

JÉSSICA VASCONCELOS FERNANDES DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR NOS CONTRATOS
ELETRÔNICOS**

CURSO DE DIREITO- UniEVANGÉLICA

2019

JÉSSICA VASCONCELOS FERNANDES DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR NOS CONTRATOS
ELETRÔNICOS**

Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do prof.Me.Marcos Ricardo da Silva Costa.

ANÁPOLIS- 2019

JÉSSICA VASCONCELOS FERNANDES DOS SANTOS

**RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR NOS CONTRATOS
ELETRÔNICOS**

Anápolis, ____ de _____ de 2019.

BANCA EXAMINADORA

RESUMO

Este trabalho visa mostrar que atualmente o mercado de negócios mundial tem sofrido inúmeras mudanças significativas, por influência do grande desenvolvimento da Tecnologia e dos meios de transmissão das informações. Diante desse novo cenário comercial, o Comércio Eletrônico surgiu com a inovação nos processos de negócio em vários setores econômicos. Grandes possibilidades de atingir milhões de empresas e consumidores de forma consideravelmente barata tem interessado pessoas físicas e jurídicas a investir no Comércio Eletrônico, buscando um retorno nos investimentos aplicados. Comércio Eletrônico já é uma realidade, uma nova forma de realizar negócios, de usar a tecnologia e de construir empresas. Neste trabalho tem por objetivo tratar dos principais assuntos referentes ao Comércio Eletrônico como: a responsabilidade civil, o conceito, segurança e proteção, bem como sua importância no âmbito nacional e internacional.

Palavras-chave: Comércio eletrônico. Responsabilidade Civil. Internet. Segurança. Tecnologia.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
CAPÍTULO I – DA RESPONSABILIDADE CIVIL	03
1.1. Conceito	03
1.2. Evolução histórica.....	04
1.3. Espécies.....	06
1.3.1. Responsabilidade civil subjetiva e objetiva	06
1.3.2. Responsabilidade Civil contratual e extracontratual	08
1.4. Pressupostos gerais da responsabilidade civil	09
1.4.1. Conduta.....	9
1.4.2. Dano	10
1.4.3. Nexu de causalidade	12
CAPÍTULO II – A INTERNET E O COMÉRCIO ELETRÔNICO	14
2. 1. Conceito de Internet.....	14
2.2 Elementos	15
2.2.1. Tecnologias de Comercialização Seguras.....	16
2.2.2. Regras Comerciais Claras	16
2.2.3. Reestruturação Organizacional e Econômica.....	17
2.3. Características do Comércio Eletrônico.....	18
2.4. Políticas de Segurança e Privacidade.....	20
2.4.1. Ameaças de segurança	20
2.4.2. Métodos de Proteção.....	21
CAPÍTULO III – CONSUMO ELETRÔNICO NO ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL	24
3.1. Proteção do consumidor no campo nacional e internacional	24
3.2. Segurança do consumidor no Brasil como direito humano	28
3.3. Garantias do consumidor brasileiro no comércio eletrônico internacional	31
CONCLUSÃO	34
REFERÊNCIAS	36

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o ambiente empresarial tem sofrido grandes mudanças, tanto na visão nacional como mundial. Essas mudanças estão diretamente ligadas ao grande desenvolvimento da tecnologia da informação. Envolvendo o surgimento de novas tecnologias e da criação de aplicações utilizadas para atender as necessidades das empresas.

Atualmente as características predominantes no novo mundo empresarial são aglobalização, integração interna e externa das empresas, a grande concorrência, necessidades de operações em tempo real, orientação a clientes, excesso de informação, responsabilidade social, regulamentação governamental e entre outras. Com essa nova tendência de mercado, o Comercio Eletrônico surgiu como novo modelo de negócio.

Esse novo modelo proporciona mecanismos para automatizar as vendas eletrônicas,gerenciar suprimentos e estoques, a logística e cobrança que são acompanhadas através da Internet.

O Comércio Eletrônico já é uma realidade para muitas empresas nacionais einternacionais. Grandes possibilidades de realizar compras, pesquisar preços, conhecer as características dos produtos oferecidos, realizarem serviços bancários entre outros benefícios proporcionados, realizar tudo isso sem sair de casa ou da empresa e a qualquer hora do dia, é o grande responsável pelo crescimento desse segmento.

Todavia o grande desafio que o Comercio Eletrônico tem enfrentado é apreocupação dos usuários em relação à segurança. As transações através da

internet quando são realizadas, provocam inúmeras consequências principalmente na questão da segurança dos negócios.

A grande preocupação é com a validade dos documentos digitais e o iminente risco de sua manipulação, como consequência a utilização da tecnologia de segurança torna-se cada vez mais importante, visando aumentar a confiabilidade.

Os meios de comunicação ultimamente têm noticiado, frequentes invasões de hackers a sites de empresas de grande renome mundial. Sites importantes como do governo federal e da Playstation Network (PSN) ficaram indisponíveis por um longo período devido às terríveis invasões dos hackers, onde vários dados pessoais dos usuários cadastrados foram obtidos.

Revelando o quanto é vulnerável a Internet, mesmo se tratando de sites conhecidos e de empresas tradicionais. Isso causa uma imagem negativa do Comércio Eletrônico, pois muitos internautas deixaram de efetuar a compra eletrônica, devido à desconfiança e o receio de sofrer prejuízos.

Apesar da ampla divulgação das frequentes invasões do ambiente virtual, aqui no Brasil, o Comércio Eletrônico ainda não possui uma regulamentação legal, o único amparo ao consumidor se restringe a norma do Código de Defesa e Proteção do Consumidor.

CAPÍTULO I – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

O presente capítulo refere-se à responsabilidade civil, fazendo primeiramente abordagem em termos de sua definição, evolução histórica e seus pressupostos. E por fim será apontado os seus elementos, quais sejam: conduta, nexos de causalidade, dano e culpa.

A tendência na sociedade, nos últimos tempos, é no sentido de não deixar nenhuma vítima de dano sem reparação. Isso reflete diretamente no instituto da responsabilidade civil, uma vez que tem proporcionado um fenômeno de expansão dos danos suscetíveis de indenização.

1.1. Conceito

A responsabilidade pode ser definida como a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar o dano causado a outrem em razão de sua ação ou omissão. Nas palavras de Rui Stoco:

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana (2007, p.114).

Segundo Silvio Rodrigues “A responsabilidade é a obrigação que pode incumbir uma pessoa a reparar um dano causado a outra, por fato próprio, ou por

fato de pessoas ou coisas que dela dependam” (RODRIGUES, 2003). O termo responsabilidade Civil, conforme definição de Silva é:

Dever jurídico, em que se coloca a pessoa, seja em virtude de contrato, seja em face de fato ou omissão, que lhe seja imputado, para satisfazer a prestação convencionada ou para suportar as sanções legais, que lhe são impostas. Onde quer, portanto, que haja obrigação de fazer, dar ou não fazer alguma coisa, de ressarcir danos, de suportar sanções legais ou penalidades, há a responsabilidade, em virtude da qual se exige a satisfação ou o cumprimento da obrigação ou da sanção (2010, p. 642).

No direito atual, a tendência é de não deixar a vítima de atos ilícitos sem ressarcimento, de forma a restaurar seu equilíbrio moral e patrimonial. Segundo o entendimento de Carlos Alberto Bittar:

O lesionamento a elementos integrantes da esfera jurídica alheia acarreta ao agente a necessidade de reparação dos danos provocados. É a responsabilidade civil, ou obrigação de indenizar, que compele o causador a arcar com as consequências advindas da ação violadora, ressarcindo os prejuízos de ordem moral ou patrimonial, decorrente de fato ilícito próprio, ou de outrem a ele relacionado. (1994, p. 561)

Em seu sentido histórico e também jurídico, a responsabilidade civil está atrelada a ideia de contraprestação, encargos e obrigação. Entretanto é importante distinguir a obrigação da responsabilidade. A obrigação é sempre um dever jurídico originário, enquanto a responsabilidade é um dever sucessivo consequente a violação do primeiro (CAVALIERI FILHO, 2008).

1.2 Evolução histórica

No que se trata de responsabilidade civil, a matéria viva e dinâmica que constantemente se renova e a cada momento, surgem com as novas teses jurídicas, que tem a finalidade de atender às necessidades sociais. A responsabilidade civil é o ramo de direito civil que busca em um maior desenvolvimento nos últimos 100 anos. Na evolução pluridimensional, teve sua expansão que se deu quanto a sua história; a seus fundamentos; a sua área de incidência e a sua profundidade.

