

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA DE GRANDE - UFCG
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS - CCJS
UNIDADE ACADÊMICA DE DIREITO - UAD**

KELY CRISTINA ALVES DE SOUSA

**ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DO ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE
CONTRATO E-COMMERCE**

**SOUSA-PB
2018**

KELY CRISTINA ALVES DE SOUSA

ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DO ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE
CONTRATO E-COMMERCE

Monografia apresentado ao Curso de Direito do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Mestre Petrucia Marques Sarmiento Moreira.

SOUSA-PB
2018

KELY CRISTINA ALVES DE SOUSA

ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DO ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE
CONTRATO E-COMMERCE

Monografia apresentado ao Curso de Direito
do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da
Universidade Federal de Campina Grande,
como requisito parcial para obtenção do título
de Bacharel em Direito.

Data da aprovação: _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof. Ms. Petrócia Marques Sarmiento Moreira

Membro (a) da Banca Examinadora

Membro (a) da Banca Examinadora

Dedico a minha vizinha, Maria do Socorro (in memoriam) que não pode compartilhar comigo dessa realização fisicamente, mas que de algum lugar ao lado de nosso Senhor me abençoa, eu sinto no meu coração o quanto a senhora está orgulhosa da realização desse meu sonho.

AGRADECIMENTOS

A Deus agradeço imensamente por todas as bênçãos na minha vida, por guiar meu caminho todos os dias me iluminando nas lutas da graduação, com força e persistência me encorajando sempre para a realização desse sonho.

Aos meus amados pais José Antônio e Maria das Dores por todos os bons ensinamentos e educação, pois sem vocês eu não teria conseguido alcançar os meus objetivos. Muito obrigada meus amores por tanto amor desde a minha chegada a esse mundo até os dias atuais, por todos os conselhos, abraços e beijos, pela confiança e força diária que vocês transmitem em cada palavra, amo imensamente os dois, essa conquista é nossa.

Ao melhor irmão do mundo, Kennedy Cristian obrigada por fazer parte da minha vida, por toda ajuda de sempre, pela coragem e determinação que você me conduz, por ser essa pessoa maravilhosa tão cheia de luz, amo muito você.

Ao meu amor Francimar obrigada por ser um esposo incrível, compreensível, por toda a paciência e amor demonstrado todos esses anos ao meu lado, acreditando e contribuindo na realização do meu sonho, te amo muito.

As minhas amigas de graduação Betania e Helora, muito obrigada por todos os momentos vividos nesse cinco anos, por essa linda amizade que será fortalecida e conduzida com muito afeto para além das salas de aula, vocês tem um lugar especial no meu coração sempre.

Aos meus amigos de longas jornadas, desde o fundamental a vocês Janilson, Rosana e Mônica, agradeço por cada torcida, por todas as vibrações de luz enviadas, obrigada meus irmãos do coração, pois mesmo distante vocês se fizeram presente em cada conquista da minha vida, vocês são preciosos demais amo vocês.

Aos meus professores que contribuíram para minha formação profissional, em especial a minha orientadora Petrócia Marques, obrigada por toda a disponibilidade, paciência e dedicação em me ajudar na elaboração desse trabalho, agradeço de coração.

A todos vocês meu muito obrigada.

RESUMO

Os contratos e-commerce teve grande expansão com o surgimento da internet, devido a comodidade e facilidade que esses contratos virtuais oferecem aos fornecedores e consumidores interessados numa relação contratual célere. Os meios técnicos disponíveis para a realização do contrato eletrônico contribuiu no progresso do comércio, apresentando vantagens para o comprador. Diante dessa evolução no comércio virtual verifica a existência de alguns atos abusivos nas contratações, onde a identificação do causador do dano nem sempre é possível, dificultando assim a quem deve-se responsabilizar civilmente, assim de que modo é possível aumentar a segurança jurídica dos consumidores nos negócios jurídicos constituídos na relação e-commerce? O presente trabalho objetiva a análise do abuso de direito que existe nos contratos e-commerce. Para tanto, foi utilizado o método dedutivo partindo de uma premissa maior para uma particular, embasado em doutrinas e textos legais através da pesquisa bibliográfica com abordagem acerca da historicidade e evolução do contrato e o tratamento jurídico da responsabilidade civil no Código Consumerista e no Código Civil. Na segunda parte abrange a responsabilidade civil e o abuso do direito na contratação virtual, mostrando como esse ato abusivo pode ser reparado na relação contratual e de que forma é atribuída a responsabilidade civil. Na terceira fase explora os contratos eletrônicos e a forma como o surgimento da internet contribuiu no avanço dos contratos virtuais. Com vistas a identificar os atos abusivos cometidos nos contratos virtuais na tentativa de promover mecanismos que auxiliie os consumidores no sentido de celebrar contrato em sites conhecidos e confiáveis para evitar prejuízos futuros.

Palavras-Chaves: Contrato Eletrônico, Internet, Responsabilidade civil, Abuso do Direito.

