

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PONTES E LACERDA
FACULDADE DE LINGUAGEM, CIÊNCIAS AGRÁRIAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

CAROLINE SANTOS VIANA

**APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NAS COMPRAS POR E-
COMMERCE**

**PONTES E LACERDA – MT
2022**

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PONTES E LACERDA
FACULDADE DE LINGUAGEM, CIÊNCIAS AGRÁRIAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

CAROLINE SANTOS VIANA

**APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NAS COMPRAS POR E-
COMMERCE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca examinadora do curso de Bacharelado em Direito da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT – *Campus* Universitário de Pontes e Lacerda, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Chrislayne Karine Ferreira Lopes Morandi

**PONTES E LACERDA – MT
2022**

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer: À Deus primeiramente, por estar sempre presente me fazendo cada dia mais forte.

Aos meus pais Abner Viana e Madalena que sempre me apoiaram em absolutamente tudo, sem questionar e sempre me dando o suporte necessário.

À minha querida orientadora, Prof.^a Chrislayne Karine, que me orientou de forma clara para que eu conseguisse executar este trabalho e os demais componentes da banca.

Às minhas amigas que sempre estiveram comigo durante todo o curso, lutando juntas para alcançar o objetivo final.

E por fim, aos professores que de contribuíram para minha formação, meu agradecimento.

RESUMO

O presente trabalho discorre sobre aplicação da legislação consumerista nas compras por e-commerce nacional e internacional, levando em conta, principalmente, a fragilidade do consumidor perante o mercado digital. Com isso, foi feita uma análise dos mecanismos usados para a proteção perante o e-commerce com base em leis específicas, na Constituição Federal de 1988, no CDC e nos princípios relacionados ao e-commerce. Dessa forma, foi feita uma breve abordagem histórica do comércio digital, citando os principais pontos de sua evolução, sendo necessário dar ensejo ao lado negativo, como os golpes e fraudes que ocorrem com frequência na internet por meio do comércio eletrônico. Na sequência, foi falado de forma informativa sobre como os consumidores podem se proteger dos crimes cibernéticos. Para tanto, ao final foi realizada uma pesquisa sobre o e-commerce internacional, conhecido como *cross border*, e como a legislação se comporta frente a esse mercado, suas vantagens e as dificuldades dos consumidores brasileiros perante o mercado digital estrangeiro.

Palavras chave: direito do consumidor, e-commerce, legislação, *cross border*, crimes cibernéticos.

ABSTRACT

The present work discusses the application of consumer legislation in national and international e-commerce purchases, taking into account, mainly, the fragility of the consumer in the digital market. With this, an analysis was made of the mechanisms used for their protection against e-commerce based on specific laws, the Federal Constitution of 1988 and principles related to e-commerce. In this way, a brief historical approach to digital commerce was made, citing the main points of its evolution, being necessary to give rise to the negative side, such as the scams and frauds that frequently occur on the internet through electronic commerce. Following, it was spoken in an informative way, how consumers can protect themselves from cyber crimes. In order to do so, at the end, a research was carried out on international e-commerce, known as cross border, and how the legislation behaves in this market, its advantages and the difficulties of Brazilian consumers before the foreign digital market.

Keywords: consumer law, e-commerce, legislation, *cross border*, cyber crimes.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
CAPÍTULO 1: EVOLUÇÃO HISTÓRICA E O ENQUADRAMENTO JURÍDICO QUANTO AO E-COMMERCE.....	8
1.1 A origem do direito do consumido.....	8
1.2 A proteção dada ao consumidor pela CF/88.....	10
1.3 As inovações da legislação perante a evolução do E-commerce.....	12
CAPÍTULO 2: COMERCIO ELETRONICO E SUAS CONSEQUÊNCIAS.....	15
2.1 Definição de crime eletrônico.....	15
2.2 Tipos de fraudes e golpes no e-commerce.....	16
2.3 Resolução de conflitos e a interpretação do judiciário.....	18
CAPÍTULO 3 – E-commerce transnacional.....	21
3.1 Estado transnacional e o consumo.....	21
3.2 O e-commerce <i>Cross border</i> e os contratos virtuais.....	22
3.3 E-commerce estrangeiro e suas regulamentações.....	25
CONCLUSÃO.....	28
REFERÊNCIAS.....	30

INTRODUÇÃO

É de conhecimento que as relações de consumo se iniciaram em razão da necessidade de sobrevivência e também como uma das soluções dos problemas relacionados a isso, tendo em vista que as primeiras comunidades rurais foram evoluindo e apresentando essa necessidade de consumo ao longo do tempo.

O desenvolvimento tecnológico junto ao advento da internet, trouxeram o fim das barreiras comerciais, simplificando as transações no consumo de forma online, fazendo surgir o que conhecemos atualmente como o comércio eletrônico, do qual é responsável pela movimentação de incontáveis negócios ao redor do mundo.

É importante ressaltar que em decorrências dessa prática consumerista, bem como as constantes mudanças no comércio virtual, é um fato que o Código de Defesa do Consumidor e as outras leis, tiveram que se adaptar, tendo em vista as ocorrências advindas disso, o que por consequência, também houve a diminuição de compras feitas de forma presencial.

Portanto, o objetivo geral desse trabalho de conclusão de curso, é explorar o tema com a intenção de entender, se informar, se beneficiar e principalmente, se proteger das consequências que o e-commerce trouxe aos consumidores. Sendo que o objetivo específico gira em torno de entender a evolução da relação de consumo; e o estudo com base na legislação como um todo, abrangendo leis específicas, a Constituição de 1988, bem como a análise do comércio eletrônico nacional e *cross border*, os mais variados tipos de golpes e fraudes decorrente.

CAPITULO 1

EVOLUÇÃO HISTÓRICA E O ENQUADRAMENTO JURÍDICO QUANTO AO E-COMMERCE

1.1 A ORIGEM DO DIREITO DO CONSUMIDOR

As relações de consumo ocorrem desde os primórdios da humanidade. Tal prática já era existente na antiguidade em face da troca serviço por produtos e alimentos, tendo como meta a necessidade de sobrevivência de cada um. Ao passar do tempo, esse ato foi passando por diversas evoluções, se tornando cada vez mais moderno, ao ponto de existir quaisquer tipos de produtos e serviços disponíveis na internet.

Incorporando a revolução industrial, contíguo as crises econômicas e sociais no país, deu-se o prelúdio para importantes mudanças em várias áreas do comércio, época em que inaugurou os primeiros órgãos de defesa ao consumidor.

Todavia, é importante dizer que o Código de Defesa do Consumidor - CDC, é considerada uma lei “atrasada” por ter sido editada somente em 11 setembro de 1990, entrando em vigor em 11 março de 1991, onde, anteriormente, as relações de consumo eram todas regidas sob o controle do Código Civil¹.

¹ NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. E-book. Pag. 45. Acesso em 10/08/2022.

O direito do consumidor teve suas primícias nas sociedades centrais do capitalismo, como nos Estados Unidos, Inglaterra, Alemanha e França. Nos Estados Unidos, a proteção ao consumidor teve início em 1890 com a Lei Sherman, dita como a lei antitruste americana. Porém, em verdade, a consciência cultural da proteção ao consumidor, só ganhou forças a partir dos anos de 1960, com isso, os movimentos consumeristas começaram a valer somente a partir do século XX².

Partindo para a era pós- Revolução Industrial, com o crescimento populacional, houve também o aumento da oferta e demanda de produtos. No geral, a indústria passou a produzir mais, para atingir novas pessoas. Assim, foi criada a chamada produção em série, que é conhecida como a “estandardização” da produção. Esse modo de produção, deu possibilidade para a diminuição de custos de oferta, atingindo ainda mais pessoas, sendo que veio a crescer de forma exacerbada na passagem do século XIX para século XX³.

