



Aplicação do código de defesa do consumidor nos contratos via internet

Application of the consumer defense code in internet contracts

Guilherme Pordeus Brandão Lucena¹, Almir Morais de Sá², Matheus Matos Ferreira Silva³ e Rosana Santos de Almeida⁴

v. 7/ n. 4 (2019)
Outubro/Dezembro

¹Graduando do Curso de Direito da Faculdade São Francisco da Paraíba. E-mail: brandaopordeus@gmail.com;

²Historiador, Doutorando em História, Política e Bens Culturais pelo Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC), atual Escola de Ciências Sociais, da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Mestre em História pela Universidade Federal da Paraíba (2012), com período sanduíche na Universidade Federal de Minas Gerais (2011).

³Graduando do Curso de Direito da Universidade Federal de Campina Grande- UFCG E-mail: matheusmatosfs@gmail.com;

⁴Graduanda do Curso de Direito da Universidade Federal de Campina Grande- UFCG E-mail: rosanaalmeidapb@gmail.com.

Resumo

A partir da evolução tecnológica vivenciada pela sociedade contemporânea a internet quebrou as barreiras de espaço entre os indivíduos e revolucionou a forma de se comunicar, superando os veículos de comunicação tradicional. Isso também repercutiu no mercado de consumo de produtos e a contratação via Internet é um dos temas mais relevantes na seara jurídica contemporânea. Nesse diapasão, fica entendido que os negócios realizados tendo como eixo condutor os meios eletrônicos, em especial pela a rede mundial de computadores, obteve um espantoso crescimento em virtude da rapidez da transação e do alcance haja vista o efetivo acesso que os usuários possuem em relação a qualquer tipo de produto ou prestação de serviço em todo lugar do mundo (MATTE, 2017). Dessa forma, o presente texto tem como objetivo geral analisar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor perante os contratos firmado de forma eletrônica, assim como as vantagens e dispositivos que positivam esse negócio jurídico *online*. Como objetivos específicos, destacam-se, estudar as formas de contrato; apresentar as classificações contratuais nas relações de consumo; demonstrar os princípios que regem os contratos eletrônicos neste instituto; apresentar o conceito de contratos e os dispositivos que os regem; e evidenciar a proteção do consumidor mediante as facilidades de acesso aos dados. Um trabalho que possui relevância social no sentido de desvelar as nuances conceituais desse tema que é atual, demonstrando a inovação tecnológica na seara cível. A escolha do assunto se justifica por sua dinamicidade e inovação, tendo em vista a necessidade do operador do direito estar vinculado com as transformações sociais vigentes. A metodologia usada na construção do texto é revisão de literatura, por método de pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa e descritiva, foram apurados os dados de autores como Matte (2017), Rocco (2016), Santos (2016), entre outros. A problemática que gira em torno desse trabalho é saber como ocorre a aplicabilidade do CDC nos contratos virtuais. Concluindo, por conseguinte, que a referida legislação tem o propósito de oferecer maior segurança nas transações eletrônicas, sendo possível dirimir qualquer conflito sem gerar impedimento ao poder de compra e venda.

Palavras-chave: contratos virtuais, e-commerce, código de defesa do consumidor.

Abstract

Based on the technological evolution experienced by contemporary society, the internet has broken the space barriers between individuals and revolutionized the way of communicating, overcoming traditional communication vehicles. This also had an impact on the consumer product market and contracting via the Internet is one of the most relevant topics in the contemporary legal field. In this tuning fork, it is understood that the trades carried out with electronic media as the main axis, especially through the world wide web, achieved an amazing growth due to the speed of the transaction and the reach given the effective access that users have in relation to to any type of product or service provision worldwide (MATTE, 2017). Thus, the present text has the general objective of analyzing the applicability of the Consumer Protection Code in the face of contracts signed electronically, as well as the advantages and devices that make this online legal business positive. As specific objectives, stand out, to study the forms of contract; present contractual classifications in consumer relations; demonstrate the principles that govern electronic contracts at this institute; present the concept of contracts and the devices that govern them; and highlight consumer protection through easy access to data. A work that has social

relevance in the sense of revealing the conceptual nuances of this current theme, demonstrating technological innovation in the civil field. The choice of the subject is justified by its dynamism and innovation, in view of the need for the operator of the law to be linked to the current social transformations. The methodology used in the construction of the text is literature review, by means of a bibliographic research method, of a qualitative and descriptive nature, data from authors such as Matte (2017), Rocco (2016), Santos (2016), among others, were investigated. The problem that revolves around this work is to know how the applicability of the CDC in virtual contracts occurs. Concluding, therefore, that the referred legislation has the purpose of offering greater security in electronic transactions, being possible to settle any conflict without generating impediment to the buying and selling power.

Keywords: virtual contracts, e-commerce, consumer protection code.

1. Introdução

O presente artigo científico foi produzido com foco de estudo nas áreas do Direito Digital e Direito do Consumidor, revelando a necessidade contemporânea de se realizar constantes estudos sobre o tema, devido à grande propagação deste meio de contratação que se encontra ao alcance de qualquer pessoa que tenha um dispositivo eletrônico com acesso à internet. Será dado foco as relações do comércio virtual, mercado que vem ganhando força e crescendo de maneira exponencial no cenário nacional.

Com a globalização, a tecnologia adentrou em todos os setores comerciais, transformando-os em comércio eletrônico e possibilitando maior praticidade aos consumidores na contratação de produtos e serviços.

Sendo assim, é imperioso saber: o Código de Defesa do Consumidor pode ser aplicado aos contratos eletrônicos celebrados via internet? Essa é uma problemática pertinente que nos instigará a aprofundar-se no tema, norteando a pesquisa.

Assentado nestes questionamentos, o estudo tem como objetivo geral analisar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor perante os contratos firmado de forma virtual, assim como as vantagens e dispositivos que positivam os contratos eletrônicos, com enfoque na solução de conflitos e problemas contratuais existentes no comércio virtual, dada sua atual relevância para a sociedade no cenário atual. Como objetivos específicos, destacam-se: estudar as formas de contrato; apresentar as classificações contratuais nas relações de consumo; demonstrar os princípios que regem os contratos eletrônicos neste instituto; apresentar o conceito de contratos e os dispositivos/jurisprudências que os regem; e evidenciar a proteção do consumidor mediante as facilidades de acesso aos dados.