ABSTRACT

The e-commerce contracts have expanded greatly with the emergence of the internet, due to the convenience and ease these virtual contracts offer to suppliers and consumers interested in a fast contractual relationship. The technical means available for the realization of the electronic contract contributed in the progress of the trade, presenting advantages to the buyer. Faced with this evolution in the virtual commerce, there are some abusive acts in the hiring, where the identification of the cause of the damage is not always possible, thus making it difficult for those who must be civilly responsible. The present work aims at analysis of the abuse of rights that exists in e-commerce contracts. For that, the deductive method was used, starting from a greater premise for a particular one, based on doctrines and legal texts through bibliographical research with an approach on the historicity and evolution of the contract and the legal treatment of responsibility the consumer code and the civil code. The second part covers civil liability and abuse of law in virtual contracting, showing how this abusive act can be repaired in the contractual relationship and in what form is attributed to civil liability. In the third phase it explores electronic contracts and how the emergence of the internet contributed to the advancement of virtual contracts. In order to identify the abusive acts committed in virtual contracts in an attempt to promote mechanisms that help consumers to contract on known and reliable sites to avoid future damages.

Keywords: Electronic Contract, Internet, Civil Liability, Right Abuse.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ART- artigo

CC- Código Civil

CDC- Código de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA VIRTUAL NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO	11
2.1 ABORDAGEM HISTÓRICA E ANÁLISE CONCEITUAL ACERCA DO CONTRATO.....	11
2.2 DOS REQUISITOS ESSENCIAIS PARA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO.....	13
2.3 DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DO DIREITO CONTRATUAL	14
2.4 O CONTRATO NO CÓDIGO CIVIL E NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	18
3 DO CONTRATO ELETRÔNICO	21
3.1 HISTORICIDADE E EVOLUÇÃO DO CONTRATO ELETRÔNICO	21
3.2 DESCRIÇÃO CONCEITUAL DO CONTRATO E-COMMERCE.....	23
3.3 DA COMPRA E VENDA VIRTUAL.....	25
3.4 A RESPONSABILIDADE CIVIL NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS	28
4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL E O ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE CONTRATO VIRTUAL.....	32
4.1 ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL	32
4.2 ESPÉCIES DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	33
4.3 A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	37
4.4 DO ABUSO DE DIREITO E RESPONSABILIDADE CIVIL	40
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
6 REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento da tecnologia, os contratos eletrônicos ganharam espaço diante da celebração dos contratos tradicionais, visto que são comercializações simples, cômodas e céleres celebradas através do uso das redes sociais. Essa forma contratual evidencia benefícios para os fornecedores e consumidores, posto que, possibilita a aquisição de produto almejado sem a necessidade de deslocamento para estabelecimentos comerciais físicos, tais transação negocial proporciona ao fornecedor maior disposição de produtos e conseqüentemente um aumento na lucratividade em decorrência da demanda das negociações contratuais.

Diante dessa realidade, a relação jurídica de âmbito contratual e-commerce expandiu-se nas redes sociais nos últimos anos. As compras e vendas virtuais têm aumentado devido a facilidade e comodidade que o ambiente virtual conduz aos fornecedores e consumidores desse serviço.

Diante desse contexto, cabe examinar se as práticas virtuais causam problemas ao consumidor em razão da dificuldade de identificar o causador do abuso de direito cometido na relação contratual, e de que forma é possível responsabilizar civilmente esse agente por ter ocasionado o dano, posto que, nesses contratos podem ocorrer determinadas situações como o a mercadoria ser extraviada ou não chegar ao seu destino final. Em outros casos, os dados do consumista podem ser compartilhados com outros sites ou programas indevidos no momento do pagamento da compra, resultando na clonagem do cartão de crédito. Porém, não é incomum encontrar situações semelhantes a estas, em que as autoridades competentes não conseguem identificar os responsáveis pelo dano causado ao comprador.

Assim, diante de uma contratação virtual em que a mercadoria não chegou ao seu destino final, ou casos em que o produto contenha vícios ou qualquer outro problema decorrente da compra ou entrega do produto, o cliente deve contatar o vendedor do produto ou serviço da mesma forma como procedeu a efetivação da compra, não obtendo solução sobre o impasse, deve-se impetrar uma ação judicial para solucionar o prejuízo causado.

Partindo desse contexto, essa pesquisa direcionou-se a estudar a vulnerabilidade do usuário nessas relações quando, motivado pelos benefícios das compras virtuais, celebra contratos com fornecedores que promovem falsas propagandas, negam-se a respeitar os direitos do contratante em casos de vícios no negócio jurídico, no produto ou serviço oferecido, ou qualquer outro tipo de lesão possível nas relações consumeristas dessa natureza. Porém, a partir do momento em que o consumidor é lesionado numa relação contratual, ainda

que tenha sido praticado sem intenção do agente, gera-se uma responsabilidade para o causador do dano, e a partir de então tem obrigação de reparar civilmente. E as formas e possibilidades dessa responsabilização constitui elemento norteado da pesquisa em análise.

Para tanto faz-se necessário estruturar o trabalho em capítulos. No primeiro é abordada a historicidade do contrato, o surgimento e a evolução os aspectos relativos a responsabilidade disciplinada em textos normativos do âmbito civil e consumerista.

Posteriormente tem-se uma análise acerca da responsabilidade civil e o abuso do direito, discutindo como esse abuso exercido sobre o direito do outro pode ser reparado e de que forma a responsabilidade civil atua na relação contratual e-commerce.

Em ato contínuo, examina os contratos eletrônicos e como o surgimento da internet contribuiu para a expansão dessa modalidade de negociação, via ambiente virtual evidenciando que essas inovações tecnológicas implicam na promoção de vantagens, mas também com potencialidade de ocasionar prejuízos.

Baseados nessas características os objetivos desse estudo pautaram-se na análise da atual estrutura prática ocorrida nos negócios jurídicos virtuais de compra e venda, para que então pudessem ser elaboradas propostas que contribuíssem para tornar essas relações mais seguras para ambos os pólos.