Após Primeira Guerra Mundial ocorreu um desenvolvimento na produção, que se consolidou chegando a níveis ainda mais elevados, uma vez que, a partir da Segunda Guerra Mundial, com o advento da tecnologia, da informática e do crescimento das telecomunicações foram também surgindo novas formas de consumo⁴.

Em 1962, John Kennedy proferiu as primeiras legislações protetivas dos direitos do consumidor, após verificar as principais perspectivas de proteção ao consumidor. No ano de 1973, houve a 29ª sessão da Comissão de Direitos humanos da ONU em Genebra, do qual foi declarado os direitos fundamentais do consumidor⁵.

No Brasil, desde os tempos do Império, já era possível visualizar uma pequena proteção ao consumidor com relação a falsificações de produtos. Porém, os primeiros debates sobre os direitos do consumidor somente tiveram início de fato, por volta do ano de 1960, e a partir disso, foram apresentados anteprojeto de lei, que se encontravam no Código Civil⁶.

Mas, apenas nas décadas de 40 e 60 que foram criadas leis que regulamentavam os aspectos de consumo. Dentre elas, a lei nº 1221/51 (lei de economia popular); Lei Delegada nº 4/64, a Constituição Federal de 1988 que trouxe a defesa do consumidor como princípio da

² NUNES, R. Pag. 46. Acesso em 10/08/2022.

³ NUNES, R. Pag. 47. Acesso em 10 de agosto 2022.

⁴ NUNES, R. Pag. 49. Acesso em 10 de agosto 2022.

⁵ **KOSTESKI, Graciele. A história das relações de consumo.** Disponível em: < [⁶ **KOSTESKI, Graciele.** 11 de agosto de 2022.](https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1769/A-historia-das-relacoes-de-consumo#:~:text=O%20Direito%20do%20Consumidor%20tem,Congresso%20norte%20americano%20em%201962.>Acesso em: 11 de agosto de 2022.</p></div><div data-bbox=)

ordem econômica, e por fim, também o artigo 48 da ADCT que determinou a criação do CDC⁷.

Portanto, a proteção aos direitos dos consumidores, vieram a se tornar mais relevante, a partir do momento em que foi considerado uma garantia constitucional e como um princípio que regula as atividades econômicas. Com base nisso, a edição dos direitos do consumidor foi estabelecida e consolidada, por meio da criação do microsistema das relações de consumo e da inserção das normas e princípios jurídicos⁸.

É de suma importância ressaltar que a defesa ao consumidor também é uma cláusula pétrea, ou seja, é proibida a sua alteração ou exclusão da Carta Magna, sendo que também foi conferida como um princípio geral da atividade econômica, disposto no artigo 170, inciso V da CF/88, que será mostrada logo a frente⁹.

E neste contexto, o passar dos anos, as relações de consumo foram se modificando e evoluindo cada vez mais, conseqüentemente, as leis foram se reajustando e se equilibrando com as novas formas de consumo que predominam no mercado hoje em dia.

1.2 A PROTEÇÃO DADA AO CONSUMIDOR PELA CF/88

A proteção ao direito dos consumidores foi prevista, primeiramente, pela Constituição Federal de 1988, porém somente em 11 de setembro de 1990, por meio da Lei 8.078/90 CDC, foi de fato descrita todas as leis de proteção ao consumidor. À vista disso, se faz necessário citar ainda que brevemente, os artigos da Constituição Federal que protegem os consumidores.

Primeiramente, descrita no inciso XXXII do artigo 5º da CF/88, tal qual garante esse direito fundamental, dizendo que:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Nesse sentido, o inciso acima mencionado da CF/88 regula as relações de consumo entre o comprador e o vendedor, em busca de garantir que os consumidores não sejam

⁷ KOSTESKI, Graciele. 11 de agosto de 2022.

⁸ KOSTESKI, Graciele. 11 de agosto de 2022.

⁹ JULIANO SCARPETTA – ANTÔNIO CARLOS EFING. Pag. 07. **O Direito do Consumidor no Brasil e a Concretização dos Direitos Humanos**. Disponível em: Revista Direitos Humanos e Democracia. Acesso em 18 de agosto de 2022

prejudicados. Vale ressaltar que o XXXII supracitado viu a necessidade de se criar uma lei específica do Direito do Consumidor, sendo ela o CDC (Código de defesa do Consumidor), Lei nº 8.078/90 que reconhecendo a fragilidade do consumidor perante o mercado.

Em resumo, a CF/88 apenas prevê a necessidade da defesa ao consumidor, porém, quem regula como deve ocorrer é o Código de Defesa do Consumidor. Além do inciso XXXII do art. 5º, CF/88, ainda temos o inciso V do art. 170 da CF/88 do qual declara que a defesa do consumidor faz parte de um dos princípios da ordem econômica, regulando o comportamento econômico no País¹⁰.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - Defesa do consumidor;

O inciso VIII do art. 24 da Constituição Federal de 1988, diz que:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

O artigo inclui mais uma vez o consumidor, atribuindo a responsabilidade a União, Estados e Distrito Federal a obrigação de legislar sobre os possíveis danos aos direitos consumeristas.

Deste modo, é importante dizer que de acordo com o art. 60, §4º, IV, do qual aduz que “não será objeto de deliberação a proposta de emenda tendente a abolir os direitos e garantias individuais”. Ou seja, dessa forma o artigo se torna cláusula pétrea, não podendo ser alterado ou excluído, pois tem a função de proteger os direitos básicos do cidadão¹¹.

Ainda nessa direção, a Constituição Federal impõe que o Estado busque promover leis, e políticas públicas que possam proteger os direitos do consumidor, buscando equilibrar os interesses de todos envolvidos nas relações de consumo, e ainda, estimular o crescimento econômico e a livre iniciativa do comércio¹².

¹⁰ CASCELLO, Thamires/ SILVEIRA, Matheus. **Defesa do Consumidor: Um direito Fundamental do Cidadão**. Disponível em: < <https://www.politize.com.br/artigo-5/defesa-do-consumidor/#:~:text=O%20C%C3%B3digo%20estabelece%20princ%C3%ADpios%20b%C3%A1sicos,equil%C3%ADbrio%20das%20rela%C3%A7%C3%B5es%20de%20consumo>>. Acesso em: 25 de agosto de 2022

¹¹ MORAIS, Leicimar. **A proteção constitucional do Direito do Consumidor**. Disponível em: <https://direitoreal.com.br/artigos/a-protecao-constitucional-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

¹² CASCELLO, Thamires/ SILVEIRA, Matheus. **Defesa do Consumidor: Um direito Fundamental do Cidadão**. Disponível em: Acesso em: 25 de agosto de 2022.

Além disso, o inciso III do art. 1º da CF/88 dita sobre a dignidade da pessoa humana, sobre isso, entende-se que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, ou seja, o princípio da dignidade da pessoa humana para o direito do consumidor, está associado com uma relação mais justa entre ambas as partes, pautado também no princípio da boa-fé¹³.

Assim, tal princípio estaria diretamente ligado ao art. 4º do CDC:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Ou seja, tendo em vista que o consumidor é o elo mais vulnerável da relação de consumo, os textos constitucionais junto ao CDC buscam tutelar a proteção ao consumidor.

O artigo 1º, inciso IV da CF/88, aduz sobre a livre iniciativa e sobre os valores sócias do trabalho. Nesse ponto de vista, entendem-se que se trata da livre iniciativa ampla, total e irrestrita. Assim, é possível chegar ao art. 170 da CF/88, que se trata dos princípios gerais da atividade econômica¹⁴.

