

## PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO: FUNDAMENTOS JURÍDICOS E CORRESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ROQUE<sup>1</sup>; CARLOS AUGUSTO BRUN DE  
MARTINI<sup>2</sup>;

JOÃO PEDRO SEEFELEDT PESSOA<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – carloshenriquerodriguesroque@gmail.com* <sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – carlosbrundemartini@gmail.com*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas – joao.seefeldt@ufpel.edu.br*

### 1. INTRODUÇÃO

A escolha do tema “proteção do consumidor no comércio eletrônico: fundamentos jurídicos e corresponsabilidade das plataformas digitais” surgiu durante as discussões desenvolvidas nas aulas do serviço de assistência jurídica, ministrada pelo Professor Dr. Fabricio Matiolo e João Pedro Seefeldt no Curso de Direito da Faculdade de Direito da UFPEL. Durante as aulas da disciplina, foram abordados, entre outros conteúdos, o tema da crescente digitalização das relações jurídicas, incluindo as relações de consumo, despertando em mim o interesse em pesquisar com maior profundidade o assunto, principalmente por acompanhar de perto uma ação entre um “assistido do SAJ” e a “MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA” que violou o direito de arrependimento, garantido pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nesse sentido, o tema possui grande relevância prática, dada a nova realidade imposta pela era digital.

Com o avanço da tecnologia e a consolidação do uso da Internet pelas pessoas e empresas, houve uma transformação nas relações de consumo. Se anteriormente era necessário o consumidor ir a um comércio para realizar uma compra, atualmente essas transações podem ser efetuadas sem que seja necessária a sua locomoção. Atualmente, é bastante comum a ocorrência de uma transação comercial realizada por meios eletrônicos, em que há a transferência de recursos financeiros e de dados, bem como a troca de informações, estando em completo acordo com a definição de comércio eletrônico apresentada por SALVADOR (2013).

O fato é que a sociedade digital evolui em um ritmo acelerado, exigindo que o Direito acompanhe as transformações, caso contrário, corre o risco de o ordenamento jurídico se tornar obsoleto, conforme relatado por PINHEIRO (2016). Nesse cenário, destacam-se as plataformas digitais, que conectam digitalmente os fornecedores aos consumidores, criando uma nova forma de contratar e de comprar, marcada pela omissão de responsabilidades. Surge, assim, a necessidade de verificar de que maneira as plataformas podem ser responsabilizadas civilmente pelos danos causados aos consumidores.

O presente trabalho tem como objetivo analisar como o direito do consumidor é capaz de tutelar os consumidores no ambiente virtual, exigindo, portanto, a análise da legislação, da doutrina e da jurisprudência atual, bem como o Projeto de Reforma do Código Civil (PL 4/2025), que conta com um Livro a respeito do Direito Civil Digital.

## 2. ATIVIDADES REALIZADAS

As atividades desenvolvidas tiveram como eixo central a investigação da tutela do consumidor no ambiente virtual, com ênfase na responsabilização das plataformas digitais. O processo de execução foi baseado na análise de material bibliográfico, normativo e jurisprudencial, de modo a oferecer uma visão crítica acerca do tema.

Inicialmente, foi realizada a delimitação do objeto a ser estudado, definindo o foco nas relações de consumo intermediadas por plataformas digitais e na vulnerabilidade do consumidor no ambiente virtual. Em seguida, procedeu-se à revisão bibliográfica, que aborda a transformação da maneira de contratar que passou de física para eletrônica, a corresponsabilidade das plataformas digitais e a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº 8.078/1990).

Posteriormente, foi efetuada a pesquisa normativa, analisando a legislação aplicável, com destaque para o CDC, verificando-se como esse diploma legal oferece uma proteção ao consumidor e estendendo a corresponsabilidade dos fornecedores para as plataformas de comércio eletrônico.

