I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

TECNOLOGIAS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

T255
Tecnologias e as relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito – Belo Horizonte;

Coordenadores: Paulo Antônio Grahl Monteiro de Castro, Leonardo Bruno Marinho Vidigal e Naiara Carolina Fernandes de Mendonça– Belo Horizonte, 2017.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-667-3
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI

1. Direito. 2. Tecnologia. 3. Relações de consumo. I. I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito (1:2018 : Belo Horizonte, BH).

CDU: 34

I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

TECNOLOGIAS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos os trabalhos científicos incluídos nesta publicação, que foram apresentados durante o I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito nos dias 14 e 15 de junho de 2018. As atividades ocorreram nas dependências da Escola Superior Dom Helder Câmara, em Belo Horizonte-MG, e tiveram inspiração no tema geral "O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI".

O evento foi uma realização do Programa RECAJ-UFMG – Solução de Conflitos e Acesso à Justiça da Faculdade de Direito da UFMG em parceria com o Direito Integral da Escola Superior Dom Helder Câmara. Foram apoiadores: o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, EMGE – Escola de Engenharia, a Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a Federação Nacional dos Pós-graduandos em Direito – FEPODI e o Projeto Startup Dom.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito, oriundos de dez Estados diferentes da Federação, puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central do grupo. Foram debatidos os desafios que as linhas de pesquisa enfrentam no tocante ao estudo do Direito e sua relação com a tecnologia nas mais diversas searas jurídicas.

Na coletânea que agora vem a público, encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-graduação em Direito, nos níveis de Mestrado e Doutorado, e, principalmente, pesquisas oriundas dos programas de iniciação científica, isto é, trabalhos realizados por graduandos em Direito e seus orientadores. Os trabalhos foram rigorosamente selecionados, por meio de dupla avaliação cega por pares no sistema eletrônico desenvolvido pelo CONPEDI. Desta forma, estão inseridos no universo das 350 (trezentas e cinquenta) pesquisas do evento ora publicadas, que guardam sintonia direta com este Grupo de Trabalho.

Agradecemos a todos os pesquisadores pela sua inestimável colaboração e desejamos uma ótima e proveitosa leitura!

TECNOLOGIAS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

TECHNOLOGIES AND CONSUMER RELATIONS

Isabella Pereira Fonseca
Thalita Pereira Cristo Viana

Resumo

O trabalho em questão trata do tema tecnologia e as relações de consumo, que demanda análise no âmbito jurídico, econômico e sustentável. Tal análise é feita, considerando aspectos da tutela jurídica nas relações de consumo virtual assim como dos danos ambientais causados por esse consumo, como o lixo eletrônico.

Palavras-chave: Consumo virtual, Tutela jurídica, Danos ambientais, Lixo eletrônico

Abstract/Resumen/Résumé

This paper is abouttechnologyandconsumerrelations, whichdemands a legal, economicandsustainableanalysis. This analysis is carried on considering legal protection in the web consumer relations as well as theenvironmentaldamagescausedby this kind of consumption, such as electronicwaste.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Consumer, Legal protection, Environmental damage, Electronic waste

1 Introdução

O presente trabalho aborda a tecnologia no âmbito do consumo, a proteção jurídica do ciberconsumidor e o lixo eletrônico, como consequência desse consumo. Fato de extrema importância na atualidade, visto que a evolução tecnológica e o desejo do consumidor por uma nova forma de consumo geram efeitos que mostram a necessidade de tutela legal nessa relação de consumo virtual.

A pesquisa se propõe a apresentar a legislação existente, como também entendimento jurídico a esta nova matéria, ouseja, consumoeletrônico, além de analisar os aspectos dos benefícios tecnológicos em prol do consumo.