Responsabilidade é reparar o dano injustamente causado, por ser de natureza humana. Deste dano a forma é, entretanto, e foi transformando-se ao longo do tempo, sofrendo desta forma uma evolução.

A origem do instituto da responsabilidade civil parte do Direito Romano, e está calcada na concepção de vingança pessoal, sendo uma forma por certo rudimentar, mas compreensível do ponto de vista humano como lídima reação pessoal contra o mal sofrido (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2003).

A Lei das XII Tábuas, logo depois do seu surgimento, que foi um marco do Direito Romano, era visto e fácil de se identificar a presença da chamada Pena do Talião, que se traz o princípio “Olho por olho, e dente por dente”. A aplicação desta pena, com o passar do tempo passou a ser marcada pela intervenção do poder público, que poderia permiti-la ou proibi-la.

Posteriormente, ainda vigorando a Lei das XII Tábuas, inicia-se o período da composição tarifada, onde a própria lei determinava o quantum para a indenização, regulando o caso concreto. Nas palavras de Alvino Lima, esta fase “é a reação contra a vingança privada, que é assim abolida e substituída pela composição obrigatória” (LIMA, 1999).

Conforme a doutrina majoritária leciona, a maior evolução do instituto ocorreu com o advento da Lex Aquilia, que deu origem a denominação da responsabilidade civil delitual ou extracontratual, que é também chamada de responsabilidade aquiliana. Como ensina Pablo StolzeGagliano e Rodolfo Pamplona Filho: “Um marco na evolução histórica da responsabilidade civil se dá, porém, com a edição da Lex Aquilia, cuja importância foi tão grande que deu nome à nova designação da responsabilidade civil delitual ou extracontratual” (GAGLIANO; PAMPLONA, 2003). Esta legislação destacou-se por trazer a substituição da multa fixa por uma pena proporcional ao dano causado.

O intitulado *dammun injuria datum*, regulado por esta lei, definia o delito praticado por alguém que prejudicasse a outrem, injustificadamente, por dolo ou culpa, tanto física como materialmente. Na jurisprudência da época, como ensina Jose de Aguiar Dias:

A indenização permanecia substituindo o caráter da pena, sendo que os textos relativos a ações de responsabilidade se espraiaram de tal forma que, em último grau do direito romano, já não mais faziam menção apenas aos danos materiais, mas também aos danos morais. (2006, p. 26)

Na legislação francesa, mais precisamente no Código Civil de Napoleão, a culpa foi inserida como pressuposto da responsabilidade civil aquiliana, influenciando diversas legislações, até mesmo o Código Civil Brasileiro de 1916.

Entretanto, esta teoria da culpa trazida pela legislação francesa não foi suficiente para regular todos os casos concretos ao longo do tempo, o que fez surgir outras teorias. Tais teorias são amparadas em várias legislações mundiais, sem contudo fazer desaparecer totalmente a teoria clássica da culpa, o que ocorreu inclusive com o Código Civil brasileiro.

1.3. Espécies

Pela doutrina, a responsabilidade civil, é classificada em razão da culpa e quanto à natureza jurídica da norma violada.

Ao primeiro critério a responsabilidade é dividida em objetiva e subjetiva. Já o que se diz no segundo critério ela pode ser dividida em responsabilidade contratual e extracontratual. (STOCO, 2007)

1.3.1. Responsabilidade civil subjetiva e objetiva

A responsabilidade civil subjetiva é denominada como a causadora de uma conduta culposa lato sensu, que é onde envolve a culpa stricto sensu e o dolo. A culpa (stricto sensu) é caracterizada quando o agente causador do dano praticar o ato com negligencia ou imprudência. E o dolo é a vontade conscientemente dirigida à produção do resultado ilícito.

Em um determinado momento da história a responsabilidade civil subjetiva foi um marco para a resolução de todos os casos. Contudo, com o passar do tempo, tanto a doutrina quanto a jurisprudência passaram a entender que este modelo de responsabilidade, baseado na culpa não era suficiente para solucionar todos os casos existentes. Este declínio da responsabilidade civil subjetiva se deu principalmente em função da evolução da sociedade industrial e o consequente aumento dos riscos de acidentes de trabalho.

Acerca do tema Rui Stoco assevera:

A necessidade de maior proteção a vítima fez nascer a culpa presumida, de sorte a inverter o ônus da prova e solucionar a grande dificuldade daquele que sofreu um dano demonstrar a culpa do responsável pela ação ou omissão.(2007, p. 155).

O próximo passo foi desconsiderar a culpa como elemento indispensável, nos casos expressos em lei, surgindo a responsabilidade objetiva, quando então não se indaga se o ato é culpável.” (STOCO, 2007).

A responsabilidade civil objetiva, no que tange neste, é indispensável em relação a culpa. A teoria do risco é o fundamento dessa espécie de responsabilidade, sendo resumida por Sergio Cavalieri nas seguintes palavras: “Todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem o causou independente de ter ou não agido com culpa. Resolve-se o problema na relação de nexos de causalidade, dispensável qualquer juízo de valor sobre a culpa” (CAVALIERI FILHO, 2008).

O Código Civil Brasileiro de 1916 era essencialmente subjetivista. O Código de 2002 ajustou-se a evolução da responsabilidade, e apesar de não ter abandonado por completo a responsabilidade subjetiva, inovou ao estabelecer a responsabilidade objetiva em seu artigo 927: “Haverá obrigação de reparar o dano, independente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor e do fabricante, desconsiderando o elemento culpa, conforme o constante nos artigos 12 e 14:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

1.3.2. Responsabilidade Civil contratual e extracontratual

É classificada de acordo com a natureza do dever jurídico violado pelo causador do dano a responsabilidade civil, em contratual ou extracontratual.

Na primeira, configura-se o dano em decorrência da celebração ou da execução de um contrato. O dever violado é oriundo ou de um contrato ou de um negócio jurídico unilateral. Se duas pessoas celebram um contrato, tornam-se responsáveis por cumprir as obrigações que convencionaram. Acerca da responsabilidade por atos unilaterais de vontade Cesar Fiuza leciona:

A responsabilidade por atos unilaterais de vontade, como a promessa de recompensa é também contratual, por assemelhação, uma vez que os atos unilaterais só geram efeitos e, portanto, responsabilidade, após se bilateralizarem, Se um indivíduo promete pagar uma recompensa a quem lhe restituir os documentos perdidos, só será efetivamente responsável, se e quando alguém encontrar e restituir os documentos, ou seja, depois da bilateralização da promessa. (FIUZA, 2011, p.331).

A responsabilidade extracontratual, é caracterizada de aquiliana, consiste em deveres jurídicos originados da lei ou do ordenamento jurídico considerado como um todo. O dever jurídico violado não está previsto em nenhum contrato e sem existir qualquer relação jurídica anterior entre o lesante e a vítima; o exemplo mais comum na doutrina é o clássico caso da obrigação de reparar os danos oriundos de acidente entre veículos.

Esta categoria de responsabilidade civil - que visa a reparar os danos decorrentes da violação de deveres gerais de respeito pela pessoa e bens alheios – costuma ser denominada de responsabilidade em sentido estrito ou técnico ou, ainda, responsabilidade civil geral.

Portanto, tanto a responsabilidade contratual como a extracontratual dão ensejo à mesma consequência jurídica, que é a de: reparar o dano. Desta forma, transgredir um dever jurídico, existindo ou não negócio jurídico, causando dano a outrem, deverá repará-lo, mediante conduta voluntária.

1.4. Pressupostos gerais da responsabilidade civil

Aqueles que contrariam o ordenamento jurídico lesando o direito subjetivo de alguém é aquele que é chamado de atos ilícitos. É imposto pelo ordenamento jurídico aquele que tem à obrigação de reparar o dano.

Em seu artigo 186, o Código Civil Brasileiro define o ato ilícito como: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

É possível identificar através da análise deste artigo que os elementos da responsabilidade civil são: a conduta culposa do agente, nexos causal, dano e culpa. Responsabilidade civil baseia-se fielmente neste artigo, e consagra o princípio de que a ninguém é dado o direito de causar prejuízo a outrem.

Na lição de Fernando Noronha, para que surja a obrigação de indenizar são necessários os seguintes pressupostos:

1. que haja um fato (uma ação ou omissão humana, ou um fato humano, mas independente da vontade, ou ainda um fato da natureza), que seja antijurídico, isto é, que não seja permitido pelo direito, em si mesmo ou nas suas consequências;
2. que o fato possa ser imputado a alguém, seja por dever a atuação culposa da pessoa, seja por simplesmente ter acontecido no decurso de uma atividade realizada no interesse dela;
3. que tenham sido produzidos danos;
4. que tais danos possam ser juridicamente considerados como causados pelo ato ou fato praticado, embora em casos excepcionais seja suficiente que o dano constitua risco próprio da atividade do responsável, sem propriamente ter sido causado por esta (2010, p. 468/469).