Diante da temática proposta, entende-se essa temática possui grande relevância social, pois em tempos de rápida evolução social, surgiram novas formas de relacionar-se comercialmente, sendo hoje a internet o meio mais prático e rápido de celebrar um contrato.

A justificativa em realizar esse estudo parte do pressuposto de que, o desenvolvimento da sociedade continua sempre à frente do desenvolvimento do Direito, surgindo a necessidade de adaptação, quanto a aplicabilidade e alcance dos Direitos do Consumidor, visando garantir segurança nos acordos eletrônicos celebrados pelos usuários.

Por fim, no que diz respeito a estrutura, o trabalho será fragmentado em três tópicos, além dessa introdução, que traz uma visão geral sobre o tema abordado, abalizando a problemática, os objetivos gerais e específicos, a metodologia adotada e a justificativa.

O primeiro tópico, versa-se sobre o *e-commerce*, trazendo uma síntese histórica, conceito e outras considerações relevantes. Em seguida, o segundo tópico apresenta-se as classificações e conceitos de contratos eletrônicos à luz da doutrina, da lei e da jurisprudência. E por fim, não menos importante, o terceiro tópico, discorre sobre o Código de Defesa do Consumidor nas relações comerciais eletrônicas e sobre a proteção ao contrato virtual.

2. Construção do conceito do comércio virtual

Na perspectiva de Paesani (2013) o fenômeno da Internet surgiu por volta da década de 60 por meio de um projeto militar norte-americano, com objetivo de assegurar a comunicação entre os militares que se encontravam em meio à guerra fria. Na década de 80, passou a ser utilizada para fins educativos, interligando centros de pesquisas e universidades, tendo sua expansão mundial por volta da década de 90, com a popularização da *World Wide Web* e do primeiro modelo de navegador, superando qualquer outro meio de comunicação existente. Apesar de ser extremamente recente quando comparado com a progresso da humanidade, resultou na rápida evolução dos meios de comunicação global, tendo grande representação na forma de realização dos negócios jurídicos, concentrando uma agilidade e rapidez na formalização de contratos nunca visto antes, no que tange os contratos firmados eletronicamente.

Antes de se analisar o conceito de “comércio virtual”, vamos verificar o significado individual da palavra, trazida de forma sintética, porém clara, por alguns autores. Segundo Rocco (2016, p. 4), “comércio é aquele ramo da produção econômica que faz aumentar o valor dos produtos pela interposição entre produtores e consumidores, a fim de facilitar a troca das mercadorias”, podendo então, ser visto como conjunto de compras, vendas e trocas que objetivam a satisfação mútua. Visando o crescimento e a estabilidade, foram sendo desenvolvidos regras ao longo do tempo, fundamentadas em usos e costumes, que findaram colaborando para a construção do direito comercial.

Na perspectiva de Martins (2017), é possível compreender que, a origem do vocábulo “virtual”, está relacionado precisamente com a parte da física, a qual é formada por um conjunto de circuitos elétricos, mediando, assim, a comunicação de dados por intermédio de um aparelho, o computador, o qual recebe de maneira intensiva, impulsos elétricos, e promove, por excelência. Dessa forma, tal denominação as negociações estabelecidas nesse veículo informativo, recebe a denominação de comércio eletrônico, o qual demonstra ser uma operação realizada de forma contratual, mas não exige a forma presencial, haja vista poder ser feita via internet.

Para o argentino Lorenzetti (2018, p. 219), o comércio eletrônico equivale a “toda atividade que tenha por objeto a troca de bens físicos ou digitais por meios eletrônicos”. Neste comércio, assim como no tradicional, podemos ter relações de direito público, para contratos firmados entre empresas ou cidadãos e o Estado; ou até também de direito privado, que se estabelecem através de relações empresariais, cíveis e de consumo.

De acordo com Fuenzalida (2018) o comércio eletrônico divide-se em *stricto sensu*, quando o contrato é pactuado mediante negociação entre os computadores do emissor e do receptor, através de um diálogo instrumentalizado por este equipamento em rede; e *lato sensu*, que se concretiza quando realizada por meio de qualquer aparelhamento eletrônico.

O que chama a atenção nesse modelo de negócio, é a possibilidade de pequenos comerciantes, atenderem a uma demanda de consumidores, perto ou longe, ultrapassando a venda convencional, independente de dia, lugar e horário. Por isso, o crescimento exponencial deste instituto é cada vez maior.

2.1 A negligência e a omissão das instituições financeiras em confeccionar contratos consignados inexistentes

Os contratos consignados se tornaram a massificação das relações contratuais criando uma classe específica de consumo, uma vez que as instituições financeiras consideram aposentados e pensionistas um público-alvo para celebrar contratos de empréstimos consignados e com descontos compulsórios do benefício do INSS. Trata-se de um público de pessoas idosas que, por este motivo, muitas vezes, apresenta a saúde física e mental comprometidas pelo envelhecimento biológico.

São pessoas vulneráveis, portanto, e que necessitam da proteção do Estado, e devem ser tuteladas pelo Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), doravante E.I. (Lei 10741/2003), que, no seu artigo 2º, prevê que “o idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem o prejuízo da proteção integral que tratará esta lei.” Contudo, este dispositivo parece ser

pleonástico, pois entende-se que a pessoa idosa é um ser humano, como ela poderia gozar de direitos que são inerentes à pessoa humana, posto que não existem duas espécies de pessoa humana, somente uma? Portanto, a pessoa idosa e a pessoa humana são a mesma pessoa, como bem definem os artigos 1º e 2º do Código Civil (BRASIL, 2002).