No presente trabalho foi empregado o método dedutivo, partindo de uma premissa geral, para uma particular, e o método histórico-evolutivo, utilizando uma pesquisa bibliográfica, com embasamento doutrinário e obedecendo aos textos da lei.

Nessa linha de entendimento, observa-se-a que a insegurança dos contratos virtuais repousa, principalmente, na impossibilidade de identificar os responsáveis por grande parte das empresas que possuem ofertas de bens e serviços na internet. Desse modo, o consumidor fica em situação de vulnerabilidade, podendo sofrer golpes ou ser lesado e não ter nenhuma perspectiva de ressarcimento. Assim, considerando-se as proporções atingidas por essa espécie de negócio jurídico, que tende a se expandir cada vez mais, é necessário que sejam desenvolvidas disposições que possam garantir a segurança dos contratos constituídos nessas negociações.

2 DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA VIRTUAL NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO

Os contratos e-commerce estão previstos na legislação civil e no Código de Defesa do Consumidor, esses contratos virtuais teve grande evolução devido o surgimento da internet que apresentou uma forma rápida e fácil de contratação por meio de sites e aplicativos disponíveis nas redes sociais. Assim, essas tecnologias tem colaborado no comércio e na relação entre os vendedores e clientes que buscam por uma compra e venda de produtos ou serviços com preços favoráveis e acessíveis.

2.1 ABORDAGEM HISTÓRICA E ANÁLISE CONCEITUAL ACERCA DO CONTRATO

Sabe-se que o contrato no Código Francês era considerado um instrumento para aquisição da propriedade, no qual as pessoas podiam fazer negócios entre si, em decorrência das manifestações de suas vontades. A preponderância da autonomia da vontade no direito obrigacional é como ponto principal do negócio jurídico no qual as pessoas envolvidas na celebração contratual tinham o direito de dispor e usufruir das cláusulas existentes no negócio (VENOSA, 2016).

No Direito Inglês a figura contratual não era um elemento autônomo, preparado para contribuir economicamente na sociedade, de forma a tornar que as obrigações e acordos celebrados pelas partes fossem cumprido (LOUREIRO, 2008). Deste modo se ocorresse o descumprimento de uma promessa, a parte lesionada poderia pleitear uma ação para ser responsabilizado pelo dano causado pela violação do acordo estabelecido.

O contrato no Código Napoleão, ressalta os princípios de liberdade, igualdade e fraternidade buscando o poder de contratar de forma livre. O contrato era visto como um instrumento de aquisição e a presença do acordo de vontades, demonstrava uma garantia para os burgueses (GONÇALVES, 2016).

Em relação ao Código Civil Alemão na seara contratual, este apresentou um texto normativo mais avançado, com uma adaptação mais geral. Nesse aspecto Venosa (2016, p.3) declara que “no código alemão, o contrato passa a pertencer uma categoria mais geral. O contrato é uma subespécie maior que é o negócio jurídico”. Vê-se, portanto, regras próprias e

contratos típicos, com normas relativas ao negócio jurídico, com base no pressuposto da igualdade jurídica.

No Direito Romano primitivo, os contratos tinham caráter rigoroso e sacramental, assim como todos os atos jurídicos. As normas deviam ser obedecidas, ainda que não expressassem exatamente a vontade das partes (VENOSA, 2016). Existia uma distinção entre convenção e contrato, a convenção representava o gênero e o contrato uma espécie. No Código Civil Brasileiro de 2002, esses termos são considerados sinônimos, pois foi modificado com o surgimento do direito moderno.

Com o surgimento do Direito Canônico o contrato firmou-se e garantiu aos contratantes o direito de contrair obrigações e atribuição de responsabilidades diante de uma celebração contratual. Sendo assim Venosa (2016, p. 1), afirma que:

O contrato é um mero instrumento para se chegar à propriedade. O indivíduo, ao contrário do antigo regime, podia então ter plena autonomia de contratar e plena possibilidade de ser proprietário. O contrato é colocado como um meio de circulação de riquezas, antes a mão apenas de uma classe privilegiada.

Nesse aspecto o Direito Contratual surge justamente dos acordos feitos entre as partes contratantes seja através da celebração de uma compra e venda de bens, de uma troca, um empréstimo ou uma locação. Esses meios são tipos de contratos que manifestam na vontade livre de duas ou mais pessoas com interesses divergentes que se compõem. Assim as formas de contrato expandiu-se com certas restrições à liberdade contratual, aprimorando as modalidades de celebração do negócio jurídico.

Diante desse contexto, faz-se necessário descrever acerca do conceito de contrato que trata-se de uma espécie de negócio jurídico manifestando a vontade de pelo menos duas pessoas para a sua efetivação. Posto que o contrato consiste num acordo de vontades, destinado a produzir efeitos jurídicos, com a intenção de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial e obrigacional (DINIZ, 2010). Nessa linha de raciocínio, é pertinente apresentar a compreensão de Tartuce (2017, p.1) que aduz:

O contrato é um ato jurídico bilateral, dependente de pelo menos duas declarações de vontade, cujo objetivo é a criação, a alteração ou até mesmo a extinção de direitos e deveres de conteúdo patrimonial. Os contratos são, em suma, todos os tipos de convenções ou estipulações que possam ser criadas pelo acordo de vontades e por outros fatores acessórios.

Portanto, o contrato é como um norteador da vontade humana para buscar através dos meios existentes respaldo para atender os interesses individuais e coletivos. Com o intuito de celebrar a vontade das partes contratantes em conformidade com o ordenamento jurídico.