1.4.1. Conduta

É conduta humana, todo elemento primário de ato ilícito decorrente da responsabilidade civil. Conduta é o comportamento humano voluntário, que se exterioriza através de uma ação ou omissão, produzindo consequências jurídicas.

No entendimento de Maria Helena Diniz a conduta é:

A ação, elemento constitutivo da responsabilidade, vem a ser o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado. (2005, p. 43).

A responsabilidade decorrente do ato ilícito baseia-se na ideia de culpa, enquanto a responsabilidade sem culpa baseia-se no risco. O ato comissivo é aquele que não deveria, enquanto a omissão é a não observância de um dever.

A conduta humana tem como qualidade essencial a voluntariedade, representando a liberdade de escolha do agente. Não haveria em que se falar sobre ação humana ou responsabilidade civil sem este elemento.

Em sede de responsabilidade civil, o ato de vontade, deve ser contrário ao ordenamento jurídico. É importante ressaltar que voluntariedade significa pura e simplesmente o discernimento, a consciência da ação, e não a consciência de causar um resultado danoso sendo este o conceito de dolo. Cabe destacar ainda, que a voluntariedade deve estar presente tanto na responsabilidade civil subjetiva quanto na responsabilidade objetiva.

1.4.2. Dano

A existência de dano é requisito essencial para a responsabilidade civil. Não seria possível se falar em indenização, nem em ressarcimento se não existisse o dano. Conforme o ensinamento de Sergio Cavalieri:

O ato ilícito nunca será aquilo que os penalistas chamam de crime de mera conduta; será sempre um delito material, com resultado de dano. Sem dano pode haver responsabilidade penal, mas não há responsabilidade civil. Indenização sem dano importaria enriquecimento ilícito; enriquecimento sem causa para quem a recebesse e pena para quem a pagasse, porquanto o objetivo da indenização, sabemos todos, é reparar o prejuízo sofrido pela vítima, reintegrá-la ao estado em que se encontrava antes da prática do ato

ilícito. E, se a vítima não sofreu nenhum prejuízo, a toda evidência, não haverá o que ressarcir. Daí a afirmação, comum a praticamente todos os autores, de que o dano é não somente o fato constitutivo mas, também, determinante do dever de indenizar (2008, p. 71).

Segundo Maria Helena Diniz “o dano pode ser definido como a lesão (diminuição ou destruição) que, devido a um certo evento, sofre uma pessoa, contra a sua vontade, em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral” (DINIZ, 2006).

Na abalizada explicação de Rui Stoco:

O dano é, pois, elemento essencial e indispensável à responsabilização do agente, seja essa obrigação originada de ato ilícito ou de inadimplemento contratual, independente, ainda, de se tratar de responsabilidade objetiva ou subjetiva. (STOCO, 2007, p. 128).

É necessária à existência de alguns requisitos para que o dano seja indenizável. É preciso primeiramente que haja a violação de um interesse jurídico patrimonial ou extrapatrimonial de uma pessoa física ou jurídica.

Todavia, o dano pode ser dividido em patrimonial e extrapatrimonial. O primeiro também conhecido como material é aquele que causa destruição ou diminuição de um bem de valor econômico. O segundo também chamado de moral é aquele que está afeto a um bem que não tem caráter econômico não é mensurável e não pode retornar ao estado anterior.

Para Noronha (2010), os bens extrapatrimoniais são aqueles inerentes aos direitos da personalidade, quais sejam, direito a vida a integridade moral, física, ou psíquica. Por essa espécie de bem possuir valor imensurável, é difícil valorar a sua reparação. O dano patrimonial subdivide-se em danos emergentes e lucros cessantes.

O Código Civil Brasileiro estabelece no art. 402: “Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidos ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.”

Cabe citar Agostinho Alvim: “pode-se dizer que o dano ora produz o efeito de diminuir o patrimônio do credor, ora o de impedir-lhe o aumento, ou acrescentamento, pela cessação de lucros, que poderia esperar.” (ALVIM, 1980)

Consiste no efetivo prejuízo que é suportado pela vítima, o dano emergente, ou seja, o que ela efetivamente perdeu em razão da lesão. É o dano que vem à tona de imediato, em razão de um desfalque concreto do patrimônio da pessoa lesada, e, por esse motivo, não há grandes dificuldades para a mensuração da indenização.

Já o lucro cessante corresponde àquilo que a vítima não ganhou em decorrência do dano, ou, segundo a expressão legal, o que razoavelmente deixou de lucrar. É também denominado de lucro frustrado, já que correspondente à frustração daquilo que era razoavelmente esperado se auferir, o lucro cessante corresponde, portanto, a um prejuízo projetado para o futuro. Em razão do seu embasamento em fatos concretos, não se confunde com o lucro meramente hipotético.

1.4.3. Nexo de causalidade

O nexos de causalidade é a relação de causa e efeito entre a conduta praticada e o resultado. Para que se possa caracterizar a responsabilidade civil do agente, não basta que o mesmo tenha praticado uma conduta ilícita, e nem mesma que a vítima tenha sofrido o dano. É imprescindível que o dano tenha sido causado pela conduta ilícita do agente e que exista entre ambos uma necessária relação de causa e efeito.

O nexos de causalidade é requisito essencial para qualquer espécie de responsabilidade, ao contrário do que acontece com a culpa, que não estar presente na responsabilidade objetiva.

Diversas teorias surgiram para tentar explicar o nexos de causalidade, dentre essas teorias é importante citar as três principais delas, quais sejam: da causalidade adequada; teoria dos danos diretos e imediatos e a teoria da equivalência dos antecedentes.

A teoria da equivalência dos antecedentes, também chamada de teoria da equivalência das condições, ou ainda, *conditio sine qua non*, considera que toda e qualquer circunstância que tenha concorrido para a produção do dano é considerada como causa. Está, segundo a maioria da doutrina, é a teoria adotada pelo código penal brasileiro. Segundo a análise do art. 13 do Código Penal, que estabelece: “O resultado de que depende a existência do crime, somente é imputável, a quem lhe deu causa. Considera-se a causa a ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido”.

Para Cavaleiri Filho (2008), a igual relevância entre todas as condições justifica-se por um simples exercício de exclusão: sem cada uma delas o resultado não teria ocorrido. Esta teoria é alvo de inúmeras críticas, pois pode levar a uma regressão infinita. Caso essa teoria fosse adotada na órbita civil, conforme ensina Sergio Cavalieri, teria que se indenizar a vítima de atropelamento não só quem dirigia o veículo com imprudência, mas também quem lhe vendeu o automóvel, que o fabricou, que forneceu a matéria-prima, etc.

Na teoria da causalidade direta ou imediata, que também pode ser chamada de teoria da interrupção do nexa causal, a causa pode ser classificada como apenas o antecedente fático que, ligado por um vínculo de necessidade ao resultado danoso, determinasse esse último como uma consequência sua, direta e imediata.

CAPÍTULO II – A INTERNET E O COMÉRCIO ELETRÔNICO

O presente capítulo refere-se à Internet e ao comércio eletrônico, fazendo primeiramente abordagem aos seus conceitos, seus elementos e suas características. E por fim, será apontado medidas que poderão ser usadas para segurança e privacidade, destacando-se quais as principais ameaças e os mais importantes métodos de proteção.

Atualmente muitas pessoas têm acesso à Internet sendo ela em diferentes tipos de serviços. Só no Brasil segundo a revista Internet Business são mais de 23 milhões de usuários e com tendência de aumentar, devido às vantagens principalmente comerciais existentes neste ambiente. Porém não só de vantagens vive esse amplo campo, devendo ser de fundamental importância o conhecimentos de todos os riscos e ameaças.

2. 1. Conceito de Internet

Para Albertin, a que se refere a internet, a mesma apresenta como o mais popular serviço da infovia, representando um acordo de utilizações a qual permite fazer tais usos, como: de correios (e-mail), telefones (voip), transações financeiras

(compra e venda), pesquisas bibliográficas em segundos e em qualquer lugar do planeta.