Ainda no artigo 2º do E.I., observam-se vários direitos da personalidade, entre eles, “as oportunidades e facilidades para a preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.” Ao analisar os princípios constitucionais combinados com os princípios contratuais como, por exemplo, os da autonomia da vontade, da liberdade de contratar e da função social do contrato, constata-se que eles se conversam, se aderem entre si. Entretanto, no plano dos fatos, eles são reiteradamente violados pelas práticas abusivas das instituições financeiras que administram os contratos consignados, sobretudo no tocante a causar lesão ao direito de personalidade, devido à instrumentalização de fraudes oriundas de contratos com assinaturas falsificadas desse público vulnerável.

Aposentados e pensionistas reféns dessa situação fraudulenta, terão, por conseguinte, diversos prejuízos tanto de caráter patrimonial como de caráter moral, como, por exemplo, o endividamento desse grupo¹, como comentado anteriormente, o que pode ocasionar, muitas vezes, o comprometimento do seu próprio sustento, pois eles dependem do benefício do INSS para a sua subsistência econômica; ou, por outro lado, podem sofrer lesão ao direito da personalidade em decorrência do abuso de poder das instituições financeiras que, no exercício irregular de um direito, cobram dívidas inexistentes de contratos consignados fraudulentos (OLIVEIRA, 2006).

No artigo 3º do E.I., encontram-se os direitos fundamentais que devem ser assegurados à pessoa idosa, como, por exemplo, direito à cidadania, à liberdade e à dignidade, entre outros.

Contudo, o que mais chama a atenção é quando se observa o art. 4º do E.I., que disserta sobre o fato de que “Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.” Este artigo da lei remete à ideia da *culpa* não para discutir se a responsabilidade é subjetiva ou objetiva, mas tão somente para explicar as possibilidades de

¹ Cf. matéria publicada no site da Câmara dos Deputados em 2012 sob o título: Governo alerta para endividamento de idosos com empréstimo consignado. In: **Notícias**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2012. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/370451-governo-alerta-para-endividamento-de-idosos-com-emprestimo-consignado/> Acesso em: 04 maio 2019.

prevenção do dano ao direito da personalidade, por meio de condutas das fornecedoras de serviços bancários, sendo mais probas e zelosas em relação às pessoas idosas.

Diante disso, percebe-se que as instituições financeiras estão sendo negligentes ou omissas com as pessoas idosas no ato de celebrar contratos consignados quando não atuam com políticas administrativas para prevenção ao dano do direito da personalidade dos idosos ou quando não buscam ofertar serviço com mais qualidade, no que tange à confecção de contratos lícitos e possíveis. Reforça-se a ideia de negligência e omissão se considera-se que essas mesmas instituições dispõem de tecnologias que facilitam todos os trâmites administrativos e que poderiam, assim, ser perfeitamente utilizadas também para checar assinaturas eletronicamente, de modo a perceber, antecipadamente, quando um contrato é falso. Isto evitaria, portanto, o desencadear dos efeitos jurídicos de contratos falsos, como se lícitos fossem, bem como, evitaria principalmente o dano ao direito de personalidade e garantiria às pessoas idosas o cumprimento dos princípios contratuais anteriormente mencionados.

2.1.2 Da regulamentação dos contratos virtuais

A busca pelo equilíbrio nas relações entre consumidor e fornecedor foi o cerne do legislador do Código de Defesa do Consumidor ao perceber a necessidade de intervenção no âmbito das relações de consumo (ROCCO, 2016). A primeira edição do CDC surgiu em 1990, propondo-se a garantir os direitos dos clientes nas relações com as empresas, mas o grande conjunto de normas não conseguiu acompanhar a célere evolução do comércio digital.

Então, pela necessidade de adaptação às novas realidades do mercado brasileiro, criou-se em 2013 uma complementação ao Código com a lei do *e-commerce*, nome dado ao Decreto Federal 7.962/13, designado justamente para regulamentar o comércio eletrônico (BRASIL, 2013). O governo passou a ver com outros olhos este mercado, pois na época da promulgação, o segmento já movimentava grande volume de investimentos.

Contar com uma lei específica para a área, tem sido de grande valia para os consumidores, pois dispõe das informações claras sobre produto, o serviço, o fornecedor o respeito ao direito do arrependimento e o atendimento facilitado ao consumidor. Existindo um dispositivo legal, os usuários sentem-se mais seguros e confortáveis ao realizar compras de forma online. Uma vez que, contratos na relação de consumo possuem a confiança como característica peculiar. Na ausência disso, os consumidores têm receio de sofrerem fraudes, que são praticadas por golpistas, violando informações privadas e dados pessoais.

Na perspectiva de Matte (2017) é interessante abordar a premissa de que cada site que tem como meta o comércio eletrônico, precisa em regra, obedecer alguns requisitos, entre eles, a informação visível do nome empresarial, acompanhado de CNPJ, uma descrição geral, informando localização e foro para possíveis reclamações. Os preços do produto, bem como o frete precisam ser esclarecidos antecipadamente e de maneira clara aos consumidores virtuais.

Além disso, a lei do *e-commerce* traz que as lojas virtuais devem usar certificados digitais. Não iremos abordar detalhes técnicos, mas a função destes certificados é criptografar as informações registradas pelos usuários ao efetivarem cadastros/compras online, visando garantir a segurança dos dados.

No artigo 5º deste Dispositivo, temos resguardado de forma ostensiva e clara, o direito ao arrependimento do consumidor, onde o fornecedor deverá informar os meios pelos quais este direito poderá ser acionado.

Além disso, o fornecedor deverá comunicar imediatamente a instituição financeira ou a administradora de cartão de crédito ou similar para que a operação não seja lançada na fatura do consumidor (TEIXEIRA, 2015)

O direito de arrependimento implica a resilição contratual sem qualquer ônus para o consumidor, podendo ser exercido pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outras disponibilizadas pelo fornecedor. Caberá ao fornecedor enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da declaração de arrependimento.