Em seguida, foi realizada uma breve pesquisa jurisprudencial, realizada por meio de consulta às decisões do Superior Tribunal de Justiça, com o objetivo de identificar o posicionamento do tribunal em casos envolvendo a corresponsabilidade das plataformas digitais por danos decorrentes de falhas na prestação de serviços ou na entrega de produtos.

O público alvo da análise corresponde aos consumidores que utilizam plataformas digitais para comprar produtos ou contratar serviços, que possuem vulnerabilidade agravada pelo meio eletrônico, tendo como as principais consequências, a ampliação do dever de informar dos fornecedores no ambiente virtual, em função da vulnerabilidade técnica, fática e informacional (GOULART, 2018).

Além disso, válido ressaltar, que conforme o artigo 7º do CDC, restou expressamente estabelecido que os direitos dos consumidores não se limitam apenas aos artigos elencados no código de defesa do consumidor. Sendo imprescindível destacar que as normas devem sempre ser interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor, em concordância com o princípio da aplicação da norma jurídica mais benéfica ao consumidor. Sendo que a pesquisa em questão se baseou justamente nesse entendimento, buscando demonstrar que a proteção do consumidor deve ser analisada de maneira mais ampla e não se limitando ao CDC para assegurar os interesses do consumidor.

## 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise revelou que ocorreu uma grande transformação na maneira que os consumidores, contratam e compram, migrando do ambiente físico para o virtual (BUSSAB, 2017). Nesse contexto, observou-se que as plataformas digitais criam um sistema contratual complexo, caracterizado pela intermediação entre o consumidor e o fornecedor, o que demanda maior atenção na aplicação da legislação vigente. Esse cenário evidencia que o CDC, embora ofereça proteção aos consumidores, não consegue sozinho tutelar os consumidores de maneira efetiva.

Apesar de o artigo 49 do CDC disciplinar o direito de arrependimento, que dá ao consumidor o direito de desistir do contrato no prazo de sete dias a partir da

assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, quando contratado de maneira digital fora do estabelecimento comercial. Alguns autores, acreditam que é preciso examinar com cautela a que produtos e serviços o direito de arrependimento do consumidor que contrata a distância, fora do estabelecimento empresarial e por meio eletrônico ou similar, para se evitar uma banalização do instituto de forma que os fornecedores passem a não o respeitar mais, argumentando que o consumidor está abusando de seu direito (KLEE, 2022)

Nesse sentido, para ampla proteção do consumidor no meio digital, o CDC deverá ser aplicado em conjunto com outras normas que beneficiam o consumidor, como por exemplo o decreto N° 7.962/2013 aperfeiçoado posteriormente pelo PL 3.514/2015, que alterou o código de defesa do consumidor, buscando uma maior proteção do consumidor no comércio eletrônico.

No mesmo sentido, destaca-se a relevância da aprovação do Projeto de Lei nº 4, de 2025, que dispõe sobre a atualização da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil). A proposta legislativa revela-se de extrema importância, pois estabelece regulamentação específica para os contratos firmados em meio digital, além de inaugurar um novo livro dedicado exclusivamente ao Direito Digital.

Os resultados da pesquisa indicam que as plataformas digitais não se limitam à mera intermediação entre os consumidores e os fornecedores, atuando diretamente no fluxo de informações, nas transações e na intermediação da comunicação entre o consumidor e o fornecedor (GALLI, 2017).

Foi constatado que a confiança depositada pelo consumidor na plataforma intermediadora é determinante para a perfectibilização contratual, uma vez que a percepção de segurança e veracidade influencia diretamente nas contratações e a expectativa de cumprimento das obrigações contratuais por parte do fornecedor (BUSSAB, 2017). Nesse sentido, práticas de omissão/informações incompletas ou falhas na mediação podem gerar danos ao consumidor.

Endossando essa constatação, tem-se que o RESP 1107024, que possui como relatora a ministra Maria Isabel, reconheceu, que a plataforma intermediadora responde objetivamente pela falha de segurança do serviço de intermediação de negócios e pagamentos oferecido ao consumidor.