Para Assis (2000), nada mais é do que um imenso sistema de redes gateways e de computadores permanentemente interligados entre si a um nível mundial, a qual funcionam como destinadores e receptores de informação, para isso se utiliza como um conjunto de protocolos de comunicação denominados TCP/IP. Permite se interligar sistema informáticos de todo o planeta, a internet, proporcionando a troca e a comunicação de informação de forma mais fácil e rápida. Para efetuar tais ligações, os meios são diversos, e incluem rádio, linhas telefônicas, linhas digitais, satélite, ISDN, fibra-óptica, entre outras

Segundo Corrêa (2013), a internet que surgiu em 1993, deixou de ser utilizada apenas por governos e por atividades acadêmica, passando assim a ser empregada também em residências e em outros ramos e frações empresariais. Tornou-se cada vez mais rápido os acessos com o passar dos anos, através das conexões, e é através dela que a maioria das pessoas têm a possibilidade de coletar informações, sobre qualquer assunto do seu interesse, sendo composta também por milhões de redes particulares, sendo elas formadas por: residências, empresas, universidades, órgãos do governo, dentre outros.

Desse modo, a internet permite o acesso fácil e ágil as informações de todos os tipos e de muitas transferências de dados, além de uma grande variedade de recursos e serviço como e-mails, serviços de comunicação instantânea, compartilhamento de arquivos, músicas e fotos, redes sociais, e uma infinidade de outros temas.

2.2 Elementos

A criação de um esquema regional e global de transações comerciais digitais entre organizações e indivíduos, o chamado Comércio Eletrônico, é o resultado natural da evolução da tecnologia da informação, do crescimento da Internet e da necessidade de expansão de mercados inerente ao sistema econômico mundial, a globalização. As transações propiciadas pelo comércio eletrônico

resultam em esquemas altamente eficientes de troca de produtos digitais e/ou físicos, através da redução de intermediários entre a produção e o consumo de bens. A expansão do comércio eletrônico depende diretamente de três elementos:

Criação de tecnologias de comercialização seguras;
Estabelecimento de sistemas legais e regras comerciais claras;
Reestruturação organizacional e econômica dos agentes envolvidos na comercialização (PEIRCE, 2013, *online*).

2.2.1. Tecnologias de Comercialização Seguras

No que diz Peirce (2013), as margens de lucro cada vez mais reduzidas da economia de mercado demandam a criação de suporte tecnológico que garanta a vendedores e compradores a realização de transações com segurança para ambas as partes.

No entanto, as transações comerciais que ocorrem na Internet a princípio implicam: num grande volume de transações entre vendedores e compradores; nas quais as partes envolvidas são em geral desconhecidas, em alguns casos anônimas; separadas por barreiras geográficas extensas; que usam diferentes línguas, sistemas legais, comerciais e financeiros; que podem fazer desde micro-transações da ordem de frações de centavos até grandes transações da ordem de milhares de dólares; que comercializam produtos físicos (grãos, veículos, CDs, livros, etc), digitais (programas de computador, livros, músicas e filmes digitais) e serviços (jogos, loteria, esoterismo, etc).

As soluções técnicas para superar esta extensa e complexa combinação de fatores ainda não são completamente abordadas pelas dezenas de modelos de comercialização eletrônica.

2.2.2. Regras Comerciais Claras

Spar e Bussgang destacam que a existência de regras claras relativas à propriedade e aos direitos e deveres envolvidos na comercialização é fundamental para o desenvolvimento econômico. No entanto, a inerente plasticidade da mídia

digital, a característica inovadora da Internet e Web, e as diferenças culturais entre as pessoas que hoje povoam o ciberespaço são os principais fatores que contribuem para reduzir o ritmo de expansão do comércio eletrônico e globalizado.

Em função desta conjuntura, os países industrializados e que já dispõem de uma infra-estrutura de telecomunicações adequada buscam avidamente definir estas regras, principalmente relativas a patentes, copyright e taxas. Outros aspectos regulatórios importantes são verificabilidade das transações; proteção e privacidade do consumidor, especialmente as crianças; emprego; balança comercial, etc.

2.2.3. Reestruturação Organizacional e Econômica

Economistas são unânimes em afirmar que a redução nos custos das transações é de grande importância para estimular a vitalidade econômica. A Teoria da Firma como conceitua HOLMSTRON; TIROLE, por exemplo, preconiza que o principal fator que conduz à consolidação de uma organização é a redução dos custos nas transações entre seus departamentos. Sendo assim, o custo nas transações é um fator de grande importância na manutenção da coesão e acoplamento entre as organizações. Variações do comércio eletrônico, praticadas externa e internamente a uma organização tem alterado drasticamente estes custos de transação, normalmente reduzindo-os, sejam do ponto de vista intra organizacional, sejam extra organizacional, e conseqüentemente estão produzindo grandes mudanças na forma como estas organizações e a própria economia se reestruturam.

Da abordagem tradicional de automação e controle oriunda da tecnologia da informação, que basicamente consolidava a estrutura pré-existente das organizações, a mensuração e comercialização de produtos e serviços das mais variadas naturezas suporta hoje a criação engenhosa de novos esquemas de organização empresarial, surpreendentemente mais eficientes

2.3. Características do Comércio Eletrônico

Tarcisio Teixeira (2015), em sua obra relata que o comércio eletrônico ou e – commerce representa não só parte do presente como também do futuro. O autor elenca algumas características positivas ao afirmar que além de menor preço a internet também traz ótimas opções de bens e se surpreende com o crescimento de internautas na última década que chega a um número em torno de noventa (90) bilhões de pessoas. A China se destaca entre os países que tiveram maior aumento de internautas no mundo representando quase metade desse número.

Com o grande crescimento do comércio que propicia as trocas de mercadorias, os operadores tiveram ao longo do tempo desenvolver regras que consequentemente colaboraram para a construção do direito comercial como ramo do direito. Assim como o comércio tradicional evoluiu, a internet teve grande colaboração para esse crescimento, pois com o acesso facilitado e com maior abrangência e comodidade as compras realizadas pelas redes se tornaram mais acessíveis.

Dentre os destaques do comércio eletrônico, este sistema envolve quatro relações, sendo a primeira entre o comprador e o fornecedor do produto ou serviço; a segunda relação se dá entre o comprador e o caucionador; já a terceira trata-se da relação entre o caucionador e fornecedor; por último, a quarta relação é firmada entre o caucionador e a administradora do cartão de crédito (ou banco, se a operação for realizada por débito em conta bancária).

O comércio eletrônico é formado por diversas categorias, em qualquer modalidade do comércio eletrônico, o processo sempre será on-line, o cliente visualiza e escolhe seu produto por meio de comparações, coloca no carrinho de compras e passa no caixa para realizar o pagamento.

Segundo Iria Luppi Figueiredo, o comércio eletrônico é formado por diversas modalidades, sendo elas: **Business to Business (B2B)**: comércio praticado por fornecedores e clientes empresariais, ou seja de empresa para empresa; **Business-to-consumer ou business-to-customer (B2C)**: é o comércio entre a empresa produtora, vendedora ou prestadora de serviços e o consumidor final, sem objetivo comercial; **Consumer to Consumer (C2C)**: comércio eletrônico entre usuários particulares da Internet.

A comercialização de bens ou serviços não envolve produtores e sim consumidor final com consumidor final, sem intermediários; **Government to consumers (G2C)**: comércio entre governos, estadual, federal ou municipal e consumidores, por exemplo, o pagamento de impostos, multas e tarifas públicas e **Government to Business (G2B)**: negócios entre governo e empresas, por exemplo: as compras pelo Estado através da internet por meio de licitações, tomada de preços, etc

Toda empresa que utiliza o comércio eletrônico possui um gerente que é totalmente responsável pelas relações da empresa na Internet, o mesmo deve ser uma pessoa empreendedora com facilidade de comunicação a fim de manter uma relação direta com o cliente. Além de ter que entender de Marketing e conhecer muito bem a Internet para que suas atitudes e decisões aumentem a satisfação do consumidor, a fim de firmar uma relação custo benefício como objetivo de manter e conquistar novos clientes.

Newton De Lucca conceitua, preliminarmente, a relação jurídica de consumo como aquela estabelecida obrigatoriamente entre fornecedor e consumidor, que tem como objetivo ofertar tanto os serviços quanto os produtos no mercado de consumo. O autor também prefere conceituar a relação de consumo como: sentido estrito (que é a firmada entre fornecedor e o consumidor-padrão, prevista no caput do art. 2º do CDC) e em sentido amplo (que é a estabelecida entre o fornecedor e consumidor por equiparação, conforme aludem os dispositivos do CDC, parágrafo único do art. 2º, art. 17 e art. 29).