2.1.3 Dos contratos virtuais

Nos manuais de direito civil e empresarial publicados em nosso país nos últimos anos, tornou-se rotineiro encontrar referências aos “contratos eletrônicos”, como uma nova modalidade contratual, afastando as regras do direito contratual tradicional, que constituiria uma nova espécie de contratação a parte dentro do direito privado, como se fosse um setor de exceção.

Porém, Vianna (2017) sustenta a tese de que os contratos eletrônicos são como qualquer outro contrato e que a controvérsia que há em torno do tema, refere-se apenas a validade do documento eletrônico como prova em face do poder Judiciário.

Já não é mais necessário estar em um computador tradicional ou portar um *notebook* para celebrar um acordo entre fornecedor e consumidor, pois a maioria da população brasileira possui aparelhos móveis do tipo *smartphones* e *tablets*, deixando de lado também a utilização de uma rede de telecomunicação, já que é possível outras formas de conexão à internet.

O contrato eletrônico é caracterizado pelo meio empregado, sendo indiferente quanto a sua fase contratual, ou seja, poderá ser identificado tanto na fase de celebração, do cumprimento ou da execução.

O contrato eletrônico caracteriza-se pelo meio empregado para sua celebração, para seu cumprimento ou para sua execução, seja em uma ou nas três etapas, de forma total ou parcial. Ele pode ser celebrado digitalmente, de forma total ou parcial. No primeiro caso, as partes elaboram e enviam as suas declarações de vontade (intercâmbio eletrônico de dados ou comunicação digital interativa); no segundo, apenas um dos aspectos é digital: uma parte pode formular sua declaração e a seguir utilizar o meio digital para enviá-la; pode enviar um *e-mail* e receber um documento por escrito para assinar (LORENZETTI, 2016.)

Nessa perspectiva fica claro que esse tipo de contrato estabelecido pelas redes virtuais de acesso precisa seguir normas claras e objetivas, respeitando a condição do consumidor hipossuficiente.

Bessone (2017), revela que o contrato se inclui na categoria dos negócios jurídicos. É um negócio patrimonial e bilateral ou plurilateral (na formação), conceitua-se como acordo de suas ou mais pessoas para, entre si, constituir, regular ou extinguir uma relação jurídica de natureza patrimonial.

Uma característica forte do contrato eletrônico, é a celebração entre os ausentes, não necessariamente pactuado à distância, pois é plenamente possível que dois indivíduos estejam em um mesmo local físico, mas celebrem um contrato eletrônico. Porém, mesmo o elemento “entre ausentes” já se encontra ultrapassado, pois existem entendimentos jurisprudenciais, que utilizam o atual entendimento doutrinário em que reconhecem “entre presentes”.

O contrato eletrônico poderá ser formado, indistintamente, entre presentes e ausentes ou ainda pela manifestação de vontade previamente externada pelas respectivas posições jurídicas. (REBOLSAS, 2015)

Nos dias atuais o direito não poderá evitar a observância dos aspectos sociais e constitucionais nos ramos jurídicos, não sendo diferente para os contratos. Sendo assim, os contratos são instrumentos que servem para a realização da circulação das riquezas, concretizando assim a ordem: social, constitucional e econômica.

3. Princípios que regem a relação contratual no comércio virtual

Através do novo Código Civil de 2002 a sociedade brasileira apresentou uma grande evolução na nova teoria contratual, fundada nos princípios do direito civil constitucionalizado,

atribuindo uma nova configuração aos excessos resultantes da obrigatoriedade da convenção nas relações contratuais.

Recentemente foram implantados na teoria geral dos contratos os novos princípios, desejando uma aproximação com o CDC, preferencialmente em relação aos princípios da boa-fé objetiva e função social do contrato, apresentados nos arts. 421 e 424 do Novo Código Civil de 2002.

3.1.1 Princípio da equivalência funcional

O princípio da equivalência funcional é o argumento mais genérico e básico da tecnologia jurídica dos contratos virtuais. Afirma que o registro em meio magnético cumpre as mesmas funções do papel (ULHOA, 2017).

Este princípio possui a função de vedar qualquer distinção entre contratos pactuados tradicionalmente, com os efetivados através de meios eletrônicos. Apesar de possuir natureza jurídica distinta, assim como a mensagem de dados não possuir equivalência a um documento de papel (palpável), corresponde funcionalmente, afastando qualquer tipo de discriminação entre ambos.

Em suma, a pretensão seria conseguir facilitar ou permitir a aplicação do comércio eletrônico, com tratamento igualitário para os usuários/contratantes que se utilizarem do meio virtual ou tradicional.

3.1.2 Princípio de inalterabilidade do direito existente sobre obrigações e contratos

Este princípio estabelece que com a celebração do contrato no meio eletrônico não se cria um “novo direito”, ou seja, as regras inerentes aos contratos em geral permanecem sendo aplicadas, modificando apenas o modo de pactuar o acordo.

A alteração está no meio de comunicação utilizado pelo contratante, para a transmissão da vontade ao celebrar um contrato. A Internet não cria um espaço livre, alheio do Direito. Ao contrário, as normas legais vigentes aplicam-se aos contratos eletrônicos basicamente da mesma forma que a quaisquer outros negócios jurídicos. A celebração de contratos via Internet sujeita-se, portanto, a todos os preceitos pertinentes do Código Civil Brasileiro (CC). Tratando-se de contratos de consumo, são também aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1994).

Pelo exposto fica entendido que a internet não é um espaço isento de lei, e por consequência, fica compreendido que as negociações estabelecidas virtualmente também estão sujeitas às sanções legais, em especial aquelas relacionadas ao comércio de compra e venda de produtos.

3.1.3 Princípio da dignidade da pessoa humana

É um princípio de suma importância e garante à pessoa humana o direito de viver livre e plenamente, sem ter qualquer envolvimento do Estado ou outro ser humano. É um dos principais princípios e encontra-se disposto na Constituição Federal de 1988 em seu Art. 1º, inciso III, e na doutrina atual é um macro princípio (BRASIL, 1988). O interesse atual pelo valor a vida não está sendo avaliada somente em sua existência, mas também sobre o olhar de uma existência mais digna.

