminado de consumidores e, por corolário, causar-lhes lesão. A depender, a melhor maneira de garantir-lhes os direitos previstos no CDC será por meio do manejo de uma ação coletiva, notadamente a ação civil pública. Segundo o art. 82, do CDC, detém legitimidade para tutelar direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos dos consumidores o MP, a União, Estados, DF, os órgãos e entidades da Administração Pública direta ou indireta que tenham por fim a proteção do consumidor, bem como as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano que também tenham essa finalidade.

Ademais, considerando-se o microsistema pátrio de tutela coletiva, integrado, sobretudo, pelo CDC e pela Lei 7.437/85, cumpre observar a legitimidade da Defensoria Pública para a ação coletiva, forte no art. 5º, II, da Lei 7.347/85.

Correção #001333

Por: MARIANA JUSTEN 19 de Outubro de 2017 às 17:02

Marco, muito boa a sua resposta, mas fique atento ao limite de linhas (20 linhas). Você elaborou uma dissertação e trouxe a devida fundamentação sobre os temas que deveriam ser abordados na questão. Seria interessante você deixar claro que o direito de arrependimento é assegurado ao consumidor que adquire o produto ou serviço **fora** do estabelecimento comercial, ante a sua maior vulnerabilidade. Isso porque não consegue verificar com riqueza de detalhes as características e informações do produto.

Importante destacar que eventual cláusula negando esse direito ao consumidor é considerada abusiva, sendo nula de pleno direito, nos termos do art. 51, I e II do CDC.

Acrescentaria algum tema de jurisprudência conexo com responsabilidade civil na internet, por exemplo, a responsabilidade civil do provedor de internet:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INTERNET. REDES SOCIAIS. RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE HOSPEDAGEM. PRECEDENTES DA CORTE. DANO MORAL. 100 SALÁRIOS MÍNIMOS. RAZOABILIDADE.

1.- O provedor **não responde objetivamente** pelo conteúdo inserido pelo usuário em sítio eletrônico, por não se tratar de risco inerente à sua atividade. Está obrigado, no entanto, a retirar imediatamente o conteúdo moralmente ofensivo, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano.(...) (AgRg no AREsp 12347 RO)

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE PESQUISA VOLTADA AO COMÉRCIO ELETRÔNICO. INTERMEDIACÃO. AUSÊNCIA. FORNECEDOR. NÃO CONFIGURADO. (...) 5. O provedor de buscas de produtos que **não realiza qualquer intermediação** entre consumidor e vendedor não pode ser responsabilizado por qualquer vício da mercadoria ou inadimplemento contratual. (REsp 1444008/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2016, DJe 09/11/2016)

Resposta #004642

Por: EDUARDO MARTINS 24 de Setembro de 2018 às 02:27

O aumento da massificação do consumo com a globalização do mercado fez aumentar ainda mais a vulnerabilidade do consumidor, princípio que fundamenta do sistema protetivo do código de defesa. Nesse contexto de mundo globalizado surjem novos sujeitos dessa relação consumerista, como por exemplo o sítio de hospedagem de comércio eletrônico. Dessa maneira, aumenta também a vulnerabilidade difusa dos consumidores neste ambiente virtual, estando nítido o interesse público na tutela dos direitos coletivos.

Nessa nova relação de produção e comercialização, o direito de arrependimento passa a ser um direito subjetivo decorrente da maior vulnerabilidade do consumidor no comércio eletrônico, eis que a falta de contato com o produto ou serviço desequilibra a relação entre o fornecedor e o consumidor, sendo fundamental o acréscimo dessa garantia, consubstanciada no direito de arrepender-se previsto no art. 49 do CDC. Ademais, o artigo anterior garante ainda que o ônus da devolução seja de responsabilidade do fornecedor ou intermediários do comércio eletrônico.

Como consequência dessa globalização, novas responsabilidades surjem com o aumento da cadeia de consumo, como os sítios de hospedagem por exemplo, eis que intermediários entre o fornecedor e o consumidor. Dessa forma, de acordo com o art. 12 do CDC, os sítios de hospedagem e o fornecedor respondem, independente de culpa, solidariamente ou subsidiariamente, conforme o caso, pelo vício ou fato do produto ou do serviço, podendo ambos figurarem no polo passivo de demanda individual ou coletiva.