Assim, a relação entre consumidor e fornecedor trata-se do contrato de consumo, a qual o primeiro efetua o contrato como “destinatário final” de produto ou serviço, sendo o Código de Defesa do Consumidor a legislação aplicável e, subsidiariamente, o Código Civil.

Em qualquer gênero do comércio eletrônico, o processo como já dito sempre será on-line, onde o cliente visualiza e escolhe seu produto, e finaliza com o pagamento. Para que esse processo ocorra de forma eficiente o ponto mais importante observar a qualidade e segurança do site, sempre observando os pontos, começando pelo: layout, transmissão de informações, confiabilidade,

segurança e facilidade de navegação, sem falar de bons preços e diversidade de produtos e serviços e formas de pagamento.

2.4. Políticas de Segurança e Privacidade

Desde já, sendo as relações jurídicas estabelecidas na internet suscetíveis de aplicação da legislação nacional, sobretudo o Código de Defesa do Consumidor, é pertinente destacarmos o que o CDC reserva para a proteção consumidores, que na maioria das vezes são direitos que não são encontrados em outras normas do ordenamento jurídico. Visto que, o CDC foi criado para determinar princípios e garantias ao consumidor destinatário final, cujo elo é o mais frágil nas relações que são estabelecidas no mercado produtivo e de consumo.

Para Albertin, em várias organizações, uma das grandes discussões atuais no ambiente de comércio eletrônico, a utilização comercial da Internet tem sido matéria de vários estudos e preocupações. Tendo em vista que, as empresas tem revelado que utilizando a Internet para correio eletrônico e envio e recepção de arquivos, ainda não estão utilizando todo o potencial como um meio de fazer negócios e atingir novos clientes. Uma das principais preocupações sobre essa utilização é referente aos aspectos de segurança.

Os aspectos complexos de segurança, privacidade, autenticação e anonimato têm especial importância para o comércio eletrônico. Confidencialidade, confiabilidade e proteção das informações contra ameaças de segurança são um pré-requisito crítico para a funcionalidade do comércio eletrônico.

2.4.1. Ameaças de segurança

É definida como uma circunstância, condição ou evento a ameaça de segurança, como potencial de causar danos em dados ou recursos de rede, na forma de destruição, exposição, modificação de dados, negação de serviço, fraude, perda ou abuso.

De acordo com Alberto Luiz Albertin (2013), as ameaças de segurança de mensagem podem ser divididas em três categorias, quais são: Confidencialidade de

mensagem, Integridade de mensagem e autenticação/identificação do emissor da mensagem. As características de cada categoria indicada pelo autor, indicam respectivamente o que é necessário quando envolvem dados sensíveis que são tratados através da rede, bem como as transações de negócio que necessitam manter inalterados seus conteúdos e por fim a autenticação como mecanismo necessário para a integridade da mensagem quando clientes e servidores se autenticam reciprocamente.

2.4.2. Métodos de Proteção

Uma solução de segurança para processamento de transação deve satisfazer os seguintes requisitos fundamentais de segurança. Assim os principais aspectos referentes à segurança para os sistemas interorganizacionais e que foram adaptados por Alberto Luiz Albertin, que são:

Confiabilidade: todas as comunicações entre as partes estão restritas às partes envolvidas na transação. A confiabilidade é um componente essencial na privacidade do usuário, assim como na proteção da informação proprietária e na inibição de roubo de serviços ou informação.

Autenticação: ambas as partes têm que se sentirem seguras de que elas estão se comunicando com a parte com a qual elas pensam que estão fazendo negócio. A autenticação é usualmente provida através de assinaturas e certificados digitais.

Integridade de dados: o dado enviado como parte de uma transação não deve ser modificável em trânsito. Similarmente, não deve ser possível modificar um dado enquanto armazenado.

Reconhecimento: nenhuma parte pode ser capaz de negar ter participado de uma transação após o fato.

Aplicação seletiva de serviços: pode ser desejável que parte de uma transação seja escondida, enquanto o restante da mesma transação fique avista. (ALBERTIN, 2000. P.263/264)

Desta forma, a segurança em transações eletrônicas é um dos aspectos de maior preocupação de todos os envolvidos com o comércio eletrônico. Preocupados com a privacidade dos dados pessoais e o sigilo das informações como nome, telefone, e-mail, endereço, etc., alguns clientes tentam resistir ao fornecê-los para determinado site, pensando na possibilidade de que as informações possam ser alteradas por alguns piratas eletrônicos.

Diante disso, a falta de confiança dos consumidores é outro ponto do comércio eletrônico que se manifesta em questões relativas à segurança dos sistemas deste comércio. Existe a percepção entre os consumidores de que as

redes de computadores estão sujeitas a ataques constantes de pessoas ou grupos interessados em roubar ou adulterar informações. Apesar desta compreensão poder ser considerada exagerada, ela requer e deve ser levada em conta. Desse modo, a facilidade de se criarem empresas em qualquer lugar e vender produtos para o mundo todo implica no risco de um consumidor transacionar com uma empresa virtual que desapareça assim que recolhe o seu dinheiro.

Tais preocupações e falta de confiança são transmitidas pelas ações dos hackers, infratores virtuais que driblam até mesmo programas eficientes de proteção, circulando pela rede, até conseguirem ter acesso aos dados pessoais dos clientes tais como: e-mails, senhas, número de cartões de crédito, número de conta corrente ou até mesmo para testar a segurança de sistemas. Com essas informações podem ser feitas várias operações, como sacar dinheiro, fazer transferências de valores, espionar informações, dentre outras.

Segundo Gregores:

O sucesso do comércio eletrônico depende, necessariamente, da confiança depositada na rede e, para que ela exista, se faz necessário que os consumidores se sintam seguros para realizar transações eletrônicas, devendo, portanto, as empresas que visam obter lucro pela internet, cuidar para que as suas transações não sejam interceptadas ou mesmo alteradas e buscar um nível de segurança cada vez mais confiável e menos falível (2006, p.74).

Entretanto, a segurança tem se aprimorado, pois o interesse da melhoria é de ambas as partes, tanto para consumidor, quanto para vendedor e para que os clientes se sintam à vontade e se beneficiem da facilidade de compra, que é o comércio eletrônico, devemos então garantir a segurança na internet através de alguns conceitos como: confidencialidade, autenticação, integridade e não repúdio.

Diante o conceito da confidencialidade, deve destacar que todas as transações eletrônicas estejam devidamente protegidos de pessoas que não estejam autorizados a receber os conteúdos das informações fornecidas. Tem que manter total sigilo de informações como: valores, números de contas ou cartões.

Já a autenticação que é a responsável por identificar os usuários, deve neste caso garantir autenticidade de ambas as partes envolvidas. Sendo assim, garante que a informação que se está passando, seja fielmente para o destinatário correto e não para um impostor que a mensagem que o destinatário receberá seja a mensagem original.

No quesito integridade, é garantido que as informações cadastrais não sejam modificadas durante a transmissão e que sejam entregues no destino correto.

Para o entendimento do conceito de não-repúdio, é necessário primeiramente que este seja definido, para que o termo seja entendido completamente. Para a autora Lara, repúdio é o fato de se negar a participação numa determinada operação. O problema realmente surge se a negativa, ou seja, o repúdio, acontecer sobre uma operação que de fato ocorreu. No comércio virtual, assim que realizada a transação, tanto o comprador quanto o vendedor, não podem negar sua participação na mesma.

Contudo, resta claro que a internet visa muitos benefícios, como também malefícios para um lado, mas a facilidade e a praticidade de podermos realizar uma compra pela internet está nos deixando mais cômodos.

Podemos concluir neste capítulo que a segurança das informações no comércio eletrônico é mesmo essencial. Contudo várias técnicas estão sendo criadas por fornecedores para que sejam aumentadas aos clientes à utilização do comércio eletrônico com mais tranquilidade, entre elas, a já citada Criptografia, que estudaremos com mais detalhes no próximo capítulo. Porém, além da Criptografia, podemos destacar ainda como outras formas alternativas de segurança o chamado Site Blindado, também bastante usado por empresas na internet.

CAPÍTULO III – CONSUMO ELETRÔNICO NO ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL

A Internet com sua característica globalizada e democrática coloca o consumidor em contato direto com o fornecedor estrangeiro, criando uma relação internacional de consumo, raramente ocorrida antes da era virtual. As consequências jurídicas deste fato se mostram quando percebemos que as normas de proteção e as regras tradicionais do comércio internacional se confrontam gerando insegurança ao consumidor.

Este último capítulo refere-se ao comércio eletrônico no âmbito nacional e internacional, fazendo primeiramente abordagem à proteção e segurança do consumidor tanto no campo nacional, quanto internacional, destacando desde seu histórico até os principais aspectos de consumo como direito humano. E, por derradeiro, serão apontadas quais as principais garantias do consumo no aspecto internacional.