2.2 DOS REQUISITOS ESSENCIAIS PARA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

No âmbito das relações jurídicas de natureza contratual, deve-se observar aos requisitos essenciais para a caracterização da validação dos contratos, sejam os de ordem subjetivo, objetivo e formal, sob pena, da sua não observância incidir o contrato no campo de invalidação do negócio jurídico, seja, a nulidade ou anulabilidade, a depender do defeito do negócio jurídico.

Diante disso, é cabível esclarecer sobre os requisitos subjetivos, posto que esse consiste na manifestação da vontade, na capacidade genérica, consentimento e aptidão específica para contratar. O consentimento das partes deve ser livre, para evitar vícios no negócio jurídico celebrado. Para Gonçalves (2016, p.732) “a capacidade genérica dos contratantes que podem ser duas ou mais pessoas visto constituir contrato um negócio jurídico bilateral ou plurilateral é o primeiro elemento ou condição subjetiva de ordem geral para a validade dos contratos”.

No que se refere a capacidade especial chamada de aptidão para contratar que é justamente quando o contratante tem a legitimidade para convencionar, a disposição sobre a coisa para alienar ou para comprar. Em alguns casos mesmo o contratante sendo capaz, precisa da outorga uxória para finalizar algum negócio jurídico.

Os requisitos objetivos trata-se do objeto do negócio jurídico, posto que, devem ser lícito, possível e determinado. Ilícito é quando não atenta contra a lei, a moral, os costumes. O objeto deve ser possível para a existência de sua efetivação, determinado que possa ser identificado, percebível para a eficácia do contrato (RIZZARDO, 2017). Faz-se necessário a existência dos requisitos objetivos para a concretização do acordo celebrado entre os membros interessados no negócio jurídico.

Já no aspecto formal é justamente a forma do negócio jurídico como acontece, o meio da exteriorização manifestação da vontade, ou seja a instrumentalização do contrato. Dessa feita, a forma é livre, as partes podem celebrar o contrato por escrito particular, público ou verbalmente. A forma é um conjunto de solenidades, em busca da eficácia jurídica, para a celebração do contrato (RIZZARDO, 2017). Esse requisito formal é expresso de maneira

livre, através da manifestação de interesses das partes, e em sua forma especial busca assegurar a veracidade dos negócios celebrados. Nesses termos dispõe o artigo 107, CC que: “a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir.” Desse modo as partes contratantes podem efetivar a celebração contratual de forma simples, expondo os interesses de cada um na relação contratual.

Dessa forma os contratos precisam preencher os requisitos essenciais, quais sejam os subjetivos, objetivos e formais para que a celebração contratual seja válida. O contrato que é realizado através da manifestação de vontade dos interessados, ou seja, a pessoa capaz pode participar da efetivação de um negócio jurídico.

2.3 DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DO DIREITO CONTRATUAL

O Direito Contratual abrange diversos princípios como o princípio da autonomia da vontade, do consensualismo, da força obrigatória dos contratos, da obrigatoriedade; da revisão dos contratos; da boa-fé objetiva, da relatividade dos efeitos do contrato, da supremacia da ordem pública, e da função social.

Em relação ao princípio da autonomia da vontade este estabelece a liberdade de contratar, e liberdade contratual, sendo cada contratante livre para escolher com quem almeja celebrar o negócio jurídico, que tipo de contrato deseja e o tempo que pretende permanecer nesse negócio. Desse modo dispõe o art. 421, do Código Civil que: “a liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”.

Para Venosa (2016, p.14) “a liberdade contratual permite que as partes se valham dos modelos contratuais constantes do ordenamento jurídico, o criem uma modalidade de contrato, de acordo com suas necessidades”. Esse princípio fundamenta a possibilidade de concluir contratos atípicos resultante do acordo de vontades diante das necessidades e interesses das partes.

Dessa forma Loureiro (2008, p.52) explica que: “a liberdade contratual tange a forma de contrato, e estabelece que as partes são livres para escolher o objeto de contrato, bem como as condições de modalidades que desejam se engajar”. Essa liberdade contratual enseja condições para que as partes disponha o conteúdo das disposições contratuais, conforme lhe aprouver.

O princípio do consensualismo mostra que geralmente os contratos são consensuais, é feito o acordo livre entre as partes que desejam participar da relação jurídica. Segundo

Gonçalves (2016, p.739) “o aperfeiçoamento do contrato, o acordo de vontades contrapondo-se ao formalismo e simbolismo que vigoravam em tempos primitivos. Decorre a concepção de que o contrato resulta do consenso”.

Assim o princípio consensualista favorece a dinâmica das relações negociais, a exigir somente o acordo de vontades para a celebração do contrato, posto que acarreta preocupações diante dessa liberdade de acordo informal, sem uma limitação específica (NADER, 2016). Observa-se que, se faz necessário a manifestação de interesses das partes em contrair um negócio jurídico, para que o ato seja celebrado e válido. Cabe ressaltar nesse momento que há contrato que requer para sua celebração, a observância de uma finalidade prevista em lei, enquanto condição de validade (art. 107, CC).

Outro princípio que é pertinente relatar trata-se da força obrigatória dos contratos, posto que os contratantes são obrigados a executar a obrigação, não podendo ser alterada os termos do contrato. Para Loureiro (2008, p.72), “a força obrigatória do contrato existe unicamente em razão da lei. O legislador confere ao contrato sua força vinculante, e a execução forçada do contrato pode ser determinada pelo juiz”. Assim essa obrigatoriedade torna-se necessária para o cumprimento do dever que foi estabelecido na celebração do contrato, para que as partes execute o negócio jurídico.