Portanto, a sociedade precisa ter essa consciência de contratos como um meio de circulação de riquezas, respeitando sempre a dignidade da pessoa humana. Na atualidade essas relações contratuais devem ser vistas pela sociedade sob a ótica desse importante princípio, garantindo sempre a tutela dos “seres humanos”, e conseqüentemente o equilíbrio da sociedade (SANTOS, 2016).

O princípio da dignidade humana perpassa o ordenamento jurídico na perspectiva de acrescentar em pauta a efetiva garantia à segurança jurídica na medida em que resguarda a condição de sujeito de direito. Sobre isso fica entendido que:

3.1.4 Princípio da autonomia privada

Esse princípio é denominado pela doutrina moderna como autonomia da vontade, o mesmo é exposto em razão das crises dos contratos, quando os acordos privados estariam perdendo sua força volitiva por ocasião de contratos modelos, essa vontade estaria em declínio. De acordo com Santos (2016) o referido princípio possui liberdade “plena”, pois os contratantes podem se auto regulamentar nas celebrações de negócios jurídicos, desde que não sejam contrárias à ordem pública. Ambas as partes determinam as cláusulas contratuais da melhor forma e atribui efeitos as suas declarações, pois as normas vinculadas aos contratos possuem natureza de ordem privada.

Porém, a autonomia privada sempre está limitada a uma determinada condição, fazendo com que lhe altere o verdadeiro sentido, sendo que as partes estarão sujeitas às determinações

impostas pela lei, observando sempre os princípios da ordem pública, a moralidade, a boa-fé contratual, função social do contrato e costumes (MATTE, 2017).

Conclui-se que os contratantes podem se valer de modelos contratuais típicos ou criar uma modalidade que sanem suas necessidades, externando a vontade de contratar ou não, com quem pactuar, o que contratar, e até mesmo estabelecer novas cláusulas no contrato. Inexiste a autonomia privada em sentido amplo, sendo que os mesmos estarão sujeitos às normas legais, regras da sociedade e princípios que norteiam o direito.

3.1.5 Princípio da força obrigatória

Pode-se observar que o contrato firmado entre as partes, este já se torna lei, sendo que tudo o que nele foi determinado, deve ser cumprido. A doutrina assegura que o contrato é lei entre as partes. Frente a essa observância e muito embora o contrato tenha sido firmado livremente, o acordo possui preceitos que devem ser seguidos. Nesse sentido, cabe destacar que o Código Civil assegura que:

Art. 2.035. A validade dos negócios e demais atos jurídicos, constituídos antes da entrada em vigor deste Código, obedece ao disposto nas leis anteriores, referidas no art. 2.045, mas os seus efeitos, produzidos após a vigência deste Código, aos preceitos dele se subordinam, salvo se houver sido prevista pelas partes determinada forma de execução.

Parágrafo único. Nenhuma convenção prevalecerá se contrariar preceitos de ordem pública, tais como os estabelecidos por este Código para assegurar a função social da propriedade e dos contratos (BRASIL, 2002).

Esse princípio é encontrado no direito moderno como base dada à nova realidade social. Em casos extraordinários, é admitida a possibilidade de o juiz de direito intervir em determinados conteúdos contratuais (VIANA, 2017). Isso acontece na medida em que os acontecimentos extras possam gerar injustiças contratuais a ambos contratantes, causando a onerosidade excessiva, importante instituto que busca o equilíbrio nas relações contratuais. A partir dessa premissa fica entendido que o equilíbrio contratual demonstra a necessidade de que as partes vinculadas sigam regras que possam fortalecer a relação jurídica na perspectiva de assegurar a boa-fé objetiva e amenizar a hipossuficiência das partes.

3.1.6 Princípio da relatividade dos efeitos contratuais

Toda contratação é um acordo de vontade feita através de uma celebração entre as partes, criando-se um regime jurídico de atuação do mesmo, todas as regras surtirão seus efeitos almejados pelos contratantes, sendo que a natureza de ordem privada das leis já trata sobre o referido tema.

Diante disso, Peixoto (2016) o princípio da relativização contratual só pode ser empregado em situações específicas que não venham a prejudicar uma das partes envolvidas. O importante é a segurança contratual, estabelecendo a garantia do negócio realizado para constituir o bem-estar do consumidor.

Em relação ao princípio da função social dos contratos, percebe-se outra hipótese de atenuação da relatividade dos efeitos do contrato e, tanto a sua importância, prevista no art. 421 do novo Código Civil, constitui cláusula geral a impor a revisão do princípio da relatividade dos efeitos do contrato em relação a terceiros, implicando a tutela externa do crédito (BRASIL, 2002).

Então, conclui-se que a relatividade dos efeitos contratuais, vem traduzir a ideia que os contratos produzem seus efeitos tão somente entre as partes, ressaltando determinadas situações específicas.

3.1.7 Princípio da boa-fé

A partir do que rege o princípio da boa-fé, os contratos precisam seguir uma sequência lógica, estabelecida na honestidade, moralidade e clareza dos fatos. Não se admite qualquer vício que desvirtue a boa intenção das partes. Foi o Código de Defesa do Consumidor em seu Art. 4º, inciso III, parte final (lei nº 8.078/90) que primeiro tratou sobre o referido princípio. O Novo Código Civil de 2002 atribuiu algumas “pinceladas” objetivas aos contratos.

Sobre à função interpretativa, a boa-fé objetiva está elencada expressamente no Art. 113 do Novo Código Civil, que apresenta: “Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração” (BRASIL, 2002).

O princípio da boa-fé ganha maior designação quando concernente com a lealdade e confiabilidade que necessitam nos pactos eletrônicos, trazendo a possibilidade de uso do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, que atribui proteção contra cláusulas abusivas.

3.1.8 Princípio da função social do contrato

O referido princípio foi uma inovação trazida pelo Novo Código Civil quanto a uma previsão expressa legislativa. Portanto, existem comentários doutrinários que a função social do contrato decorria em função dispostas do Art.5º, XXII e XXIII da CF/88, ou seja, do direito de propriedade e sua função social.