3.1. Proteção do consumidor no campo nacional e internacional

Nos tempos modernos, a proteção do consumidor é considerada um direito fundamental por estar positivado pela Constituição da República de 1988, em

seu art. 5º XXXII, este princípio saiu da esfera meramente econômica e social e passou a merecer destaque em nossa legislação.

Este tema é de suma importância atualmente, uma vez que o volume de acordos tanto bilaterais como multilaterais têm crescido enormemente para fomentar o comércio internacional. No saber de Mazzouli (2002), as informações do Ministério das Relações Exteriores, salienta que o Brasil na época do Império concluiu 183 atos internacionais, 200 atos na Primavera República e somente nos primeiros anos de governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso, foram celebrados 392 atos bilaterais e 143 multilaterais.

Nesse sentido, pode-se dizer que a aplicação destas normas de direito internacional em conexão com interesses privados deve estar em sintonia com o Direito Constitucional. Se estas normas internacionais forem de encontro aos direitos fundamentais tutelados em nossa constituição, devem ser desprezadas e se ampliarem o grau de proteção ao homem, devem ser aplicadas imediatamente, segundo o art 5º, §§ 1º e 2º da CR/1988.

De acordo com Filomeno (2001), o Código de Hamurabi já previa algumas leis de proteção ao consumidor em casos de serviços deficientes nas Leis 233 e 235. No mesmo sentido e consoante Perin (2003), o Código de Massú, vigente na Mesopotâmia, Egito Antigo e Índia do séc XIII a.C. acabava por proteger os consumidores indiretamente ao tentar regular as trocas comerciais.

Segundo Perin (2003), no Direito Romano clássico, o vendedor era responsável pelos vícios da mercadoria a menos que os ignorassem. No Período Justiniano, a responsabilidade passou a ser atribuída ao vendedor independente de seu conhecimento do vício. Se a venda tivesse sido feita de má-fé, cabia ao vendedor ressarcir o consumidor devolvendo a quantia recebida em dobro.

Isto posto, nos últimos tempos, a maioria dos países perceberam a necessidade de se unificarem em blocos com o intuito de reduzirem barreiras tarifárias e incrementarem o comércio internacional para uma maior competição no mundo globalizado. Com isso, os consumidores passaram a contar com a facilidade

de poder adquirir os mais variados produtos e serviços originários de qualquer parte do mundo

Todavia, esta tal facilidade veio acompanhada de uma série de dificuldades que acabam por demonstrar a fragilidade do consumidor nas relações de consumo. Esta vulnerabilidade, outrora reconhecida nas relações de consumo nacionais, se tornava ainda maior devido às diferenças de idiomas e legislações.

Na opinião de Albertin (2013) proteger o consumidor, reconhecendo a desigualdade entre os protagonistas do mercado, significava proteger o próprio sistema capitalista e o desenvolvimento destes novos mercados.

Marques (2004) assegurou que, apenas após o crescimento dos grupos de defesa do consumidor e um longo período de mobilização da opinião pública para chamar a atenção dos legisladores para adoção de medidas protetivas é que o papel do consumidor, o "protagonista esquecido" nos tratados de integração, foi levado em consideração.

Ademais, ainda no saber de Marques (2004), o ShermanAntitrustAct de 1890 foi a primeira manifestação moderna da necessidade de proteção do consumidor. Mas apenas em 1962, com a mensagem do Presidente Kennedy ao Congresso dos EUA, conhecida como "Declaração dos Direitos Essenciais do Consumidor", através da qual se elencavam seus quatro direitos básicos, quais sejam direito à segurança, informação, escolha e direito de ser ouvido, consolidando, portanto a ideia de sua tutela. Na década de 70, foi a vez da Europa se manifestar sobre o assunto principalmente através do Conselho da Europa em 1973 e da Comunidade Econômica Européia em 1975.

Continuando na linha de pensamento de Marques (2004) na mesma época, a Comissão de Direitos Humanos das Organizações das Nações Unidas (ONU), em sua 29ª sessão reconheceu como direitos fundamentais e universais do consumidor, aqueles direitos contidos na Declaração dos Direitos Essenciais do Consumidor dos Estados Unidos.

Finalmente em 1985, a Assembléia Geral da ONU editou a resolução n. 39/248 de 10/04/1985 sobre a proteção ao consumidor, positivando o princípio da

vulnerabilidade no plano internacional. As diretrizes constituíam um modelo abrangente descrevendo oito áreas de atuação para os Estados a fim de prover proteção ao consumidor.

Marques (2004), destaca diretrizes, sendo elas: a) proteção dos consumidores diante dos riscos para sua saúde e segurança; b) promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores; c) acesso dos consumidores a uma informação adequada; d) educação do consumidor; e) possibilidade de compensação em caso de danos; e f) liberdade de formar grupos e outras organizações de consumidores.

Nesse sentido, estas organizações teriam a oportunidade de apresentarem suas visões nos processos decisórios que as afetassem.

Em seguida, foram aprovadas as resoluções do Conselho Econômico e Social (julho/88 e julho/90). Em nível regional, a International Organization of Consumers Unions (IOCU), uma organização não governamental mundial de defesa do consumidor, celebrou em Montevidéu, em outubro de 1986, sua primeira conferência regional para América Latina e Caribe. Pouco depois em março de 1987, a ONU, também em Montevidéu, impulsionou a realização de um encontro com um pouco mais de 20 países e algumas organizações de consumidores para discutir a aplicação das diretrizes no continente. (REV. JUR. 2013).

A partir daí, vários países passaram a abordar a questão da proteção do consumidor dentro da jurisdição interna seja adaptando ou elaborando sua legislação. O Brasil, Argentina, Peru, Honduras, Equador, Chile, Costa Rica, México, Paraguai e Uruguai promulgaram leis específicas sobre o tema, sendo que os três primeiros, além de El Salvador, incluíram a tutela do consumidor em suas constituições. Outros países como Bolívia, Guatemala, Trinidad e Tobago, Nicarágua e Colômbia estavam em processo de elaboração de suas legislações. O sucesso desta investida se deu graças à monitoração e assistência da ONU aos países das Américas e Ásia (MARQUES, 2004 e, finalmente, em dezembro de 2002, a proteção do consumidor foi declarada direito fundamental pelos presidentes dos quatro Estados-membros do MERCOSUL.

3.2. Segurança do consumidor no Brasil como direito humano

Para Cançado Trindade (1997, p.17) a ideia dos direitos humanos é tão antiga quanto à história das civilizações, e tem como objetivo: "afirmar a dignidade da pessoa humana, lutar contra todas as formas de dominação, exclusão e opressão, em prol da salvaguarda contra o despotismo e a arbitrariedade, e na asserção da participação na vida comunitária e do princípio da legitimidade".

Segundo o autor, o reconhecimento destes direitos básicos acaba por formar padrões mínimos universais de comportamento e respeito ao próximo, observando as necessidades e responsabilidades dos seres humanos. Os direitos humanos são vinculados ao bem comum, tendo em vista a emancipação do ser humano de todo o tipo de servidão, inclusive a de ordem material.

Os direitos do homem foram conformados no século XVII, expandindo-se no século seguinte ao se tornar elemento básico da reformulação das instituições políticas. Atualmente, não se denominam mais direitos do homem, mas sim, direitos humanos, terminologia mais politicamente correta (FERREIRA, 1996). Portanto, direitos humanos fundamentais ou direitos fundamentais têm o mesmo significado.

Canotilho (1998) distingue os direitos do homem dos direitos fundamentais, sendo os primeiros, "direitos válidos para todos os povos e em todos os tempos" e os segundos são os direitos do homem jurídico-institucionalmente garantidos e limitados no tempo e espaço.

Bonavides (2000) acredita que os direitos fundamentais são os direitos do homem que as Constituições positivaram, recebendo destas um nível mais elevado de garantias ou segurança. Cada Estado, pois, tem seus direitos fundamentais específicos. Entretanto, o autor acrescenta que os direitos fundamentais estão vinculados aos valores de liberdade e da dignidade humana, nos levando assim ao "significado de universalidade inerente a esses direitos como ideal da pessoa humana".

Nesta mesma esteira, Canotilho (1998) ensina que a positivação dos direitos fundamentais, considerados "naturais e inalienáveis" do indivíduo, pela

Constituição como normas fundamentais constitucionais é que vincula o direito. Sem o reconhecimento constitucional, estes direitos seriam meramente aspirações ou ideais, seriam apenas "direitos do homem na qualidade de normas de ação moralmente justificadas".