No que se refere a obrigatoriedade dos contratos, vê-se que os contratos devem ser cumpridos, válidos e eficazes, posto que estabelece a segurança do negócio jurídico, e justamente para que os acordos sejam cumpridos sem gerar prejuízos a uma das partes envolvidas na relação jurídica. Assim, o inadimplemento do contrato confere a parte lesada o direito de pleitear indenização pelas perdas e danos de não cumprimento do contrato estabelecido. Portanto, deve-se conferir à parte lesionada instrumentos jurídicos para obrigar o contratante a cumprir o contrato ou indenizar pelas perdas e danos (VENOSA, 2016).

Ainda em relação a esse princípio, faz-se necessário o cumprimento do acordo estabelecido no contrato, pois a lei ordena a obediência as cláusulas, acarretando conseqüências ao seu não cumprimento obrigacional (RIZZARDO,2017). A obrigatoriedade dos contratos tem base na veracidade, na realização do negócio jurídico celebrado entre os contratantes.

A revisão dos contratos ou da onerosidade excessiva opõe-se ao princípio da obrigatoriedade, pois permite que um dos contratantes acionem o Poder Judiciário para alterar as disposições contratuais, requerendo inclusive a liberação do dever de indenizar a parte lesada pelo não cumprimento do contrato. A Teoria consiste em revisar os contratos de trato

excessivo e execução continuada para que seja possível a alteração da obrigatoriedade do cumprimento do contrato. Conforme, dispõe o art. 478 do Código Civil, *in verbis*:

Art. 478 Nos Contratos de execução continuada ou deferida, se a prestação de uma das partes se tornar excessivamente onerosa, com extrema vantagem para outra, em virtudes de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis poderá o devedor pedir a resolução do contrato. Os efeitos da sentença que a decretar retroagirão à data da citação.

A existência de cláusulas gerais que buscam fundamento para revisão ou extinção do contrato devido a alguma irregularidade ou enriquecimento indevido de uma das partes (GONÇALVES, 2016). Assim se um dos contratantes da relação jurídica usufruir de vantagens indevidas o acordo celebrado pode ser extinto utilizando-se das cláusulas gerais existentes.

O princípio da boa-fé objetiva e da probidade, norteadores do Direito Contratual trata que as partes devem agir de forma correta em todo o período de cumprimento do contrato. Nesses termos, o artigo 422, dispõe que, “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa fé”.

Diante dessa análise, vê-se que a boa fé objetiva compreende uma forma de conduta, ou de comportamento, pois acredita-se que os contratantes tenham interesse e honestidade na realização do contrato e no seu cumprimento. Rege-se pela conduta, com o dever de agir corretamente com o cumprimento das obrigações estabelecidas no negócio jurídico.

Observa-se que a boa-fé é uma obrigação que prevalece sobre todo o contrato, pois deve assegurar na relação contratual, o respeito e o comprometimento das partes envolvidas na relação jurídica. Esse princípio busca ampliar a celebração do contrato, garantindo a conservação e o respeito dos interesses individuais e de terceiros.

Segundo Loureiro (2008, p.84), “a boa-fé objetiva se caracteriza pela imposição de deveres, expressa de lealdade, honestidade, probidade e confiança em um comportamento”. Compreende-se que esse princípio almeja que os contratantes tenham responsabilidade ao contrair a obrigação contratual, agindo de forma correta para a execução do acordo estabelecido. Nesse sentido, as partes iniciam uma negociação, baseada na confiança demonstrada no tempo da celebração contratual. Percebe-se que a mesma transparência que existe na negociação, a presença da honestidade e boa-fé objetiva, demonstrada através de manifestação de vontade dos contratantes, permaneça no curso do contrato para a sua efetivação (VENOSA, 2016).

Para a realização do contrato a boa-fé objetiva exige a concreta realização da regulação de interesses das partes, tem um vínculo contratual e compromisso de satisfazer a expectativa da outra parte. Assim, esse princípio prioriza o cumprimento de sua obrigação com seriedade diante dos contratantes, para que o negócio jurídico celebrado atinja o cumprimento normal.

Já o princípio da relatividade dos efeitos do contrato tem a idéia de que o contrato somente é realizado pelas partes interessadas no acordo, com total liberdade de escolhas e sem intervenção de terceiros. Assim, o contrato em regra, a qual não é absoluta, apenas afeta aos participantes do pacto, tendo seus efeitos direcionados aos contratantes, não atingindo a terceiros. Funda-se esse princípio no conceito de que os efeitos do contrato produzem para as partes que demonstrarem a sua vontade, em celebrar o contrato, sem afetar outras pessoas ou seu patrimônio (GONÇALVES, 2016). Observa-se que nesses contratos existe uma obrigação que precisa ser executada e caso não ocorra o seu cumprimento, enseja prejuízo a parte envolvida no negócio jurídico.

Esse princípio não admite que terceiros façam parte da relação contratual, restringindo as responsabilidades contratuais somente aos interessados no ato jurídico (LOBO, 2016). Sabe-se que o terceiro que não faz parte da relação contratual não será inserido na responsabilização do acordo celebrado, tendo dever de abstenção na esfera jurídica. Contudo o citado princípio está mitigado pelos princípios sociais como o da função social.