Com a grande procura de produtos virtuais esse meio vem crescendo gradativamente ao longo desses anos e com isso, o lixo eletrônico vem se tornando algo preocupante, em relação a conservação do meio ambiente.Os equipamentos vêm rapidamente se tornando obsoletos e,com o avanço da tecnologia,surgem novos produtos eletrônicos, sendo necessário seu descarte. Neste contexto, a pesquisa busca responder aos seguintes questionamentos, ainda que parcialmente: Quais são as relações de consumo envolvidas? É possível reduzir os prejuízos ao meio ambiente causados pelo descarte eletrônico por meio de normas legais?

Esse trabalho utilizou o método dedutivo, conjuntamente à análise dos textos doutrinários e da legislação brasileira.

2. Tutela Jurídica nas Relações de Consumo Virtual

Tendo em vista o aumento considerável de transações comercias realizada pela internet e os problemas que resultam destas transações, o meio jurídico preocupou-se com a aplicação do código de defesa do consumidor nas relações de consumo eletrônico.

As interpretações das cláusulas deste tipo de relação devem ser regidas pela boa fé, “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé” segundo o Art. 422 e de forma mais favorável ao consumidor.

Como explica Arnoldo Wald:

> Trata-se de incluir nos contratos, em virtude da interpretação e da construção, deveres secundários ou derivados de informação, conselho e até cooperação, assim como a proibição de certas omissões. Cria-se, assim, um dever de lealdade na contratação e na execução do contrato que está vinculado basicamente às noções de confiança e de equilíbrio. Confiança entre as partes contratantes, que devem ter e manter, uma em relação à outra, o comportamento do bom pai de família e até, conforme o caso, do parceiro sério, diligente e confiável, sob pena de

> responsabilidade se uma delas não corresponder à expectativa da outra. (WALD, 2003, p. 42)

Portanto, a relação do consumidor e do fornecedor deve se reger pelo princípio da confiabilidade e favorecendo a parte mais frágil desta relação, isto é o consumidor.Observa-se que o código de defesa do consumidor tutela qualquer tipo de relação de consumo, inclusive a eletrônica. Assim, a Constituição Federal de 1988 previu no bojo de seu artigo 5º que o Estado promoveria, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Ademais, trata-se de um contrato de adesão, conforme prescreve o art. 54, do Código de Defesa do Consumidor: "É aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo".

Maria Helena Diniz define o contrato de adesão:

> [...] é aquele em que a manifestação da vontade de uma das partes se reduz a mera anuência a uma proposta da outra, como nos ensina R. Limongi França. Opõe-se a ideia de contrato
> Paritário, por inexistir a liberdade de convenção, visto que exclui qualquer possibilidade de debate e transigência entre as partes, pois um dos contratantes se limita a aceitar as cláusulas e condições previamente redigidas e impressas pelo outro [...], aderindo a uma situação contratual já definida em todos os seus termos... (DINIZ, 2009, p.367.)

Assim, necessitando da proteção legislativa de forma mais forte. A venerabilidade do consumidor, pela ausência física do fornecedor. Esse tipo de contrato deve ser observado alguns aspectos, como as cláusulas abusivas de informação, publicidade invasiva, responsabilização e insegurança da rede.

Kildare Gonçalves Carvalho explica a motivação desta defesa, vale dizer, a necessidade da proteção:

> Alerta que o consumidor se fragiliza em seu poder de negociação, o que leva à necessidade de coibir práticas ilícitas resultantes de um sistema econômico competitivo, que nem sempre respeita os valores éticos, causando variados danos ao consumidor, no que diz respeito à sua vida, privacidade e interesses econômicos ou a outros bens. (CARVALHO, 2013, p.728)

O código de defesa do consumidor tem o caráter protecionista, pois o consumidor é a parte mais frágil da relação, a vulnerabilidade dele.João Bosco Leopoldina da Fonseca adverte:

> [...] uma cláusula contratual poderá ser tida como abusiva quando se constitui um abuso de direito (o predisponente das cláusulas contratuais, num contrato de adesão, tem o direito de redigi-las previamente; mas comete abuso se, ao redigi-las, o faz de forma a causar dano ao aderente). Também será considerada abusiva se fere a boa-fé objetiva, pois, segundo a expectativa geral, de todas e quaisquer

> pessoas, há que haver equivalência em todas as trocas. Presumir-se-á também abusiva a cláusula contratual quando ocorrer afronta aos bons costumes, ou quando ela se desviar do fim social ou econômico que lhe fixa o direito. A aferição dessas condições não se faz, contudo, através da indagação da real intenção das partes, intervenientes no contrato. (FONSECA, 1993, p.156).