Nesta seara, para Bonavides (2000), a doutrina atualmente classifica estes direitos em direitos humanos fundamentais de primeira, segunda, terceira e quarta dimensões, temos que ressaltar que tais direitos são duramente criticados por diversos autores já que estes direitos se completam, se expandem, se acumulam e não se substituem ou se sucedem, e cujos conteúdos ensejariam os princípios: liberdade, igualdade e fraternidade.

Canotilho (1998), destaca que os Direitos de primeira dimensão ou direitos de liberdade seriam os direitos e garantias individuais e políticos clássicos, as chamadas liberdades públicas. Visavam inibir a interferência indevida do Estado na vida do cidadão. Os direitos de segunda dimensão ou direitos de igualdade referem-se aos direitos sociais, econômicos e culturais, surgidos no início do século XX. Eram os direitos de caráter social. Neste caso, a interferência do Estado era desejada para garantir a igualdade material dos indivíduos.

Para Lucca (2003), diz que os Direitos de terceira dimensão ou direitos de solidariedade ou fraternidade são os direitos da coletividade, de titularidade coletiva ou difusa. Dentre eles se encontram o direito à paz, meio ambiente equilibrado, à comunicação, a proteção do consumidor, dentre outros.

Bonavides (2000) cita ainda uma quarta dimensão de direitos originários do mundo globalizado. São eles os direitos à democracia, à informação, ao pluralismo e seriam estes direitos que possibilitariam a legítima globalização política.

Para Cançado Trindade (1997), não há como dividir os direitos humanos invocando certas categorias de direitos em razão de sua "pretensa natureza jurídica". Separar o econômico do social e do político a fim de negar-lhes os meios eficazes de implementação, não deveria resistir aos imperativos de proteção dos direitos humanos. Daí a necessidade da consolidação de obrigações erga omnes de

proteção diante de uma concepção integral e abrangente dos direitos humanos que envolvam todos os seus direitos: civis, políticos, econômicos e culturais.

No entanto, a expansão e generalização da proteção internacional dos direitos humanos enfrentam ultimamente tentativas de categorizações de direitos, inclusive em relação às pessoas protegidas, ou pela relação com o Estado (se é um direito que proteja o homem do Estado ou pelo Estado). A I Conferência Mundial dos Direitos Humanos realizada em Teerã em 1968, pôs termo a esta discussão, firmando que a realização plena dos direitos civis e políticos seria impossível sem o gozo dos direitos econômicos, sociais e culturais (BONAVIDES, 2000).

A Constituição da República de 1988 consagra a defesa do consumidor no artigo 5º, XXXII, que versa sobre os direitos e garantias fundamentais, ou seja, "O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor". Desta forma, o legislador obrigou o Estado a promover a proteção do consumidor, elevado a direito fundamental do cidadão.

A defesa do Consumidor também está prevista no art. 170, V, da Constituição Federal brasileira, onde deve-se garantir a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos pela implementação de uma política de nacional de consumo.

Finalmente, o Congresso Nacional conforme orientação de nossa Carta Magna, elaborou a Lei 8.078 de 11/09/1990 de proteção ao consumidor, criando o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Por se tratar de um verdadeiro "microssistema jurídico", já que nele se encontram normas de direito penal, civil, constitucional, processuais penais, civis e administrativas, com caráter de ordem pública (DORNELLES, 2003) e constituir legislação extremamente avançada, O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor acabou por influenciar as legislações dos outros países do MERCOSUL.

Neste sentido então, sendo a proteção do consumidor um direito fundamental já declarado pela ONU, positivado em nossa constituição e reconhecido pelos países-membros do Mercosul como já dito anteriormente, necessário se faz nos ater mais detalhadamente na internacionalização de tratados de direitos humanos em nossa legislação.

3.3. Garantias do consumidor brasileiro no comércio eletrônico internacional

No direito brasileiro, a princípio, as relações de consumo, quando são enquadradas nas definições do CDC, ou seja, nas definições de consumidor, fornecedor e produto ou serviço, será esta Lei especial que regerá a questão consumerista.

É notório que as relações de consumo, em função das características das relações contemporâneas e pela facilidade trazida pela rede mundial de computadores, têm ocorrido cada vez mais entre consumidores e fornecedores de diferentes países, estabelecendo uma relação internacional entre pessoas, físicas e jurídicas, sendo denominada pela doutrina como, relação de Direito Internacional Privado, com suas normas conflituais ou de solução de conflitos.

Segundo Aldemario Araújo de Castro(2013), "encontram-se fatos e relações que, pelas suas características, superam os limites da vida real interna de determinado Estado",portanto, podemos afirmar que existe um elemento externo a um dos pólos, ou seja, ao sistema legal da nação, havendo o surgimento de um fato anormal a este direito. Sem a existência do elemento externo, não há fato anormal ao direito do respectivo país e a questão deverá ser tratada exclusivamente pelo ordenamento nacional.

A apresentação do elemento de estraneidade faz com que dois ou mais ordenamentos jurídicos possam estar relacionados com a tutela sobre os interesses conflitantes entre as partes.

Diz Mazzuoli (2002) que cada Estado pode avocar para si a jurisdição sobre a matéria, além de possuir regras materiais diferentes, e como dificilmente haverá um direito uniforme ou uniformizado entre os países, estes se preocuparam em resolver tais conflitos, denominados "conflitos de 1º grau".

Para tanto, os Estados criaram normas internas, normas de Direito Internacional Privado, tidas como normas indicativas, que determinarão e sistematizarão o direito aplicável ao caso concreto com elemento de estraneidade.

Neste caso, a competência internacional daquele país já estará fixada e um possível conflito jurisdicional persistirá. (BLUM, 2013)

Os Estados estão sujeitos à limitações sobre os poderes de jurisdição em casos que tratem de interesses ou atividades estrangeiras. Ainda que disponha de certa discricionariedade na determinação dos critérios da matéria pertinente à jurisdição nacional, cada Estado é obrigado a exercer com moderação a tarefa de invocar jurisdição em casos que envolvam algum elemento estrangeiro.

Sob a perspectiva jurídico-internacional, o termo jurisdição compreende três categorias de poderes:

- a) jurisdição legislativa, que se constitui na "jurisdição para prescrever" um princípio ou norma legal, seja por lei, decreto executivo, regulamentação administrativa ou por jurisprudência;
- b) jurisdição judicial, que nada mais é do que a "jurisdição para adjudicar" demandas judiciais;
- c) jurisdição executiva, determinada pela "jurisdição para fazer cumprir" leis e regulamentos, bem como ordens e decisões judiciais. (RABELO, 2013, *online*)

Prata (2013) no seu contexto diz que a noção tradicional da extensão dos poderes de jurisdição exprimia que um país deteria poderes absolutos para regular pessoas e coisas que se encontrassem dentro de suas fronteiras, bem como condutas que nele ocorressem. Como a eficácia da lei no espaço se confundia com os limites territoriais de uma nação, tentativas de exercícios de poderes fora dos respectivos limites territoriais não eram legitimadas pelo direito dos povos e, eventualmente, ocasionavam conflitos armados entre as soberanias envolvidas.

No entanto, graças a mudanças econômicas e a avanços na tecnologia, as relações entre pessoas de diferentes territórios tornaram-se cada vez mais comuns. A aproximação entre as nações e o crescimento das transações internacionais dificultava a aplicação de uma concepção estrita de territorialidade. A solução veio com a criação de um sistema reconhecido pela comunidade internacional, que enumerava circunstâncias em que se justificaria a sujeição de cidadãos e residentes de um país à autoridade de outro. Assim, com o intuito de solucionar conflitos de jurisdição, desenvolveram-se os seguintes critérios básicos:

- 1) o princípio da nacionalidade;

- 2) o princípio da nacionalidade passiva;
- 3) o princípio protetor;
- 4) o princípio universal. (RABELO, 2013, *online*)

Prata (2013), ainda relata que no contrato de consumo realizado por meios eletrônicos o consumidor continua com a mesma proteção antes conferida pelas leis precedentes. Mesmo regras de conteúdo processual também se mostram aplicáveis na instrumentalização de obrigações oriundas de transações realizadas em meio eletrônico, mas a realidade das redes eletrônicas abertas e a disseminação do comércio eletrônico trouxeram fatalmente uma constatação: a de que as leis em vigor não são suficientes a oferecer respostas a todas as necessidades do consumidor nesses novos ambientes virtuais. A novidade das relações nesse tipo de ambiente sugere a existência de certas inadequações e lacunas na lei vigente que necessitam serem reparadas.