O princípio da supremacia da ordem pública demonstra que diante de um negócio jurídico, prevalece o interesse coletivo sobre o contrato e não o interesse individual, pois esse princípio tem limitações. As partes tem liberdade para contratar de acordo com suas vontades, desde que não violem o princípio da ordem pública. Segundo Rizzardo (2017, p.23), “se a ordem pública interdiz o procedimento contra certos princípios, que se vão articular na própria sociedade ou na harmonia das condutas, a sua contravenção penetra no ato ilícito, e o ato negocial é ferido”. Desse modo, os contratantes tem a liberdade de contratar desde que respeitem as questões de moral, dignidade, bons costumes das outras pessoas.

Outro princípio que merece destaque é a função social do contrato que busca efetivar as igualdades nos contratos, para que ambas as partes tenham satisfação no negócio. Existe nessa função social a autonomia de vontade e a obrigatoriedade, justamente para que seja respeitado os limites de direitos e deveres de cada contratante no negócio jurídico. Assim, explica Gonçalves (2016, p.729) que:

A função social serve, precipuamente, para limitar a autonomia da vontade quando tal autonomia esteja em confronto com o interesse social e este deva prevalecer, ainda que essa limitação possa atingir a própria liberdade de não contratar, como ocorre nas hipóteses de contrato obrigatório.

A função social do contrato prepondera o interesse público, coletivo, é um instrumento direcionado ao desenvolvimento da coletividade, buscando gerar a circulação e riquezas através dos contratos. Esse princípio assegura o patrimônio social das partes envolvidas na celebração do contrato, almejando o progresso social, sem prejuízos aos envolvidos no ato ou a terceiros (LOUREIRO, 2008). Dessa forma, a aplicabilidade da função social nos contratos busca garantir uma harmonização e um equilíbrio nas relações contratuais, respeitando os valores e interesses individuais e da sociedade, com vistas a promoção da dignidade da pessoa e a pacificação social.

Observa-se que os preceitos constitucionais mostram que o princípio da função da social do contrato deve analisar a sua aplicação para que seja realizado uma contratação que respeite a igualdade das partes contratantes e mantenha um equilíbrio contratual. Nesses termos o artigo 5º, incisos XXII e XXIII, da Constituição Federal, dispõe que: “é garantido o direito de propriedade e atenderá a sua função social”. Assim, o direito exercido sobre o contrato é interesse de toda a coletividade. A função social demonstra uma harmonização de igualdade entre os contratantes, assim o contrato visa o bem social, a segurança para a coletividade e não apenas para um dos participantes da relação contratual.

2.4 O CONTRATO NO CÓDIGO CIVIL E NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Os contratos disciplinados normativamente no sistema jurídico brasileiro e, em especial no Diploma Civilista tem como fundamento o cumprimento e a extinção das obrigações contratuais, busca impedir prejuízos aos contratantes ou a terceiros que integram a relação jurídica.

São estabelecidos de forma livre, de acordo com a manifestação da vontade dos contratantes. Contudo, podem ser escritos, instrumentalizado em documento na formulação da relação contratual, observa-se algumas fases, dentre as quais destaca-se a fase de negociações que consiste num período de exploração para encontrar os reais interessados a submissão de celebração do contrato. Nesse momento não existe a vinculação jurídica do contrato, ausência

de força obrigatória. Assim faz-se necessário a existência da boa-fé e do respeito e do comprometimento entre os possíveis contratantes (DINIZ, 2010).

Já na etapa preliminar, existe um compromisso unilateral, onde as partes formulam o acordo, mas somente uma delas fica vinculada a resguardar os direitos e assumir os deveres no qual as partes assumem uma obrigação de celebrar um contrato definitivo (TARTUCE, 2017). Aqui tem-se o encontro das partes interessadas e a celebração do negócio jurídico, com direitos e deveres pertinentes a uma relação contratual.

Em relação ao contrato numa relação consumerista, tem-se visto que o consumidor tem buscado com maior freqüência o interesse por produtos e serviços através de contratos físicos ou via internet. Dessa forma, o artigo 2º dispõe que, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.” Portanto, devem ser celebrado de forma clara, precisa e coerente, sendo livre a manifestação de vontade das partes.

Dessa forma os produtos ofertados devem apresentar as informações necessárias de forma clara para que o interessado na compra tenha conhecimento do produto que deseja contratar. O fornecedor deve proporcionar de forma compreensiva e objetiva na publicação da oferta do produto para que não ocorra dúvida em relação a veracidade do serviço contratado. Caso as informações sejam obscuras ou falsas, o fornecedor é o responsável pelo vício configurado, se for um empecilho que surgiu após a venda do produto, ou se o responsável pelo ato inverídico agiu de má fé para ludibriar o consumidor.

Em relação aos contratos celebrados via internet consiste numa relação de consumo, ensejando assim que o Código de Defesa do Consumidor proteja e assegure os direitos individuais e coletivos dos consumidores. Para Teixeira (2013, p.117), “a liberdade de contratar de contrair ou não vinculo contratual, atualmente pode ser exercida de forma virtual, o que enseja a análise das peculiaridades que cercam essa questão”.

No âmbito consumerista o fornecedor e o consumidor são essenciais, pois atuam diretamente para a conclusão do negócio jurídico. O objetivo das relações de consumo é proteger o consumidor e impedir prejuízos diante de uma celebração contratual (KHOURI,2013). É indispensável que os consumidores atuem de boa-fé, no intuito de celebrar um acordo com responsabilidade ao cumprimento obrigacional do negocio jurídico.