É importante ressaltar que a ordem econômica está fixada em dois pilares de relevância que são a valoração do trabalho e a livre iniciativa descrita no art. 170 da CF/88, vejamos:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios.

Desta forma, o entendimento protege a livre iniciativa já citada, o direito à propriedade privada, a defesa do consumidor, entre outros direitos.

De modo que a Constituição é legislação máxima, sendo ela a mais importante do Estado de Democrático de Direito, sendo que ocupa o primeiro lugar na pirâmide jurídica, ou seja, nela se encontra as principais normas jurídicas existentes no Brasil.

1.3. AS INOVAÇÕES DA LEGISLAÇÃO PERANTE A EVOLUÇÃO DO E-COMMERCE

¹³ MORAIS, Leicimar. **A proteção constitucional do Direito do Consumidor**. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

¹⁴ NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. E-book. Pag 57. Acesso em 15 de agosto de 2022.

Conforme abordado, historicamente o Código de Defesa do Consumidor é considerado um código relativamente novo, tendo em vista que foi criado no ano de 1990, sendo que entrou em vigor em março de 1991.

A vista disso, com o crescimento do E-commerce, a legislação precisou passar por uma série de mudanças para se readequar a nova realidade de consumo.

Isso porque, com o advento da internet ao decorrer dos anos, a população passou a utilizar-se de lojas online para adquirir produtos, sendo que tal tipo de comércio também facilita o acesso a produtos estrangeiro através de lojas como a *Shein*, *shopee*, *AliExpress*, *Wish*, entre outras lojas online.

Em outras palavras, foi preciso a criação de novas leis de proteção ao consumidor, incluindo principalmente a proteção dos dados pessoais desses consumidores, tendo em vista que dados como RG, CPF, endereço e número cartão de crédito, acabam ficando expostos e disponíveis em sites de lojas espalhados pelo mundo.

Não há como negar que o avanço da internet trouxe diversos benefícios ao consumidor, mas também a necessidade de novas formas de proteção. Desde a criação do CDC em 1990, houve constates evoluções na tecnológico. Não só em formas de comércio de lojas online, mas também outros tipos de serviço como a *Netflix*, *Spotify* e bancos digitais, sendo que todos necessitam de dados pessoas para o cadastro¹⁵.

Logo, uma das saídas que os Órgãos de defesa ao consumidor encontraram, foi a criação de aplicativos como a “calculadora antecipada, consumidor vencedor” entre outros, que facilitam a relação com os consumidores¹⁶.

Contudo, a proteção ao consumidor perante a evolução da internet, se tornou estagnada, visto que que o CDC apenas oferecia suporte as formas de comercio mais antigos.

Consequinte, no ano de 2013 o comércio eletrônico veio a ficar com mais força do que nunca e a previsão era de crescer cerca de 25% naquele ano, porém, superou a expectativas sendo que teve um aumento de 28%, ou seja, 3% a mais do que esperado¹⁷.

¹⁵ Willian Leal e Vinícius Dutkenfer. **Defesa do consumidor: a evolução tecnológica e seus desafios**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/276641/direito-do-consumidor--a-evolucao-tecnologica-e-seus-desafios>. Acesso em 18 de agosto 2022.

¹⁶ Willian Leal e Vinícius Dutkenfer. **Defesa do consumidor: a evolução tecnológica e seus desafios**. Acesso em 18 de agosto 2022.

¹⁷ Pagar.me. **Leis do E-commerce: entenda como regulamentar a sua loja online**. Disponível em: <https://pagar.me/blog/leis-do-ecommerce/#:~:text=O%20Decreto%20Federal%20n%C2%BA%207.962,virtual%20e%20o%20seu%20consumidor>. Acesso em: 18 de agosto de 2022.

E foi nesse mesmo ano que surgiu o Decreto Federal n.º 7.961/2013, também conhecida como a Lei do E-commerce. Ou seja, além do CDC, a Lei do comércio eletrônico dispõe de forma mais clara sobre as transações realizadas entre lojas e consumidores. Essa lei foi criada especificamente para regular todos os tipos de E-commerce de forma intrínseca, desde os pequenos até os maiores comércios eletrônicos do Brasil¹⁸.

Outra importante lei que foi criada, é a Lei n.º 12.965/2014, conhecida como o Marco Civil da Internet. A lei citada contém artigos sobre as obrigações referentes a proteção dos registros dos usuários, dados pessoais e da comunicação eletrônica, ou seja, ela possui uma relação direta com o comércio eletrônico, pois garante que as empresas protegem os dados pessoais de seus usuários¹⁹.

Posteriormente, foi criada a Lei Geral de Proteção de Dados, n.º 13.709/2018 devido aos escândalos frequentes de vazamento de dados pessoais. Nessa lei a legislação brasileira estabelece a forma para como os dados dos cidadãos devem ser coletados e tratados, baseada nos direitos da liberdade e da privacidade. A LGPD também prevê sanções punitivas para transgressões que podem vir a acontecer²⁰.

Alguns dos direitos mais importantes estabelecido, é o direito ao acesso aos dados; a retificação que possibilita o controle das informações que se encontram em certos bancos de dados; o direito ao cancelamento ou exclusão e o direito à informação sobre o uso dos dados dos dados pessoais²¹.

¹⁸ Pagar.me. Leis do E-commerce: **entenda como regulamentar a sua loja online**. Disponível em: Acesso em: 18 de agosto de 2022.

¹⁹ Pagar.me. Leis do E-commerce: **entenda como regulamentar a sua loja online**. Acesso em 18 de agosto de 2022.

²⁰ DURBANO Vinicius, **LGPD: tudo que você precisa saber sobre a lei de proteção de dados**. Disponível em: <<https://blog.ecoit.com.br/lgpd/>>. Acesso em 03 de outubro de 2022.

²¹ SILVA, de Lacerda Weder, **O Regime Jusfundamental da Proteção de Dados Pessoais no Brasil**, Universidade do Minho, dissertação Mestrado, 2020. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

CAPITULO 2

COMERCIO ELETRONICO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

2.1 DEFINIÇÃO DE CRIME ELETRÔNICO

De maneira concisa, os crimes eletrônicos é toda atividade ilícita praticada através da internet por meio de dispositivos eletrônicos, como por exemplo, os computadores, tablets e celulares, porem ele também pode ser definido de outras formas. O primeiro registro de crime eletrônico, ocorreu ao final da década de 1990, durante o encontro de líderes do G-8, o grupo dos oito países mais poderosos do mundo²².

Tal tipo de crime pode se desenvolver em formas de vírus por meios de links enviados por e-mail ou SMS, ou até mesmo em casos mais extremos, com a invasão operacional de sistemas de grandes empresas, governos ou aparelhos de pessoas privadas.

Os crimes virtuais podem ser diferidos quanto ao sujeito ativo e passivo, e se classificam em dois tipos, os próprios, onde é necessário o uso de computadores para que se consuma o crime, sendo que esse aparelho é o objeto e o meio para que o crime atinja o

²² FIA BUSINESS SCHOOL. Crimes cibernéticos: o que são, tipo, como detectar e se proteger. Disponível em:

software ou hardware do aparelho da vítima. Em resumo, esse modo é focado em prejudicar o sistema informático do sujeito passivo²³.

Em contrapartida os impróprios, são os crimes realizados por meio de dispositivo de informática, no entanto, não necessariamente precisam deste para se consumarem. Buscam afetar o patrimônio ou o bem jurídico comum da vítima se utilizando da informática para executar o ato²⁴.