Por fim, pode-se dizer que as regras de competência internacional do Estado emanam, em primeiro lugar, de seu próprio ordenamento. São regras de direito processual compostas por um sistema dinâmico que pode ser chamado de Direito Processual Internacional. Este sistema, como parte do Direito Internacional Privado, terá ainda como fonte regras a partir do Direito Internacional Público, normas costumeiras e acordos internacionais, os Tratados, visando à solução dos conflitos de jurisdição que se instalem nas relações multiconectadas.

Portanto, a competência internacional da Justiça brasileira está fixada, sendo exclusiva, segundo nossa posição em razão do art. 101 inciso I do CDC, ou concorrente conforme o inciso II do art. 88 do CPC, local de cumprimento da obrigação, o magistrado deverá socorrer-se de nossas normas indicativas em relação a presente demanda.

CONCLUSÃO

Por ser fundamenta na sociedade moderna, o desenvolvimento da tecnologia, em especial a fusão entre a computação e a telecomunicação e sua propagação estão evoluindo a área da comunicação no sentido de ampliação do mercado.

A internet definiu um marco na evolução dos meios de comunicação mundialmente, pois está modificando as possibilidades de realização de transações comerciais ao redor do mundo. A rede mundial está cada vez mais se mantendo como o meio mais eficiente de comunicação entre empresas e clientes, sejam eles pessoas física ou jurídica.

O avanço dessa tecnologia da comunicação trouxe a criação do Comércio Eletrônico, que já existe na prática e está em grande expansão de mercado, mas a aceitação ampla do processo da compra online depende da superação de vários tipos de obstáculos como barreiras tecnológicas, culturais e organizacionais.

As facilidades do consumo no ambiente eletrônico possibilitam a ocorrência de novas situações que expõem sobremaneira a situação de fragilidade do consumidor.

Ao fazer uso dos meios eletrônicos cabe ao consumidor adotar maior cautela, dispensando especial atenção antes de concretizar a contratação. Deve proceder à verificação das informações prestadas pelo responsável pelo *site*, buscar o endereço e o número de telefone fixo para a eventual e futuro contato, priorizando a aquisição em lojas que mantenham estabelecimento físico.

Cabe ainda verificar a existência de um canal de comunicação, através de formulário ou endereço de *e-mail*, buscando informar-se sobre a utilização de recursos que garantem a privacidade e a segurança de seus dados, deixando de fornecer qualquer dado pessoal que não mantenha relação direta com a pretendida aquisição de bem ou serviço.

Subentende-se que as empresas que praticam comércio eletrônico estejam preparadas para o atendimento legal das normas de proteção ao consumidor, colocando em funcionamento mecanismos tecnológicos aptos a promover a efetiva defesa dos direitos dos usuários no ambiente eletrônico.

Apesar de o Código de Proteção e Defesa do Consumidor não dispor de normas específicas sobre comércio eletrônico, este se aplica integralmente às relações jurídicas de consumo estabelecidas no ambiente virtual.

Uma vez que a posição de vulnerabilidade do consumidor se acentua no comércio eletrônico, deve-se enfrentar a efetividade da norma consumerista em ambientes digitais. Para obter algum resultado com Comércio Eletrônico é preciso enfrentar e superar as barreiras que existem ainda no campo tecnológico, cultural e organizacional.

A grande tendência da compra eletrônica é de aumentar o número de adeptos compradores virtuais devido às comodidades, conveniência, promoções, economia de tempo e dinheiro, forma mais fácil de encontrar fornecedores e produtos com menores preços em relação ao mercado físico. A compra online apresenta-se como um grande potencial, visto que no futuro a tendência é tudo tornar-se digital.

As empresas que não aderirem à Internet e ao Comércio Eletrônico e outras formas de novas tecnologias não serão competitivas durante muito tempo e entraram em declínio.

Com certeza a Internet e o Comércio Eletrônico são muito importantes para o desenvolvimento e a promoção de negócios, hoje e no futuro.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, José de. **Da responsabilidade civil** . 11. Ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006

ALBERTIN, A. L. **Comércio Eletrônico**: modelos, aspectos e contribuições de sua aplicação. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ASSIS , José . **Da responsabilidade civil** . 8. Ed. São Paulo: Forense. 2000.
Bengt Holmström and Jean Tirole. **Financial intermediation**, loanable funds, and the real sector. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(3):663–91, August 1997.

BITTAR, Carlos Alberto. **Curso de direito civil**. 1 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994.

BLUM, Renato M. S. Opice. **A internet e os tribunais**. In: http://www.modulo.com.br/noticias/artigo_entrevista/a-opice.htm. Acesso em 01 jul 2013.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Malheiros, 2000.

BRASIL, Ministério das Relações Exteriores (org.). **Lei modelo da UNCITRAL para o comércio eletrônico**. Brasília: DCT, 1996.

CANÇADO TRINDADE, Antônio Augusto. **Tratado de direito internacional dos direitos humanos**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1997. v.i - ii

CANOTILHO, J.J. Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. Coimbra: Almedina, 1998.

CASTRO, Aldemário de Castro. **Revista Jurídica**. Disponível em marc. 2019

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2008.

CORREA, Elidia Aparecida. **Biodireito e dignidade da pessoa humana: diálogo entre a ciência e o direito**. São Paulo : Juruá, 2013
DE LUCCA, Newton. **Direito do Consumidor**. São Paulo: QuartierLatin, 2003.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil**. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2006. VII.

DORNELLES, Renato Moreira. **Tutela administrativa dos consumidores no Brasil como paradigma aos países do Mercosul**. Curitiba: Juruá, 2003.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. **Direitos humanos fundamentais**. São Paulo: Saraiva, 1996.

FIGUEIREDO, Iria Luppi. **Efeitos do comércio eletrônico**. [2009]. Disponível em: .
Acesso em: 28 fev. 2019.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2001.

FIUZA, Cesár. **Direito Civil: curso completo**. 15 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2004. v. 3.

GAMBOGI, Ana Paula. **Contratos via internet**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

GREGORES, Valéria E de M. **Compra e Venda eletrônica e suas implicações**. São Paulo: Editora Método, 2006.

LIMA, Alvino. **Culpa e risco**. 2 ed. São Paulo. **Revista dos Tribunais**, 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MARQUES, Cláudia Lima. Mercosul como legislador em matéria de direito do consumidor: crítica ao projeto de protocolo de defesa do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**,

MARQUES, Cláudia Lima. **O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e o MERCOSUL**: estudos sobre a proteção do consumidor no Brasil e no MERCOSUL. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1994.

MARQUES, Cláudia Lima. Regulamento comum de defesa do consumidor: primeiras observações sobre o Mercosul como legislador da proteção do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**,

MARQUES, Cláudia Lima. **União Européia legisla sobre cláusulas abusivas**: um exemplo para o Mercosul? Texto na íntegra e comentários sobre a Diretiva 93/13/CEE. **Revista de Direito do Consumidor**,

MAZZUOLLI, Valério de Oliveira. **Direitos Humanos, Constituição e os tratados internacionais**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2002.

MEDEIROS, Antônio Paulo Cachapuz de. **O poder de celebrar tratados: competência dos poderes constituídos para celebração dos tratados à luz do direito internacional, do direito comparado e do direito constitucional brasileiro**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1995.

MEDEIROS, Antônio Paulo Cachapuz de. **O Poder legislativo e os tratados internacionais**. Porto Alegre: L&PM; Instituto dos Advogados do RS, 1983.

NORONHA, Fernando. **Direito das obrigações**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2010.

PEIRCE, C. S. (1931-58). **Collected Papers**, vols. 1-6, eds. Hartshorne, C.; WEISS, P., vols. 7-8, ed.

PERIN JUNIOR, Écio. **A Globalização e o Direito do Consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais**. Barueri, SP: Manole, 2003.

PRATA, Beyla Esther. **Proteção do Consumidor no Mercosul e na União Européia**. São Paulo: RT, 2013

RABELO, Felipe. **Direito das obrigações**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2010.

RODRIGUES, Sílvio. Direito Civil: Responsabilidade Civil. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. São Paulo: Malheiros, 2000.

SILVA, José Anchieta da. **Arbitragem dos Contratos Comerciais no Brasil**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 1997

SPAR, D.; BUSSGANG, J. J. **Ruling the net Harvard Business Review**, May/June 1996.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7 ed.. São Paulo Editora Revista dos Tribunais, 2007.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Comércio eletrônico: conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil/Tarcisio Teixeira**. – São Paulo: Saraiva, 2015.