Portanto, cláusula abusiva é aquela que o consumidor se encontra em desvantagem na relação contratual.Na visão de Cavalieri Filho (2012, p.17) a responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor é objetiva, ou seja, independe de culpa, "fundada no dever de segurança do fornecedor". Dessa forma, é desnecessária a comprovação da culpabilidade.

Além da aplicação do Código de defesa do consumidor o decreto 7.962/2013. 15/03/2013 trouxe alteração nas relações de comercio eletrônico que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

-Obrigatoriedade de informações claras sobre o produto ou serviço;

-Informações sobre o fornecedor, nome empresarial, CNPJ e localização;

-Preço e forma de pagamento e despesas adicionais;

-O fornecedor deverá ter atendimento por meio virtual ao consumidor;

-Direito do arrependimento.

Esses requisitos fornecem ao consumidor segurança e amparo nas relações de consumo virtual.

3.Consumo Virtual de Produtos Eletrônicos e uma de suas Consequência: Lixo Eletrônico

3.1 Consumo virtual de produtos eletrônicos

O consumidor virtual, no Brasil, tende a ser levado pela navegação, com isso, adquire produtos de modo mais práticos, sem a precisão de se locomover até uma loja física. De acordo com a pesquisa feita pela SPC Brasil e CNDL sobre o consumo virtual, mostra que nove em cada dez entrevistados usufruem da internet há mais de três anos, e que se encontram satisfeitos com suas compras virtuais.Com toda essa praticidade, os consumidores costumam selecionar sites de compras que possuem variedades em seus produtos, e preço acessível aos seus clientes. De acordo com isso, pode haver uma ampla pesquisa sobre o produto que se deseja obter.

Bilhões de reais são movimentados por ano no Brasil, pelo comércio eletrônico (e-commerce). Um número cada vez maior de consumidores brasileiros adquire produtos e

serviços por meio da internet. O Brasil representa, segundo diversas pesquisas, o maior e mais promissor mercado de comércio eletrônico da América Latina, seguido por México e Chile.

Havendo essa "conformidade", muitos consumidores acabam não conferindo a identificação do sujeito passivo antes do ato de sua compra, dificultando as comunicações formais entre as partes, impedindo também a adoção de medidas judiciais e extrajudiciais por parte do consumidor lesado, caso ocorra surgimento de defeitos posteriores. Muitas das situações o consumidor lesado ainda acaba não conseguindo a identidade jurídica do fornecedor, que acaba, em muitos casos, por permanecer oculta.

Com o propósito de combater essa e outras dificuldades inerentes ao comércio eletrônico, a Presidente Dilma Rousseff fez publicar, em 15 de março de 2013, o Decreto 7.962, cujo art. 2o determina:

> Art. 2o Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:
> I - Nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;
> II - Endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato; (...)

Gustavo Testa Corrêa cita:

> A economia está mudando. As transações de bens materiais continuam importantes, mas as transações de bens intangíveis, em um meio dessa mesma natureza, são os elementos centrais da dinâmica comercial contemporânea, do comércio eletrônico. A legislação deverá abraçar um novo entendimento: o de que as mudanças fundamentais resultantes de um novo tipo de transação requererão regras comerciais compatíveis com o comércio de bens via computadores e similares. (CORRÊA, 2000, p. 38).

3.2 Lixo eletrônico

O lixo eletrônico é considerado um resíduo sólido especial de coleta obrigatória (Brasil, 2010), configurando-se como um grave problema para o ambiente e para a saúde, desde sua produção até o seu descarte, pois são constituídos por materiais que possuem metais pesados altamente tóxicos, denominados vilões silenciosos, como o mercúrio, cádmio, berílio e o chumbo. A sua produção pode afetar, tanto os trabalhadores quanto comunidades ao redor dessas indústrias. Além disso, esses resíduos são normalmente descartados em lixões e acabam contribuindo, de maneira negativa, com o meio-ambiente e com os catadores que sobrevivem da venda de materiais coletados nos lixões (SIQUEIRA; MORAES, 2009).