Há diversas formas de explicar tal crime e a suas possíveis motivações, como por exemplo, o ego e a vingança pessoal que são as principais razões pelas quais os criminosos acessam aos computadores alheios. Mas há também outras causas, como o fanatismo em religião ou política²⁵.

No entanto, sem dúvidas a causa principal costuma ser financeira. Em sua maioria, são aplicados golpes que roubam dados pessoais, imagens etc. E assim, o golpista pode pedir o chamado resgate, pagamento em dinheiro para que sejam devolvidos os dados roubados²⁶.

2.2. TIPOS DE FRAUDES E GOLPES NO E-COMMERCE

À medida em que a tecnologia vem se modernizando, os golpes e crimes cibernéticos também acompanharam essas mudanças, se tornando cada vez mais comum. Há anos existem os mais diversos tipos de golpes, porém veio a crescer ainda mais através das plataformas digitais, como as redes sociais e sites de compras online.

Há princípio, existem três categorias de crimes cibernéticos. Em primeiro lugar, são os ataques em que se utilizam diretamente computadores. Em seguida, são aqueles que vão em busca do acesso a outros computadores ou dispositivos, através do uso ilícito de uma determinada rede. E por fim, os crimes dos quais o computador não é usado como função principal, porém é importante para armazenar informações confidenciais obtidas de forma proibida²⁷.

²³ SOUZA de Rafael, A troca da Segurança Pela Liberdade na Internet: **Uma Análise das Consequências do Comércio Eletrônico**, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Monografia, 2018. Acesso em: 27 de setembro de 2022.

²⁴ CARVALHO, Gabriel Chiovetto. **Crimes Cibernéticos**, Disponível em: < <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/51878/crimes-ciberneticos> >. Acesso em 30 de setembro de 2022.

²⁵ CARVALHO, Gabriel Chiovetto. **Crimes Cibernéticos**. Acesso em 30 de setembro de 2022.

²⁶ CARVALHO, Gabriel Chiovetto. **Crimes Cibernéticos**. Acesso em 30 de setembro de 2022.

²⁷ FIA BUSINESS SCHOOL. Crimes cibernéticos: o que são, tipo, como detectar e se proteger. Disponível em: < <https://fia.com.br/blog/crimes-ciberneticos/#:~:text=Os%20crimes%20cibern%C3%A9ticos%20ou%20ciber Crimes,eletr%C3%B4nicos%20como%20computadores%20e%20celulares.> >. Acesso em 27 setembro de 2022.

Um dos golpes mais comuns, é o golpe conhecido como *phishing*. Os ataques por *phishing* consiste na pratica de enviar comunicações fraudulentas que parecem informações vindas de fontes confiáveis. Esse golpe, normalmente é aplicado via e-mail, porém pode ocorrer também através de mensagem SMS²⁸.

O objetivo desse golpe, é roubar os dados confidenciais das pessoas, como por exemplo, o número do cartão de credito e informação de *login*. Vale ressaltar que esse é um dos tipos de golpes cibernéticos mais antigos, sendo que iniciou na década de 1990 e ainda continua como um dos mais perigoso aos consumidores até os dias atuais²⁹.

O crime se inicia com um e-mail fraudulento na intenção de roubar a atenção da vítima. Esse e-mail sempre vem aparentando ser de um remetente confiável no intuito de persuadir a vítima a fornecer suas informações confidenciais, normalmente em um site falso.

Nessa pratica, é usada mensagens que possam atrair a curiosidade, o medo ou até mesmo as emoções das vítimas, como por exemplo simulando ser uma mensagem de seu banco sobre a fatura do cartão de crédito ou de outras dívidas que nem existem de fato³⁰.

Já os, *Malwere* é um termo usado para catalogar os tipos de *softwares* maliciosos que são usados para causar prejuízos financeiros, ou danificar sistemas, interceptar dados pessoas, bombardeios de anúncios, e até mesmo só para irritar os usuários, afetando o sistema dos computadores ou celulares³¹.

Para tal tipo de fraude, onde o que frequentemente efetua-se é a compra por meio dos dados de cartões obtidos, quando ocorre, os usuários que foram vítimas podem pedir o *chargeback*, que se trata de um tipo de “estorno” do valor que foi cobrado, motivado pelo não conhecimento da compra efetuada em seu cartão³².

Dentro desse tipo de Fraude, há três tipos mais comuns. A fraude propriamente diga, que ocorre quando através de um roubo, alguém utiliza os dados do cartão de credito para efetuar a compra. A Auto-fraude, ocorre quando a própria pessoa, usando da má-fé, solicita o reembolso de uma compra que ela mesma fez³³.

²⁸SERASA: **O que é phishing e como se proteger de golpes virtuais.** Disponível em: <<https://www.serasa.com.br/premium/blog/o-que-e-phishing/>>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

²⁹ SERASA: Acesso em: 19 de setembro de 2022.

³⁰ SERASA: **O que é phishing e como se proteger de golpes virtuais.** Disponível em:<<https://www.serasa.com.br/premium/blog/o-que-e-phishing/>>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

³¹ GARRETT, Felipe. **O que é malware? Veja significado, tipo e saiba remover.** Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/listas/2021/03/o-que-e-malware-veja-significado-tipos-e-saiba-remover.ghml>>. Acesso em 19 de setembro de 2022.

³² VETX: **A falsa promessa dos Modelos de Garantia de Chargeback na detecção de fraude.** Disponível em: <<https://vtex.com/pt-br/blog/operacoes/chargeback-deteccao-fraude-parcerias/>>. Acesso em: 21 de setembro de 2022.

³³ VETX. Acesso em: 21 de setembro de 2022.

A Fraude-Amiga, quando um alguém próximo faz a compra, como a esposa, filhos e amigos, e a pessoa diz não reconhecer a compra para assim, receber o reembolso. E por fim, o Desarcodo comercial, que ocorre quando o consumidor afirma que no momento da compra não ocorreu como o cominado, seja pela natureza do produto ou pela não entrega do mesmo³⁴.

Por fim, mais uma forma de golpe que ocorro corriqueiramente, só os golpes de sites falsos. Nesses casos, ao perceber a fraude, primeiramente deve tentado contato com a loja virtual, e com o banco do cartão de credito para bloquear a compra feita.

Lamentavelmente, apenas tentar contato com a loja não resolve o problema da vítima. Nesse caso, deve ser tomada medidas mais extremas, como ir até o PROCON para buscar ajudas mais especificas, também existe o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), do qual é outra entidade que pode ajudar em casos de problemas com compras online, e entre outros meios de solução de conflitos³⁵.

2.3 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E A INTERPRETAÇÃO DO JUDICIÁRIO

A resolução para os conflitos causados através de golpes e fraudes online, se dá principalmente através da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgada pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, garantida pela Constituição Federal em seu artigo 5º, inc. XXXII, que venho a ser modificada com o passar do tempo para melhor assegurar o consumidor.

Art 5º, XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Outra lei que veio para inovar e aumentar a proteção a intimidade perante o mundo da internet, foi a Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012, mais conhecida como a Lei

³⁴ VETX. Acesso em: 21 setembro de 2022.

³⁵ NUVEMSOP blog: **Fraude ao comprar pela internet: a quem recorrer?** Disponível em: <<https://www.nuvenshop.com.br/blog/fraude-comprar-internet-defesa-consumidor/>> Acesso em 28 de setembro de 2022.

Carolina Dieckmann, a qual dispõe a tipificação criminal para delitos informáticos de cunho pessoal e íntimo³⁶.

Com o advento do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014, da qual disserta sobre os direitos e deveres dos serviços fornecidos através da rede de internet, e também trouxe duas formas de responsabilidade do provedor de conexão.