A função social do contrato se verifica na medida em que obedece aos fins pelos quais ele se efetiva. Isso pode ser compreendido a partir do que revela Matte (2017) ao assegurar que o contrato tem como finalidade mediar uma situação bilateral em que os sujeitos tenham respaldo jurídico.

Nesse sentido a função social é efetivada na medida em que garante a satisfação do sujeito que busca uma realização plena de seus desejos ao adquirir um produto, o qual estava estabelecido que seria empregado em determinada utilidade. Nisso reside a função social, a qual dispõe sobre segurança jurídica e contratual.

4. Classificação dos contratos virtuais

A classificação dos contratos eletrônicos se faz quanto ao modo em que estes são formados, ou seja, para a classificação dos contratos, é levado em consideração a efetiva utilização do computador ou dispositivo eletrônico no momento da formação do acordo.

De acordo com Matte (2017) observar os tipos e classificação dos contratos eletrônicos torna-se algo relevante de aos operadores do direito, pois é a partir da classificação que se consegue identificar quais as características que possui determinada forma de contratação. Devendo-se levar em conta a interação entre o homem e a máquina no momento da celebração

Dessa forma fica entendido que s contratos eletrônicos estão classificados em como interpessoais e interativos e realizam a mediação entre consumidor e vendedor.

4.1.1 Contratos virtuais intersistêmicos

Contratos celebrados nesta modalidade são pactuados previamente pelos meios tradicionais, mas utilizam o computador ou qualquer outro dispositivo eletrônico apenas como instrumento de comunicação entre os contratantes, ou seja, o papel do equipamento é comunicar-se entre si, a fim de informar que aquele acordo já havia sido feito entre os contratantes.

De acordo com Leal (2017) os computadores não necessitam da intervenção humana, pois são programados para realizar negócios por si só. Via de regra, estes tipos de negociação

são efetivados por grandes empresas varejistas, ou entre fabricantes e empresas automobilísticas, que têm a necessidade de manter o controle de estoque, gerando pedidos de remessa automaticamente, por meio de redes fechadas de comunicação, como é o caso da EDI – *Electronic Data Interchange*, que aceita a comunicação por meio de documentos padrões, conforme a necessidade dos produtos.

Ocorre uma operação por exemplo, quando um, sistema de compras do supermercado, depois de identificar redução no estoque de determinado produto, se comunica com o sistema de vendas da empresa fornecedora, existindo assim, uma comunicação via documentos eletrônicos entre os referentes sistemas.

4.1.2 Contratos virtuais interpessoais

Para Santos (2016) nesta forma de contratação, o equipamento eletrônico deixará de ser mero meio de comunicação e passará a interagir diretamente para a formação da vontade das partes, subdividindo-se em acordo entre presentes ou ausentes, de acordo com sua simultaneidade ou não, no que tange a declaração e recepção da vontade dos envolvidos no pacto.

Assegura Viana (2017), que a diferença entre contratos eletrônicos interpessoais e interativos é que, no primeiro existe um diálogo entre duas pessoas, enquanto que na contratação interativa, inexistente diálogo: o consentimento é manifestado por meio de um simples pressionar de um botão.

Para Peixoto (2016) os contratos interpessoais simultâneos, celebrados de forma *on line*, ou seja, em tempo real, são legalmente consideradas como acordo entre presentes, pelo fato de os envolvidos na negociação estarem conectados à rede, manifestando sua intensão e vontade, sendo recepcionada pela outra parte no mesmo momento ou com pequeno íterim, como por exemplo, *chat* e a vídeo conferência.

Nos contratos interpessoais não-simultâneos, são vistos como entre ausentes, pois, o contratante ao manifestar sua declaração de vontade, não obtém uma resposta imediata pela outra, existe um lapso temporal que definirá a negociação. O exemplo mais típico deste tipo de contratação é o *e-mail*.

4.1.3 Contratos virtuais interativos

Esta modalidade consiste numa relação entre o consumidor e um sistema eletrônico programado, sendo a espécie contratual mais utilizada atualmente. O fornecedor disponibiliza seus produtos e serviços para qualquer consumidor interessado em uma plataforma comunicativa, conhecida como *websites* (SANTOS, 2016). Ou seja, há uma interação da máquina com a pessoa humana.

Com isto, o consumidor contrata com a liberdade de escolher desde o produto que mais lhe agrada, até a forma de recepcionar em mãos. Negociando em *real time* com um sistema pré-programado pela loja virtual de forma interativa, celebrando e concordando com o contrato eletrônico em um clique.

Em geral, como aponta Rocco (2016) o fornecedor pré-estabelece cláusulas contratuais, sendo usual a utilização dos contratos de adesão, a fim de agilizar a negociação.

Esta forma de contratação é considerada pela doutrina majoritária como sendo entre ausentes, porém, os contratos eletrônicos interativos possuem a simultaneidade entre a proposta e aceitação, o que pode modificar sua modalidade e torna-lo entre presentes.

5. Metodologia

Sobre os procedimentos metodológicos que ajudarão a compor este trabalho, inicialmente, temos o método de pesquisa dedutivo como forma de sistematização, pois parte de um raciocínio lógico através de dedução para a chegarmos à conclusão de uma determinada premissa, ou seja, parte da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, que explicam fenômenos que ocorrem ao celebrar contratos via internet.

A metodologia usada na construção do texto é revisão de literatura, por método de pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa e descritiva, foram apurados os dados de autores como Matte (2017), Santos (2016), Rocco (2016), entre outros.

A pesquisa será de abordagem qualitativa e quantitativa, que analisará a experiência individual de cada participante, afim de compreender o comportamento sobre os meios eletrônicos utilizados de um determinado grupo de usuários, trazendo índices objetivos.

No objetivo da pesquisa, será utilizado duas vertentes, inicialmente terá caráter descritiva, pelo fato da pretensão de trabalhar com fatos e experiências dos usuários que servirá de discursão em torno do tema; por outro lado, terá caráter explicativo, que serão aproveitados os registros das experiências para confrontá-las com leis e entendimentos doutrinários.