Os produtos eletrônicos são bastante consumidos através do consumo virtual. É atrativo à maioria da população e a internet facilita-o, aplicando também grande

visibilidade.Com o aumento do consumo de produtos eletrônicos e com o desenvolvimento tecnológico, esses se tornam obsoletos com rapidez, devendo, portanto, seu descarte e gerando o lixo eletrônico.Esses produtos eletrônicos causam danos ambientais, pois contém alta concentração de metais pesados existentes nos equipamentos eletrônicos, que podem contaminar tanto o ser humano durante a sua fabricação como após.

Dessa forma, cabe a legislação e a correntes doutrinarias tutelarem esse descarte como a Política Nacional de Resíduos Sólidos - Lei n. 12.305/2010. Essa lei aborda o descarte desses resíduos eletrônicos A logística reversa define que as empresas devem coletar os seus produtos após serem descartados pelos consumidores. Por exemplo: uma empresa que fabrica celulares deve se responsabilizar pelo recolhimento dos aparelhos descartados pelos consumidores. As empresas também devem divulgar aos consumidores onde descartar o lixo eletrônico para ser devolvido à empresa através da logística reversa.

CONCLUSÃO

É perceptível a tutela jurídica tanto nas relações do consumo virtual quanto em suas consequências. Ela assegura os direitos do ciberconsumidor,aquele que se apresenta dependente da tecnologia como prática de consumo.Ademais, verifica-se, ainda que parcialmente, a atuação da legislação em prol da sustentabilidade com o descarte de resíduos eletrônicos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Decreto 7.962, art. 2º. Acesso em: 05 abr. 2018. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=Art.+2+do+Decreto+7962%2F13>

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nº 1/1992 a 70/2012, pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº 1 a 6/1994. 36. Ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012. Acesso em: 03 abr. 2018. Disponível em: <rpq.revista.sepq.org.br/index.php/rpq/article/view/80 de L Laredo - 2017>

BRASIL**. Lei nº 12.305**, de 02 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

CARVALHO, Kildare Gonçalves. **Direito constitucional**. 6. ed. Rev. E atual. Belo Horizonte: Delrey, 1999, p. 728.

CAVALIERI FILHO, Sérgio, **código de responsabilidade civil**. 10. ed. Rev. E atual. São Paulo: Atlas S.A, 2012, p. 17.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS. **Política Nacional de Resíduos Sólidos.** Informativo da Confederação Nacional de Municípios. Maio de 2011. Acesso em: 27 mar. 2018. Disponível em: <http://www.cnm.org.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=47>.

CORRÊA, Gustavo Testa**. Aspectos Jurídicos da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 38

DINIZ, Maria Helena. **Código Civil anotado**. 14. ed. Rev. E atual. São Paulo: Saraiva, 2009, p.367.

PADILHA, Sandra Maria Galdino. Cláusulas abusivas nas relações de consumo. **Prim@ facie**, João Pessoa, ano 2, n. 3, p. 89-133, jul./dez. 2003. Acesso em: 3 abr. 2018

SIQUEIRA MM; MORAES MS. Saúde coletiva, resíduos sólidos urbanos e os catadores de lixo. **Ciência & Saúde Coletiva**, 2009; 14(6).

SPC Brasil, CNDL. **O consumo virtual no Brasil**. 2015. Acesso em: 05 abr. 2018. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/imprensa/downloads/1454/pesquisas>

WALD, Arnoldo. O novo Código Civil e o solidaríssimo contratual.**Revista de direito bancário, do mercado de capitais e da arbitragem**. São Paulo: Revista dos Tribunais. a.6, n.21, p.14-47, jul./set. 2003, p. 42.