A primeira, diz respeito a liberdade de expressão. Nesse caso o provedor de internet apenas se responsabiliza pelo conteúdo gerado por terceiros, se mediante uma decisão judicial, o conteúdo não for retirado ou tomar as medidas no tempo estipulado. A segunda, em casos onde houver conteúdo de cunho íntimo, que envolva nudez ou sexo, deverá ser retirado imediatamente após o pedido da vítima, para que não haja maiores prejuízos³⁷.

Nessa mesma linha, entende-se que os conteúdos gerados por terceiros que contenham cenas de nudez que possam causar danos, o provedor ao ser notificado extrajudicialmente pela vítima, tem dois deveres: o de retirar o conteúdo postado, ou de informar à vítima dos dados de identificação do autor do conteúdo ofensivo, como os dados pessoais³⁸.

No Brasil, o E-commerce tem como principal acesso à justiça por meio do CDC, que está previsto na Constituição Federal de 1988.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; Art. 170- A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V-defesa do consumidor;

³⁶JUS.COM.BR: **A proteção do direito à intimidade segundo a Lei 12.737/2012**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/73475/a-protecao-do-direito-a-intimidade-segundo-a-lei-n-12-737-2012>>. Acesso em: 21 de setembro de 2022.

³⁷ SOUZA de Rafael, **A Troca da Segurança Pela Liberdade na Internet: uma análise das consequências do comércio eletrônico**, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Monografia, 2018. Acesso em: 28 de setembro de 2022.

³⁸ SOUZA de Rafael, **A Troca da Segurança Pela Liberdade na Internet: uma análise das consequências do comércio eletrônico**.

Alguns crimes cibernéticos podem chegar a penas de até 8 anos de prisão, tendo também agravantes, como por exemplo se a vítima for idosa ou vulnerável. Foi publicado pelo governo federal a Lei 14.155, a qual prevê punições mais severas para golpes e fraudes cometidos através dos meios eletrônicos. Tal lei modifica o Código Penal para agravar as penas para crimes de invasão de privacidade, furto qualificado e estelionato praticados digitalmente, além também dos crimes cometidos por e-mails fraudulentos, redes sociais ou mensagem SMS³⁹.

Um exemplo clássico de golpes que ocorrem através de sites para compra online, é o golpe da OLX, do qual após efetuar seu cadastro no site foi encontrado por alguém que se diz funcionário da plataforma que com os dados pessoais da vítima cedidos no site, foi convencido de ceder informações que proporcionaram a clonagem de seu WhatsApp.

Em agosto de 2018, foi promulgada a Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709 com a finalidade de proteger os dados pessoais perante a internet. Essa lei se tornou indispensável com o aumento do número de usuários nas redes sociais, como Instagram e Facebook, visto que para a utilização desse serviço é obrigatório o fornecimento de informações pessoais que ficam armazenados no bancos de dados dessas empresas⁴⁰.

Como já dito, há várias formas de golpes na internet, e isso veio se tornando cada vez mais comum. Por isso, outras formas de proteção aos usuários da internet e aos consumidores foram as criações das delegacias de crimes digitais e os Serviço de Repressão a Crimes Cibernéticos (SRCC) que é um setor da Polícia Federal, responsável por investigar crimes cibernéticos.

Porém, nem todas as cidades contem delegacias especializadas em crimes cibernéticos, ou seja, o consumidor vítima deste tipo de crime pode procurar a delegacia comum da cidade aonde reside, munido de provas para efetuar a denúncia formalmente.

Diante disso, será iniciada as investigações, com pedidos de quebra de sigilo informático, e feito o inquérito policial. A parte também tem o direito de iniciar ação penal mediante a queixa crime, mas a depender da natureza do crime, será também o Ministério

³⁹ FEBRABAN: **Lei que endurece penas para crimes eletrônicos, como clonagem do WhatsApp e outros golpes via internet**. Disponível em: < <https://portal.febraban.org.br/noticia/3631/pt-br/> >. Acesso em: 21 de agosto de 2022.

⁴⁰ SOUZA de Rafael, **A Troca da Segurança Pela Liberdade na Internet: uma análise das consequências do comércio eletrônico**, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Monografia, 2018. Acesso em: 28 de setembro de 2022

Publico o titular. Importante frisar que além das delegacias especializadas, também há advogados especialistas em direitos digitais⁴¹.

Por fim, mesmo havendo várias formas de suporte ao consumidor nesses casos, o melhor é buscar meios de se informar antes mesmo de efetuar as compras online. É importante que se observe durante as compras online, verificar se a loja possui o certificado SSL, e é representado por um pequeno cadeado a esquerda da URL. Isso significa que o site se preocupa em proteger os dados dos envolvidos naquela página⁴².

Outra forma eficaz, é pesquisar sobre a loja virtual em sites de reclamações, *youtube*, redes sociais, e até mesmo nos comentários de avaliação da própria loja. Por meio disso, é possível verificar a reputação do site, e assim, efetuar a compra com mais segurança.

CAPITULO 3

O E-COMMERCE TRANSNACIONAL

3.1 ESTADO TRANSNACIONAL DE CONSUMO

A internet veio trazendo mudanças definitivas com relação ao consumo em massa. Hoje o e-commerce abarca praticamente todos os países do mundo, e mesmo antes da Pandemia do COVID 19, a China já era uma das maiores transportadoras no mercado digital internacional, ocupando o topo de vendas em sites como *WISH*, *SHEIN*, entre outros, sendo que grande parte dos consumidores desses sites, vem do Brasil⁴³.

A polarização de consumo e a transnacionalidade de produção, acarretou novos contornos com a inserção do universo digital. E a partir disso, o acesso aos produtos e serviços internacionais se estreitaram se tornando cada dia mais facilitado, não só para os novos modelos de compras online, mas também com a aproximação das empresas e governos com a população civil comum.

A utilização do comercio eletrônico revolucionou as relações comerciais de forma a ponderar as os limites territoriais existentes, e ainda, satisfazes as vontades consumeristas dos

⁴¹JUSBRASIL: **O que fazer e como agir em casos de crimes digitais na internet?** (2019). Disponível em: < <https://josemilagre.jusbrasil.com.br/artigos/698174837/o-que-fazer-e-como-agir-em-casos-de-crimes-digitais-e-na-internet-2019>. > . Acesso em: 21 de agosto de 2022.

⁴²NUVEMSOP blog: **Fraude ao comprar pela internet: a quem recorrer?** Disponível em: <<https://www.nuvenshop.com.br/blog/fraude-comprar-internet-defesa-consumidor/>. > Acesso em 28 de setembro de 2022.

⁴³Suzana Maria Pimenta Catta Pretta Federighi. **A proteção Internacional do Consumidor**. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/506/edicao-1/a-protecao-internacional-do-consumidor>. Acesso em: 13 de outubro de 2022.

cidadãos. Com isso, a internet se consolida como uma maneira de suprir as crises no mercado interno e de marketing dos produtos e serviços em níveis mundiais, aumentando valor às empresas e transformando o e-commerce em algo imprescindível para a população em geral⁴⁴.

Esse tipo de serviço de compras online ganhou força no Brasil, não só em comércios nacionais, mas também nos internacionais, sendo adquiridos através do comércio eletrônico, bens como roupas, calçados, eletrônicos e até mesmo carros importados. Com isso, há também muitos relatos dos consumidores que muitas vezes, recebem produtos danificados, ou diferente do que foi pedido, entre outros problemas.