Além disso, a análise doutrinária constatou que a hipervulnerabilidade digital não é apenas um conceito teórico, mas uma realidade que impacta diretamente na vida do consumidor. A multiplicidade de fatores técnicos, informacionais e fáticos intensifica a exposição do consumidor a riscos que anteriormente não existiam nas contratações realizadas de maneira física (GOULART, 2018). Em suma, o estudo reforça a centralidade do princípio da vulnerabilidade do consumidor no contexto digital e evidencia que as plataformas digitais devem ser corresponsáveis na cadeia de fornecimento.

#### 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

##### Livro

SILVA, R. G.; TEPEDINO, G. (Coords.). **O direito civil na era da inteligência artificial**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

##### Artigos

LIMA, C. R. P. L. Contratos de adesão eletrônicos (“shrink-wrap” e “click-wrap”) e termos e condições de uso (“browse-wrap”). *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 30, n. 133, p. 109-254, jan./fev. 2021.

RAMOS, A. L. A. R.; FROTA, P. M. C. F. Produtos de conteúdo virtual: linguagem comercial abusiva, juridiquês e a disciplina jurídica do comércio eletrônico no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 27, n. 116, p. 393-410, mar./abr. 2018.

KLEE, A. E. L. K. O necessário reforço do direito de arrependimento do consumidor na era de produtos e serviços digitais. In: SCHREIBER, A.; MARTINS, G. M.; CARPENA, H. (Coords.). *Direitos fundamentais e sociedade tecnológica*. Indaiatuba, SP: Foco, 2022. p. 227-239.

KLEE, A. E. L. K. O diálogo das fontes nos contratos pela internet: do vínculo contratual ao conceito de estabelecimento empresarial virtual e a proteção do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 20, n. 77, p. 99-150, jan./mar. 2011.

### Documentos eletrônicos

BRASIL. Projeto de Lei nº 4, de 2025. Dispõe sobre a atualização da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), e da legislação correlata. Senado Federal, Brasília, 2025. Acessado em: 20 ago. 2025. Online. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/166998>

KLEE, A. E. L. K. Necessária atualização do CDC no comércio eletrônico e direito de arrependimento. *ConJur*, Rio Grande do Sul, 25 ago. 2021. Acessado em: 4 set. 2025. Online. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-25/garantias-consumo-necessaria-atualizacao-cdc-comercio-eletronico/>

GOULART, G. D. G. Hipervulnerabilidade do consumidor no ciberespaço e o tratamento dos dados pessoais à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Brasileira (LGPD). *Revista Cesumar Mestrado*, Maringá, 2019. Acessado em: 20 ago. 2025. Online. Disponível em: [https://www.academia.edu/39347952/HIPERVULNERABILIDADE\\_DO\\_CONSUMIDOR\\_NO\\_CIBERESPA%C3%87O](https://www.academia.edu/39347952/HIPERVULNERABILIDADE_DO_CONSUMIDOR_NO_CIBERESPA%C3%87O)

BUSSAB, R. C. B. A proteção do consumidor na era virtual: desafios da responsabilidade do marketplace. *Anais do CONPEDI*, Florianópolis, [s.d.]. Acessado em: 20 ago. 2025. Online. Disponível em: <https://site.conpedi.org.br/publicacoes/34q12098/tbq52696/jjK7Gn537e4g30tm.pdf>

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1107024/DF (2008/0264348-2). Brasília, 14 dez. 2011. Acessado em: 20 ago. 2025. Online. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=200802643482&dt\\_publicacao=14/12/2011](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200802643482&dt_publicacao=14/12/2011)

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Brasília, 15 mar. 2013. Acessado em: 20 ago. 2025. Online. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)

BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 3.514/2015. Altera a Lei nº 8.078. Brasília, 2015. Acessado em: 20 ago. 2025. Online. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarIntegra?codteor=1408274&filename=PL+3514/2015](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarIntegra?codteor=1408274&filename=PL+3514/2015)