Observa-se que a lei consumerista almeja proteger os interesses econômicos dos consumidores da atuação das práticas abusivas, existentes no mercado, tentando esclarecer informações adequadas que contribuam no auxílio de suas escolhas no momento do consumo (TARTUCE, 2017). Diante disso compreende-se que as informações devem ser precisas,

verdadeiras para auxiliar o entendimento do contratante-consumidor que almeja a efetivação do contrato.

Nesse contexto, verifica-se que o Direito do Consumidor provocou mudanças no Direito Contratual, com a finalidade de garantir a proteção ao contratante a procura por produtos e serviços tem se expandido, o mercado tem aumentado sua economia, e os produtos são postos em circulação para consumo. A relação contratual de consumo existe entre o fornecedor que disponibiliza a mercadoria e o consumidor que é o interessado na comercialização dos produtos expostos (LÔBO, 2016).

Prossegue o citado autor (2016. p.33) afirmando que, “o contrato de consumo tem manifestação negocial do fornecedor, dirigida aos consumidores em potencial através de diversos suportes para comercialização”. Diante da demanda de vendas, o consumo tem se ampliado e assim as responsabilidades dos fornecedores com esses contratantes tem tornado-se mais freqüentes no mundo do comércio.

Desse modo, os contratos virtuais firmados entre os titulares do produto ou serviço ofertado e os usuários tem uma forma livre, célere e cômoda, contribuindo para a realização do acordo. Essa inovação tecnológica fez o mercado financeiro aumentar a circulação de bens, promovendo lucratividade e consumo no comércio eletrônico.

3 DO CONTRATO ELETRÔNICO

No âmbito das relações contratuais surge um novo instituto jurídico, os contratos eletrônicos, que suscitam uma forma globalizada de celebrar acordos negociais com agilidade e conforto, usando a tecnologia para facilitar os acessos e consumos através da internet. O comércio eletrônico tem o mesmo padrão de uma loja física, sendo que a sua oferta tem uma celeridade pelo fato de ser virtual, assim a exposição dos produtos é instantânea através das redes sociais.

3.1 HISTORICIDADE E EVOLUÇÃO DO CONTRATO ELETRÔNICO

O contrato eletrônico é uma encadeamento do contrato convencional, com o decorrer do tempo, apareceram diversas transformações no comércio. Os produtos eram comercializados em praças públicas, por ambulantes nos bairros das cidades. Em seguida os estabelecimentos físicos foram surgindo, e os meios de transporte colaboraram para a comercialização desses produtos entre os países (TEIXEIRA, 2015).

Percebe-se que a comunicação de dados sofreu algumas mudanças com o aparecimento da internet, visto que o hábito do computador possibilitou nas empresas, na indústria, na educação e no comércio uma evolução na circulação de bens e serviços, no qual os fornecedores ofertam seus produtos nas redes sociais e os consumidores através dos programas podem ter proveito do serviço (FOROUZAN, 2010). Assim sendo a função da internet teve grande expansão nos últimos anos, pois tem-se um aproveitamento assíduo dos computadores no cotidiano das pessoas, seja na vida social ou profissional.

Com o aparecimento da informática, a comunicação tornou-se mais simples, pois os computadores possibilitam o entendimento entre os comerciantes e os consumidores para a realização do contrato. Surge a interligação entre os computadores, a Arpanet, que é uma rede de computadores para o utilidade da internet. Em seqüência surge o software que permite o envio de email, onde através dessas mensagens as partes podem comunicar-se para obter as informações necessárias para a efetivação do contrato (TEIXEIRA, 2015).

Portanto, a utilização da internet tem colaborado no mundo de negócios, trazendo inovações e benefícios para os membros envolvidos no negócio jurídico. Essa

comercialização existente permite a comparação de preços, o conhecimento do produto, sem a necessidade de procurá-lo em cada estabelecimento comercial, proporcionando comodidade aos contratantes interessados na celebração contratual.

Destarte os contratos antes da origem da internet, eram celebrados na forma escrita ou verbal, através de telefones ou reuniões presenciais das partes interessadas no acordo. Com a criação da internet, a informática desenvolveu uma forma contratual mais ágil como a contratação eletrônica, onde esse novo mecanismo facilitou a divulgação e a comercialização dos produtos e serviços disponíveis pelas empresas e fornecedores (TEIXEIRA, 2015). Essa relação contratual tornou-se mais liberal e com menos formalidades, pois com o avanço da tecnologia o comércio eletrônico teve um grande progresso na distribuição e produção das mercadorias ofertadas nas redes sociais.

Nota-se que com a expansão da internet apareceu a *world wide web* (www) que é uma rede mundial de provedores, responsável pela integração virtual, concentrando as informações disponibilizadas em sua páginas de acesso (ANDRIGHI, 2014). Com isso, ocorreram diversos avanços tecnológicos, onde o usuário poderá ter acesso a outros provedores com intuito de analisar melhor sobre os produtos ou serviços que pretende contratar virtualmente.

Desse modo o acesso aos provedores tem sido mais intenso e o desenvolvimento de novos serviços na web tem contribuído para o crescimento dos negócios virtuais. A internet via cabo, as videoconferências, propagandas via internet, entre outras inovações auxiliaram para a expansão do comércio eletrônico (PAESANI, 2014). Essas novidades colaboram para a disseminação do comércio eletrônico, onde ocorrendo a efetivação do acordo, o fornecedor e o consumidor combinam a forma mais acessível para a entrega do produto ou serviço contratado.