O alcance nesse mercado também abrange as plataformas americanas, como por exemplo, a *Amazon* que hoje é uma das maiores empresas do Estados Unidos, a qual promove grandes publicidades nas redes sociais para os usuários brasileiros, em português e com os valores e tarifas já inclusos no preço final dos produtos, como também, a contratação de influencers digitais para promover ainda mais o mercado digital⁴⁵.

De fato, a globalização foi a grande responsável para que hoje exista o Estado Transnacional de consumo. Isso pode se integrar em três processos, que se tratam do aumento dos fluxos internacionais de bens, serviços e capitais, o aumento da concorrência nos mercados internacionais e por consequência, a integração dos sistemas econômicos nacionais⁴⁶.

Certamente, as grandes corporações e grupos econômicos buscam através do mercado digital, alcançar consumidores de forma global, independente da sua nacionalidade ou domicílio, com o foco de potencializar o seu poder de consumo e aquisitivo. Com isso, o Estado passou a conduzir novas formas de parcerias com outras fontes de poder, como as empresas, as organizações sociais e instituições⁴⁷.

Com relação ao consumo de produtos do exterior por pessoas domiciliadas no Brasil, um exemplo do resultado que reflete o acolhimento das demandas de proteção ao consumo transnacional, foi o acórdão prolatado pelo STJ em Recurso Especial nº. 63.981 – SP, do qual busca responsabilizar a sociedade empresária Panasonic do Brasil LTDA por vícios em

⁴⁴ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. 2019. **A Hipervulnerabilidade Do Consumidor No E-Commerce Cross Border: O Desafio Do Mercado Transnacional**. Acesso em: 13 de outubro de 2022

⁴⁵ Suzana Maria Pimenta Catta Pretta Federighi. **A proteção Internacional do Consumidor**. Acesso em: 13 de outubro de 2022

⁴⁶ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. 2019. **A Hipervulnerabilidade Do Consumidor No E-Commerce Cross Border: O Desafio Do Mercado Transnacional**. Acesso em: 13 de outubro de 2022.

⁴⁷ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 13 de outubro de 2022.

produtos produzidos por pessoa jurídica do exterior, mas adquiridos por pessoa brasileira fora no exterior⁴⁸.

3.2 O E-COMMERCE CROSS BORDER E OS CONTRATOS VIRTUAIS

Em suma, o *cross border* se trata de uma transação comercial que ultrapassada fronteiras, ou seja, é toda compra feita no estrangeiro através da internet. Por exemplo, quando o consumidor está Brasil e compra um produtor que virá do exterior, essa é uma transação *cross border*.

É importante dizer que o comércio eletrônico não é só sobre a compra realizada por meio da internet, mas também inclui todos os tipos de contratação feita por meio da tecnologia⁴⁹.

Se tratando de contratos virtuais, entende-se que são os contratos que dependem de um sistema informático para a sua celebração. Dessa forma, a interação entre o usuário e o comerciante, não extrapola os limites da internet, se diferenciando dos contratos físicos⁵⁰.

Embora a manifestação de vontade seja por meio eletrônico, o contrato virtual formaliza a relação jurídica da mesma forma que os contratos em espécie comuns. Porém, existem diferenças entre os contratos tradicionais de consumo e os eletrônicos devido a sua forma de disponibilização, tendo em vista que nos contratos eletrônicos em sua maioria, a disponibilização é feita por meio dos correios eletrônicos ou nos próprios sites, sendo sempre de forma digital⁵¹.

O que caracteriza a essência dos contratos eletrônicos é o utilizado, podendo ser total ou parcial. Na forma total, tanto fornecedor quanto os consumidores promovem toda a fase de negociação, da compra efetiva do produto por via meios eletrônicos. Na forma parcial, a fase de negociação é feita via e-mail, mas se finaliza de forma presencial com o envio do contrato físico para a realização da assinatura de ambas as partes, ao final, com o contrato em espécie em mãos⁵².

⁴⁸ Vasconcelos, de Carvalho Raphael. **Consumo Transacional: o consumidor, Sua Proteção e o Mercado**. Acesso em 13 de outubro de 2022.

⁴⁹ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 13 de outubro de 2022

⁵⁰ Brancher, Rodrigo Marcos Paulo, Contrato Eletrônico. Disponível em: <<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/259/edicao-1/contrato-eletronico#:~:text=1.-,Conceito,da%20intercomunica%C3%A7%C3%A3o%20entre%20sistemas%20inform%C3%A1ticos>>. Acesso em: 16 de outubro de 2022.

⁵¹ Brancher, Rodrigo Marcos Paulo, Contrato Eletrônico. Acesso em 16 de outubro de 2022.

⁵² Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. 2019. **A Hipervulnerabilidade Do Consumidor No E-Commerce Cross Border: O Desafio Do Mercado Transnacional**. Acesso em: 16 de outubro de 2022

A maioria dos contratos de consumo feitos pela internet, dispõe características adesivas, ou seja, o consumidor não tem a possibilidade de opinar sobre as cláusulas contratuais dispostas. Nesse caso, as cláusulas já são estabelecidas pelo fornecedor, restando ao consumidor somente a opção de aceitar ou não as condições do contrato. Em casos de contrato eletrônico internacional, isso é ainda mais inflamado, por tem o fator “distancia”, que acaba dificultando esse tipo negociação⁵³.

A manifestação de vontade é apresentada por meio da transmissão eletrônica de dados, enviado automaticamente, assim como a resposta, constituindo uma relação de comunicação entre a pessoa e o servidor. Porém, não há como considerar que são apenas os computadores que validam os termos e condições contratuais para as compras ou serviços, pois quem os produz é uma pessoa⁵⁴.

Para que os contratos eletrônicos se firmem, são necessárias duas fases importantes na negociação. Nela há a proposta que se trata do momento inicial do contrato da qual pode se iniciar via chat ou e-mail tendo um lapso de tempo para resposta. As cláusulas do contrato devem estar de acordo com o artigo 428 Código Civil caso o consumidor seja de nacionalidade brasileira⁵⁵.

Art. 428. Deixa de ser obrigatória a proposta:

I - Se, feita sem prazo a pessoa presente, não foi imediatamente aceita. Considera-se também presente a pessoa que contrata por telefone ou por meio de comunicação semelhante;

II - Se, feita sem prazo a pessoa ausente, tiver decorrido tempo suficiente para chegar a resposta ao conhecimento do proponente;

III - Se, feita a pessoa ausente, não tiver sido expedida a resposta dentro do prazo dado;

Há também o art. 6º do Decreto nº 7.962 de 2013, que determina ao Código brasileiro consumerista – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual dispõe acerca dos contratos no comércio eletrônico. Ao se tratar dos contratos eletrônicos internacionais, a Lei da Comissão das Nações Unidas para o Direito Internacional, aprovada por meio da Resolução nº 51/162 da ONU, define em seu artigo 15 que o local da finalização do contrato deve ser o local de domicílio do consumidor, independente da onde esteja instalado o sistema sede do fornecedor.

⁵³ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 16 de outubro de 2022

⁵⁴ Brancher, Rodrigo Marcos Paulo, Contrato Eletrônico. Acesso em 16 de outubro de 2022.

⁵⁵ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. 2019. **A Hipervulnerabilidade Do Consumidor No E-Commerce Cross Border: O Desafio Do Mercado Transnacional**. Acesso em: 16 de outubro de 2022.

Nesse caso, entende-se que a internet é o meio de contratação, sem depender de local físico para o ato que envolvem as partes⁵⁶.

Da mesma forma, O CDC entende que a consumação dos contratos virtuais consumados em âmbito nacional por brasileiro, deve ser entendido como o local do consumidor, como aduz o artigo 101 do Código de defesa do Consumidor, com finalidade em possíveis ação de responsabilidade contra o fornecedor⁵⁷.