Por outro lado, nessa nova forma de comércio, podem ocorrer danos difusos ou coletivos a consumidores, sendo legitimados ativos na prevenção e reparação de tais danos os sujeitos previstos no artigo 5º da lei de ação civil pública, a lei 7345/85, tais como o Ministério Público, a Defensoria Pública, entes da administração pública direta e indireta e associações militem na defesa do consumidor constituídas mais de um ano.

Resposta #005039

Por: **Aline Fleury Barreto** 23 de Fevereiro de 2019 às 15:09

O comércio eletrônico ganhou força mundial após a primeira década dos anos 2000. Atualmente, é principal canal de comércio e sedia lojas online, muitas vezes sem base física, para compra e venda remota em qualquer ponto do Globo terrestre. Neste contexto, as lides eventualmente erigidas encontram limitações impostas pela dificuldade de identificação ou localização do vendedor. O NCPC, guardou para a jurisdição brasileira competência para relações de consumo quando o consumidor esteja domiciliado ou resida no Brasil (art. 22, II).

Em se tratando de legitimidade ativa para ações coletivas, o art. 5º da Lei de Ação Civil Pública atribui o ofício ao MP, Defensoria, Associações constituídas há mais de um ano, Estados, DF, municípios. A Lei de Ação popular permite que o cidadão ajuíze a ação corresponde para zelar pelo patrimônio público e a Lei de Mandado de Segurança Coletiva, ainda, atribui legitimidade para partidos políticos, sindicatos, associações previamente constituídas ou entidades de classe.

A legitimidade passiva, lado outro, é amplamente alargada, principalmente em relação jurídica consumerista, haja vista a solidariedade passiva entre todos os envolvidos na cadeia de produção e comércio (fabricante, produtor, construtor e, ainda, o comerciante em casos específicos), segundo arts. 12 e seguintes do CDC.

O direito de arrependimento do art. 49 do CDC foi criado de modo a proteger o consumidor que não teve contato direto anterior com o produto da venda ou não pode confrontá-lo com outros disponíveis na loja por ter celebrado negócio fora do estabelecimento.

De forma parecida, o comércio eletrônico é modalidade "não presencial" que se submete integralmente ao direito de arrependimento na sistemática legal atual, conforme o Decreto 7.962/13 (e-commerce). O mesmo decreto dispõe que a devolução neste caso não gera ônus ao consumidor (art. 5º, § 2º).

Resposta #005041

Por: **Estudante123** 26 de Fevereiro de 2019 às 10:21

Hoje, com a popularização da internet pelo mundo nasceu um novo nexo de mercado, os das compras realizadas por meio eletrônico. Daí, é de se destacar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nestas relações, que não podem ficar a margem do direito.

A legitimidade ativa das Ações Cíveis Coletivas estão previstas no Art. 82 do CDC, figurando entre os referidos legitimados, dentre eles: MP, entes federados (U, E, DF e M), associações constituídas e funcionamento nos termos da lei, bem como entidades da administração direta e indireta, mesmo que sem personalidade jurídica que atuem na defesa do consumidor. Embora a Defensoria não esteja incluída expressamente no Rol dos legitimados, é de se notar que a mesma também possui legitimidade para defesa dos direitos dos consumidores nos termos de sua lei orgânica. Isso porque se o CDC protege o consumidor, seria de maior relevância ainda proteger a pessoa comprovadamente hipossuficiente na relação de consumo.

Por conseguinte, quanto à responsabilidade passiva o assunto já muda. No fato do produto, o responsável é primeiramente o fornecedor, a não ser que este não possa ser identificado ou se trata de um produto perecível que não teve o devido acondicionamento, hipótese em que o comerciante será também responsabilizado. Agora, no que tange ao vício do produto, a responsabilidade é diversa, ou seja, nessa modalidade, respondem solidariamente os envolvidos na cadeia de consumo (Art. 18 do CDC).

Por fim, o direito de arrependimento, é aquele previsto no Art. 49 do referido microsistema, exercido quando o consumidor se arrepende da compra e venda realizada fora do estabelecimento comercial, também denominada compra e venda entre ausentes. Nesta, o adquirente do produto poderá desistir da compra, dentro de 07 dias contados da assinatura do contrato ou do recebimento da mercadoria, correndo as despesas por conta do vendedor.