6. Resultados e discussão

De acordo com Marques (2017) não há no atual ordenamento jurídico normas especificamente voltadas para o *e-commerce*, entretanto o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, são capazes de regular e solucionar quase que a totalidade das divergências e conflitos pertinentes ao tema. A grande maioria dos contratos eletrônicos de consumo é celebrada através de contratos já pré-estabelecidos, onde não há possibilidade de o consumidor discutir com o fornecedor as cláusulas contratuais. São os chamados Contratos de Adesão, onde o consumidor dirige-se à loja virtual, adquirindo produtos ou serviços com imposições já definidas.

Rossini (2017) traz como assertiva a complexidade da expansão do uso das mídias tendo criteriosamente por intermédio da internet, a qual se configurou como uma real democratização das informações e isso proporcionou efetiva e progressivamente o contato entre as diversas pessoas em todo o mundo. Ainda é possível a premissa de que fica evidente compreender que, a consciência digital, independentemente da idade, é o caminho mais seguro, prático e motivador para o bom uso da internet, sujeita às mesmas regras de ética, educação e respeito ao próximo.

Sobre isso, Matte (2017) afirma que os contratos eletrônicos utilizam-se dos mesmos requisitos de validade e eficácia, dos contratos tradicionais, diferenciando-se apenas em virtude dos meios virtuais em que são celebrados. A estes contratos, são aplicadas as regras do Código de Defesa do Consumidor, quando figurarem como contratos de consumo.

É válida a interpretação dos contratos do comércio eletrônico envolvendo consumidores, a qual deve levar em consideração ser uma relação diferenciada, sensível à proteção do contratante mais fraco e leigo, o consumidor. Sobre isso vale acrescentar o que dispõe o artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor” (BRASIL, 1994).

A interpretação se faz a favor da parte hipossuficiente e o recurso ao direito subsidiário geral só se fará quando favorável ao consumidor. Os contratos à distância do comércio eletrônico se aplicam o art. 49 do CDC e o prazo de reflexão de 07 dias. No tocante ao direito de arrependimento, o consumidor também está amparado pelo Código de Defesa do Consumidor. O art 49 do CDC aduz que:

Artigo 49-O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. (...) (BRASIL, 1994).

Deve, portanto, a parte que deseja aderir às condições preestabelecidas unilateralmente e uniformemente pelo fornecedor limitar-se a aceitá-las em bloco, o que muitas vezes, no caso dos contratos de comércio eletrônico, acontece e principalmente, onde o consumidor não os lê por completo ou eles sequer existam, ficando implícitos, sob usos e costumes comuns aos atos de comércio.

De acordo com Marques (2017) é possível entender que o CDC é perfeitamente aplicável aos contratos eletrônicos, por estarem presentes os requisitos da impessoalidade e da satisfação incerta, visto que o consumidor não tem contato direto com o produto ou serviço que está sendo disponibilizado. Cabe salientarmos que o direito de arrependimento não é absoluto, pois deve estar presente em ambas Às parte o princípio da boa-fé objetiva. Dessa forma o consumidor tem seu direito garantido, desde que não o utilize indistintamente causando prejuízos ao fornecedor.

Na perspectiva de Peixoto (2016) os contratos eletrônicos de consumo são aqueles celebrados em uma relação entre consumidor e fornecedor (relação de consumo), utilizando-se de meios eletrônicos, principalmente da Internet. Sendo uma relação de consumo virtual, a ela se aplicam todos os requisitos e princípios norteadores de uma contratação tradicional, ou seja, aplicam-se os princípios da Publicidade, da Vinculação, da Veracidade, da Não-Abusividade, etc. Diante de uma pluralização das transações comerciais e contratuais, é mister a necessidade de uma norma específica que regulamente e proteja o direito dos consumidores.

É possível a fixação da obrigação de compensar danos morais pelo extravio de encomenda postada nos Correios, ainda que não tenha havido a declaração do valor e não tenha havido a contratação de seguro, que são irrelevantes, se a ocorrência do dano moral se dá pela falha do serviço em si e a compensação não guarda relação com o valor dos bens supostamente postados.

Também pode o consumidor aceitar a indenização automática (incontroversa) quando da perda ou avaria de seu objeto postado, como restou demonstrado os valores indenizatórios pré-fixados pela própria ECT, e ainda sim buscar auxílio do Poder Judiciário para ser reparado do real prejuízo sofrido (LIMA, 2018).

É notória a necessidade de reparação não deve ser questionada, já que a prestação de serviços postais, nos termos do artigo 22 da Lei 8.078/1990, submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, devendo os serviços prestados serem adequados, eficientes e seguros (BRASIL, 1994).

O art. 14, do Código de Defesa do Consumidor preceitua que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, sendo esta responsabilidade, portanto, objetiva. A Constituição Federal também preconiza ser objetiva a responsabilidade das pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros – art. 37, § 6º (BRASIL, 1994)

As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa (BRASIL, 2002).

De acordo com Matte (2017) já quanto à inversão do ônus da prova, incidindo as regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao prestador de serviço o ônus de demonstrar a inexistência de sua culpa, ou que o defeito foi provocado pelo consumidor. É que, em se tratando de relação de consumo, imposta ou não a inversão do ônus da prova, em face da presunção de vulnerabilidade do consumidor, princípio norteador do Código de Defesa do Consumidor, bem como pela sua hipossuficiência, seja a nível econômico ou de condições de produzir provas que, via de regra, estão em poder do próprio prestador de serviços, resta configurada sua condição de parte mais fraca da relação, art. 6º, VIII, daquele diploma legal, restando demonstrada a necessidade da aplicação deste instituto.

7. Considerações finais

Ao término deste trabalho é necessário realizar algumas afirmações, fruto das análises aqui empreendidas, não sendo intenção apresentar respostas prontas ou conclusivas, até porque a complexidade do tema não permite.