É importante entender que nesse tipo de contrato, o consumidor como sempre, é a parte mais frágil do negócio, muito por não ter a opção de discutir as cláusulas, mas também, por ser um contrato firmado entre ausentes. E por isso, caso haja problemas, o processo deve sempre correr no local de domicílio do consumidor, aonde foi proposto o negócio. Vale ressaltar que muitas vezes o consumidor não tem o conhecimento da onde se localiza o fornecedor, por isso há esse tipo de proteção ao mesmo.

Por fim, outro ponto importante é que os contratos internacionais de consumo entre empresários, profissionais que negociam para fins comerciais, neste caso o contrato geralmente é mais duradouro, devido ao objetivo de abrir um comércio e estabelecer uma relação cooperativa entre a empresa e o fornecedor das mercadorias⁵⁸.

3.3 E-COMMERCE ESTRANGEIRO E SUAS REGULAMENTAÇÕES

O e-commerce ainda apresenta um grande espaço para crescimento no Brasil, mesmo já sendo bastante consolidado, permanecem algumas dificuldades e desafios, principalmente perante o mercado estrangeiro para os consumidores brasileiros.

Existem dados e pesquisas que comprovam o crescimento do e-commerce de até 12% por ano, isso faz com que entrar nesse mercado seja cada vez mais vantajoso ao comerciante. Porém, conforme é mostrado em um dos maiores sites de reclamação no Brasil, o Reclame Aqui, foram registradas mais de 70 mil reclamações só no ano de 2017, com assuntos sobre atrasos de entregas de encomendas⁵⁹.

No ano de 2018, o número foi ainda mais exorbitante, chegando ao aumento de 34%, com mais de 90 mil reclamações da mesma forma. Sem dúvidas, esse é um dos maiores problemas enfrentados pelo consumo através do e-commerce, devido as falhas nos setores de

⁵⁶ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 16 de outubro de 2022

⁵⁷ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 16 de outubro de 2022.

⁵⁸ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 16 de outubro de 2022.

⁵⁹ REDAÇÃO ONCLICK. **Quais os principais desafios do e-commerce no Brasil e como supera-los.** Disponível em: <<https://onclick.com.br/quais-os-principais-desafios-do-e-commerce-no-brasil-e-como-supera-los/>>. Acesso em 17 de outubro de 2022.

logística, falta de estoque de produtos que estão sendo anunciados em massa na internet, entre outros problemas. Certamente, esses problemas desestabilizam a confiança do consumidor perante o e-commerce⁶⁰.

Nos casos do e-commerce internacional, surge nesse contexto o Direito Internacional Privado (DIPR) para solucionar conflitos que possam envolver mais de um ordenamento jurídico. Constitui-se em um compilado de normas e princípios de regulação que atua em diversos ordenamentos legais ou convencionais, determinando qual direito vai ser aplicado para fins de resolver conflitos de Leis ou sistemas que envolvem as relações jurídicas de natureza pública ou privada⁶¹.

O Direito Internacional Privado auxilia em três questões nesses casos. A primeira diz respeito a justiça competente para solucionar a lide, ditando aonde a ação deverá ser proposta; a segunda diz qual lei é aplicável ao caso, como aplicá-la e como regem as provas; e por fim, a terceira diz como vão ser efetivados os atos processuais e a forma com que a sentença irá produzir seus efeitos ao país do fornecedor⁶².

Nesse contexto, os Estados também criam normas de DIPr para diminuir os atritos conhecidos como “conflitos de 1º grau”, derivados jurisdição de cada Estado para solução de conflitos que tenha a presença de coisa estrangeira. Ou seja, a colaboração internacional vem em busca de tentar conciliar as regras de DIPr, por meio dos Tratados e Convenções Internacionais, visto que com a quantidade de normas internas, ainda surgem os “conflitos de 2º grau”⁶³.

Os conflitos de 2º grau, é relacionado a diferença entre os direitos. Nesse sentido, a criação do Direito Internacional Privado possui a obrigação de resguardar o agente mais frágil, no contexto da sociedade internacional. Historicamente, o direito internacional foi criado devido a necessidade de resolver os litígios entre partes que se encontravam na mesma condição de igualdade. Porém, com o tempo, foi se modificando para dar equilíbrio entre a parte mais fraca, sendo o consumidor, contra a mais forte, em busca de chegar em uma jurisdição mais justa para ambos⁶⁴.

⁶⁰ REDAÇÃO ONCLICK. Acesso em 17 de outubro de 2022.

⁶¹ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. 2019. **A Hipervulnerabilidade Do Consumidor No E-Commerce Cross Border: O Desafio Do Mercado Transnacional**. Acesso em: 17 de outubro de 2022

⁶² Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 17 de outubro de 2022.

⁶³ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo. 2019. **A Hipervulnerabilidade Do Consumidor No E-Commerce Cross Border: O Desafio Do Mercado Transnacional**. Acesso em: 17 de outubro de 2022

⁶⁴ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 17 de outubro de 2022.

A resolução 39/248 da ONU foi aprovada em 1985, reconheceu e positivou a fragilidade do consumidor no plano internacional e induziu consideravelmente a criação das normas nacionais de proteção ao consumidor em diversos países. Hoje em dia, o princípio da proteção ao consumidor é reconhecido como um Direito Humano Fundamental, por meio do art. 5, XXXII da Constituição Federal de 1988⁶⁵.

Art. 5º, XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Como foi dito, o inciso de a Constituição Federal de 1988 impõe o dever do Estado prover políticas públicas com o propósito de defender o direito dos consumidores no Brasil. Mas além das normativas existentes, também há os princípios que são adaptados para esse tipo de relação social e empresaria que tem o papel de trazer harmonia jurídica internacional que contribuem para o equilíbrio dos mercados transnacionais.

Os princípios detêm força normativa, se constituindo em umas das formas de “normas”. Há entendimentos que de que os princípios devem ser pensados não só para promover e assegurar uma situação econômica, política ou social por ser condição de justiça ou equidade, ou uma condição de moralidade⁶⁶.

O Instituto Internacional para Unificação do Direito Privado, que é uma organização intergovernamental independente, que tem o objetivo de estudar os meios de adequar e coordenar o direito privado entre os Estados. Também há a UNIDROIT, que é relacionado aos contratos internacionais de comercio, e o seus princípios constitui-se em uma ferramenta de harmonização do Direito Comercial Internacional, e objetiva examinar os limites e aplicação dos contratos de compra e venda internacional⁶⁷.

É de suma importância frisar que as intercessões estatais com leis e princípios que protegem os consumidores perante o mercado internacional, não prejudicam o direito do livre comércio e da livre iniciativa. Afinal, todos devem ser protegidos, principalmente o consumidor, sendo a parte mais frágil desse tipo de relação de consumo. Assim, a proteção ao consumidor colabora para haja equilíbrio de mercado que assegura o exercício da liberdade e sem afetar os direitos individuais e coletivos.

É claro que ainda há um longo caminho a ser percorrido para que a regularização do e-commerce Internacional seja mais completa e justa. Mas o fato de diversas organização, como

⁶⁵ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 17 de outubro de 2022.

⁶⁶ Cássio Bruno Castro Souza, Marta Luiza Leszczynski Salib. Acesso em: 24 de outubro de 2022

⁶⁷ PEREIRA, Jailson. **Os princípios do UNIDROIT:** Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/5722>. Acesso em: 24 de outubro de 2022.

por exemplo, a ONU estar progredindo nesse tema, já é um grande avanço para o mundo, tendo em vista que esse mercado ainda está só no começo, e ainda vai passar por muitas mudanças e desafios pela frente.