A compra e venda de mercadoria e a prestação de serviços diversos via internet, se caracteriza como *e-commerce*. Com a construção desse estudo ficou claro que a denominação e caracterização do que venha a ser o comércio eletrônico não pode se restringir apenas à compra e venda de mercadorias, porque existe também a possibilidade de se prestar serviços e outras atividades afins, por meio de redes eletrônicas de comunicação à distância. Nesse diapasão, quando se fala de comércio eletrônico refere-se tanto à compra e venda de bens quanto à prestação de serviços.

O comércio na internet tem uma regulamentação especial, tendo em vista que se trata de uma compra e venda, um negócio jurídico, realizado entre as partes com finalidade específica

de oferecer ao consumidor a satisfação de sua necessidade, tendo, dessa forma todas as conotações inerentes a um contrato sistematizado.

A partir do estudo dos dispositivos legais que regem a relação comercial a exemplo do Código de Defesa do Consumidor, fica compreendido, que nas relações consumeristas eletrônicas, o consumidor encontra-se em um nível de vulnerabilidade maior do que nos contratos presenciais, devendo-se observar a questão da vulnerabilidade agravada pela forma como são feitas as transações *online*.

Tendo em vista o estudo aqui empreendido, resta saber que não é todo caso que o consumidor estará em condição de vulnerabilidade extrema, sendo necessário analisar o caso concreto, a fim de se distinguir o grau de vulnerabilidade daquele consumidor específico. Ademais, o consumidor dispõe do direito de arrependimento, que mitiga a vulnerabilidade, já que o consumidor pode exercê-lo sem qualquer requisito, bastando que expresse sua vontade no prazo de 7 (sete) dias.

Acerca da análise de outros dispositivos legais que regularizam a celebração de contratos vituais, ficou aqui constatado que, os contratos virtuais devem ser analisados para que possam oferecer segurança para as empresas quando da disponibilização de seus produtos via *web*, de modo que o consumidor, ao efetivar a relação e consumo esteja ciente dos limites da responsabilidade da empresa.

Dessa forma, fica concluído que, são direitos dos consumidores na contratação de compras via Internet, o fornecimento de informações claras a respeito do produto, do serviço e do fornecedor. Sendo também assegurado o atendimento facilitado ao consumidor, permeado pelo respeito ao direito de arrependimento. Estas podem ser consideradas as principais determinações desnecessárias, estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor.

Vale Destacar, por oportuno que o fornecedor estar devidamente obrigado a prestar as informações necessárias aos consumidores nos *sites*, assim como garantir atendimento facilitado ao consumidor e respeitar os seus direitos já antes previstos pelo Código de Defesa do Consumidor. Ainda que de maneira geral, o ordenamento jurídico brasileiro efetiva a premissa no sentido de vincular maiores informações sobre os deveres do fornecedor e direitos do consumidor, tendendo a aumentar a confiança de ambos, o ponto crucial das compras realizadas pela Internet.

A tendência é que haja cada vez mais uma adaptação do direito ao comércio eletrônico. Desta forma, espera-se que sejam promulgadas normas específicas ao consumo eletrônico internacional, para que o consumidor esteja realmente seguro.

Referências

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990. São Paulo, cap. III - Da Educação, da Cultura e do Desporto, Saraiva, 2017.

BRASIL, **Código Civil Brasileiro Comentado**. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 20 mar 2019.

BRASIL, **Código de Defesa do consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: < http://www.stj.jus.br/docs_internet/SumulasSTJ.pdf >. Acesso em: 28 Ago. 2019.

BRASIL, **Decreto nº 7962/2013**. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: outubro de 2020.

BESSONE, Mario. **La responsabilità civile**. A. Giuffrè, Campos Sales, 2018.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Manual de direito comercial: direito de empresa**. São Paulo: Saraiva, 2007.

FUENZALIDA, Carlos Vattier. En torno a los contratos electrónicos. In: ALTERINI, Atílio Aníbal [et. al.]. *Instituciones de derecho privado – contratación contemporánea*. Bogotá: Temis – Palestra Editores, 2001. v. 2. p. 19 e s. apud COAGUILA, Carlos Alberto Soto. **O comércio eletrônico no direito peruano**. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto (Coords.). *Direito e internet – aspectos jurídicos relevantes*. São Paulo: Quartier Latin, 2018. v. 2. p. 192.

LEAL Mário Entins. Programas de qualidade total e seus impactos sobre a qualidade de vida no trabalho. **Revista de Administração**, v. 29, n. 4, p. 64-72, out./dez. 2017.

LIMA VAZ, Henrique C. **Ética e direito**. Edicoes Loyola, 2018.

LORENZETTI, Nanda Costa. **E-commerce e atualidades**. Editora Jus pondium, 2016

MATTE, Maurício de Souza. **Internet: comércio eletrônico: aplicabilidade do código de defesa do consumidor nos contratos do e-commerce.** São Paulo: LTr, 2017.

MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor:** (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico). São Paulo: Ed. RT, 2017.

MARTINS, Luara Paiva. **Contratos eletrônicos.** Paz e terra, Rio de Janeiro, 2017.

PEIXOTO, Roney de Castro. **O comércio eletrônico e os contratos.** Rio de Janeiro: Forense, 2016.

REBOUÇAS, Rodrigo Fernandes. **Autonomia privada e a análise econômica do contrato.** Grupo Almedina, 2017.

ROSSINI, Guilherme de Mello et al. **Uma (re) leitura da noção de interesse público e os fundamentos para a concepção do contribuinte-consumidor.** 2017.

ROCCO, Alfredo. **Princípios de direito comercial.** LZN, 2016.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Poderá o direito ser emancipatório?. **Revista crítica de ciências sociais**, n. 65, p. 03-76, 2016.

TEIXEIRA, Tarcísio. **Comércio eletrônico: conforme Marco Civil da internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil.** São Paulo: Saraiva, 2015.

VIANA, Rafael Souza; SANTANA, Héctor Valverde. O compartilhamento de dados e informações pessoais de consumidores: o abuso dos fornecedores e as propostas apresentadas no PLS 181/2014. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v. 7, n. 1, 2017.