CONCLUSÃO

É nítido que crescimento e as novas formas das relações de consumo são revolucionários, tendo em vista a organização e regulamentação do comércio na sociedade, porém gerou diversos desafios. A medida que o crescimento da população trouxe novidades ao consumidor, também causou mudanças complexas e novos desafios ao direito, tendo em vista a situação de vulnerabilidade do consumidor perante os grandes comércios online, especialmente com o advento da internet e das novas tecnologias.

Diante disso, dá-se ênfase ao papel importante da legislação para que o consumidor possa usufruir desse espaço de forma livre e segura. Sabe-se que hoje o e-commerce proporciona uma relação de consumo mais facilitada ao consumidor, tendo em vista não precisar mais sair de casa para efetuar uma compra por mais simples que seja. Com isso o Código de Defesa do Consumidor se modificou fundamentalmente no desenvolvimento econômico para que não ocorresse a diminuição dos direitos do consumidor e a proteção do mesmo perante o comércio eletrônico.

Dessa forma, foram necessárias a reforma de diversas leis e a criação de novas para quebrar brechas que existiam na legislação. Como por exemplo o Decreto nº. 7.962 de 2013, que em conjunto com o Código de Defesa do Consumidor, regulariza as diretrizes dos contratos no e-commerce, tornando o direito do consumidor nas compras online diferentes dos direitos nas compras presenciais.

Em tese, os contratos de consumo se submetem as regras do direito internacional privado, do qual não responde no Brasil, na visão constitucional de maneira aceitável a proteção ao consumidor.

Diante disso, o levantamento das pesquisas baseadas na legislação, foi de suma importância para materializar a problemática da pesquisa, visto que, mesmo possuindo diversas vertentes por se tratar de lei recente, ainda há muito trabalho que o consumidor esteja realmente em igualdade de direitos ao fornecedor.

Também pode-se verificar a aplicação da LGPD, que elevou a proteção dos dados pessoais a novos patamares de segurança, e criou o equilíbrio da vulnerabilidade do consumidor perante os grandes monopólios.

A proposta neste trabalho, conforme demonstrado, é enfatizar a vulnerabilidade sobre os tipos de golpes, fraudes e a proteção de dados pessoais do consumidor perante o e-commerce nacional e internacional e a aplicação da legislação com relação aos problemas enfrentados pelo consumidor, ainda a necessidade de instituírem regras mais claras que possam trazer maior segurança e previsibilidade nessa relação de consumo.

Deste moto, existindo legislações específicas que discorram sobre a proteção do consumidor perante o e-commerce, a inserção desses mecanismos é primordial para que haja maior segurança ao consumidor e também ao comercio, beneficiando a todas as partes de forma igual e saudável.

REFERÊNCIAS

NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. E-book. Pag. 45. Acesso em 10 de agosto de 2022.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 10 de agosto de 2022.

KOSTESKI, Graciele. **A história das relações de consumo**. Disponível em: < <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1769/A-historia-das-relacoes-de-consumo#:~:text=O%20Direito%20do%20Consumidor%20tem,Congresso%20norte%20americano%20em%201962.> > Acesso em: 11 de agosto de 2022.

MORAIS, Leicimar. A proteção constitucional do Direito do Consumidor. Disponível em: <https://direitoreal.com.br/artigos/a-protecao-constitucional-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

CASCELLO, Thamires/ SILVEIRA, Matheus. Defesa do Consumidor: Um direito Fundamental do Cidadão. Disponível em: <https://www.politize.com.br/artigo-5/defesa-do-consumidor/#:~:text=O%20C%C3%B3digo%20estabelece%20princ%C3%ADpios%20b%C3%AAsicos,equil%C3%ADbrio%20das%20rela%C3%A7%C3%B5es%20de%20consumo>. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

JULIANO SCARPETTA – ANTÔNIO CARLOS EFING. Pag. 07. **O Direito do Consumidor no Brasil e a Concretização dos Direitos Humanos**. Disponível em: Revista Direitos Humanos e Democracia. Acesso em 18 de agosto de 2022

MORAIS, Leicimar. **A proteção constitucional do Direito do Consumidor**. Disponível em: <https://direitoreal.com.br/artigos/a-protecao-constitucional-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.**: Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

Willian Leal e Vinícius Dutkenfer. **Defesa do consumidor: a evolução tecnológica e seus desafios**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/276641/direito-do-consumidor--a-evolucao-tecnologica-e-seus-desafios>. Acesso em 18 de agosto 2022.

SILVA, de Lacerda Weder, **O Regime Jusfundamental da Proteção de Dados Pessoais no Brasil**, Universidade do Minho, dissertação Mestrado, 2020. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

FIA BUSINESS SCHOOL. Crimes cibernéticos: o que são, tipo, como detectar e se proteger. Disponível em: < <https://fia.com.br/blog/crimes-ciberneticos/#:~:text=Os%20crimes%20cibern%C3%A9ticos%20ou%20ciber Crimes,eletr%C3%B4nicos%2C%20como%20computadores%20e%20celulares> >. Acesso em 27 setembro de 2022.

SOUZA de Rafael, A troca da Segurança Pela Liberdade na Internet: **Uma Análise das Consequências do Comércio Eletrônico**, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Monografia, 2018. Acesso em: 27 de setembro de 2022.

CARVALHO, Gabriel Chiovetto. **Crimes Cibernéticos**, Disponível em: < <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/51878/crimes-ciberneticos> >. Acesso em 30 de setembro de 2022.

FIA BUSINESS SCHOOL. Crimes cibernéticos: o que são, tipo, como detectar e se proteger. Disponível em: < <https://fia.com.br/blog/crimesciberneticos/#:~:text=Os%20crimes%20cibern%C3%A9ticos%20ou%20ciber Crimes,eletr%C3%B4nicos%2C%20como%20computadores%20e%20celulares> . >. Acesso em 27 setembro de 2022.

SERASA: O que é phishing e como se proteger de golpes virtuais. Disponível em: < <https://www.serasa.com.br/premium/blog/o-que-e-phishing/> >. Acesso em: 19 de agosto de 2022.

GARRETT, Felipe. O que é malware? Veja significado, tipo e saiba remover. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/listas/2021/03/o-que-e-malware-veja-significado-tipos-e-saiba-remover.ghtml>>. Acesso em 19 de setembro de 2022.

VETX: A falsa promessa dos Modelos de Garantia de Chargeback na detecção de fraude. Disponível em: <<https://vtex.com/pt-br/blog/operacoes/chargeback-deteccao-fraude-parcerias/>>. **Acesso em: 21 de setembro de 2022.**

NUVEMSOP blog: **Fraude ao comprar pela internet: a quem recorrer?**. Disponível em: <<https://www.nuvemshop.com.br/blog/fraude-comprar-internet-defesa-consumidor/>>. Acesso em 28 de setembro de 2022.

JUS.COM.BR: A proteção do direito à intimidade segundo a Lei 12.737/2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/73475/a-protecao-do-direito-a-intimidade-segundo-a-lei-n-12-737-2012>>. Acesso em: 21 de agosto de 2022.

SOUZA de Rafael, **A Troca da Segurança Pela Liberdade na Internet: uma análise das consequências do comércio eletrônico**, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Monografia, 2018. Acesso em: 28 de setembro de 2022.

FEBRABAN: Lei que endurece penas para crimes eletrônicos, como clonagem do WhatsApp e outros golpes via internet. Disponível em: < <https://portal.febraban.org.br/noticia/3631/pt-br/> >. Acesso em: 21 de agosto de 2022.

PEREIRA, Jailson. **Os princípios do UNIDROIT**: Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/5722>. Acesso em: 24 de outubro de 2022.