Compreende-se que a internet fornece um mecanismo de comunicação onde todos os serviços virtuais são acessíveis, com diversidade de programas que buscam a praticidade dos usuários para o mundo virtual (COMER, 2016). Essa comercialização utiliza-se das redes sociais, onde os fornecedores com criatividade e publicidade diversificam os produtos ofertados, e com isso ocasionam inúmeros interessados na relação contratual eletrônica.

Observa-se que as transformações no comércio eletrônico trouxeram benefícios para os fornecedores, comerciantes e consumidores, visto que, a procura por serviços e produtos cresceu, assim como a exposição dessas mercadorias. A circulação de riquezas teve um alcance maior, contribuindo para o acesso da comercialização em diversos setores. Nesse sentido, Santana (2015, p. 20) explica que:

O comércio eletrônico ou e-commerce evoluiu em consequência desses avanços tecnológicos e da popularização da internet, que a princípio tinha o propósito de estreitar o relacionamento entre diferentes agentes e fomentar negócios em âmbito mundial, tornando-se assim um assunto importante para as relações comerciais e perspectivas de faturamento.

Pode-se dizer que essas formas tecnológicas, traz para o comércio desenvolvimento maior nos lucros, pois o proprietário do negócio eletrônico, economiza em estabelecimentos físicos, funcionários, entre outras despesas. As mercadorias são expostas virtualmente e os consumidores que desejam executar a compra do produto ou contratar um serviço pesquisa o acesso para essa efetivação por meio das redes sociais.

Destarte que a internet foi programada para distribuir informações de forma ilimitada, livre, procurando transmitir informações qualitativas e quantitativas de seus produtos ou serviços disponibilizados para o mercado, através da informática, possibilitando que qualquer pessoa possa ter ingresso no comércio virtual para a efetivação de uma compra ou contrato eletrônico (PAESANI, 2014).

Atualmente as redes sociais operam com uma celeridade altíssima, e com isso é possível aplicações de alto desempenho, informações em tempo real, localização, entre outros. Essa agilidade pode conduzir riscos aos usuários de certa forma, podendo ocasionar perigo a proteção de dados pessoais e a privacidade do contratante (MARTINS, 2016). Posto que nas redes sociais encontra-se diversas informações, verídicas ou falsas, e isso origina algumas perdas quando relacionado a contratação de falsos sites de vendas, por isso a necessidade de encontrar uma página que disponha de segurança e confiança antes da realização de uma relação contratual.

Portanto os usuários podem utilizar as redes sociais para analisar produtos inovadores, informações ou celebrações contratuais. Dessa forma fornecedor e consumidor permanecem satisfeitos diante de um negócio jurídico celebrado com responsabilidade e eficiência para evitar prejuízos futuros para as partes envolvidas no acordo.

3.2 DESCRIÇÃO CONCEITUAL DO CONTRATO *E-COMMERCE*

O contrato eletrônico, conhecido como e-commerce é feito pelas redes sociais, onde o contratante tem interesse por algum produto ou serviço disponível através de oferta em sites de vendas. Segundo Leal (2009, p.32) o “e-commerce é toda relação jurídica onerosa estabelecida para o fornecimento de produto ou serviço, realizado por meio de uma rede de

computadores”. Desse modo a internet ampliou a relação de consumo, tornando os meios contratuais mais céleres.

O setor de comunicação estabeleceu uma relação moderna, uma forma contratual inovada realizada por meio de conexão e não somente presenciais como ocorria anteriormente (PAESANI, 2014). Esse desenvolvimento de comercialização por meio de contratos eletrônicos tornou a relação jurídica mais simples e informal, pois pode ser efetivada uma contratação entre duas ou mais pessoas interessadas no acordo, sem a presença física delas, apenas presentes as informações necessárias sobre o produto ou serviço ofertado e os procedimentos via internet para ser realizado a celebração contratual.

Sabe-se que o contrato eletrônico acende assuntos modernos que diferencia do contrato convencional, esse instituto transformador que é essa relação de compra e venda virtual, almeja um contratação transparente com a obrigação de negociar e repassar informações que apresentem interesse dos consumidores (LOUREIRO, 2008).

Observa-se que com o surgimento do e-commerce proporcionou o aumento do consumo da população nos comércios virtuais. Trata-se de um contrato celebrado que possibilita uma série de acordos eletrônicos. A conexidade contratual nasce da autonomia da vontade, pois essas obrigações econômicas exigem a busca de um padrão informal e acessível para a realização comercial (MARTINS, 2016).

Destarte o comércio eletrônico tem seus representantes comerciais, os fornecedores donos da mercadoria e os responsáveis pela divulgação e circulação das mercadorias ofertadas nas redes sociais, almejando o progresso e estabilidade nos meios de comunicação. A medida que a tecnologia torna-se mais influente e flexível, o mercado financeiro global evolui expandindo seus produtos e serviços disponíveis para comercialização (CASTELLS, 2015). Tais relações apresentam elementos que cooperam na circulação de riquezas e de bens de consumo, contribuindo para evolução comercial lucrativa, buscando realizar uma obrigação com seriedade para evitar danos reparáveis a outrem.

O comércio eletrônico enseja um grande anseio nos consumidores, visto que, a busca por produtos ou serviços com preços favoráveis e acessíveis, as condições contratuais ofertadas ascendem o interesse dos contratantes para a efetiva celebração do acordo jurídico (TEIXEIRA, 2015). Esses contratos almejam uma extensa comercialização, por isso a procura constante por produtos e serviços atualizados e inovados para disponibilizá-los no mercado financeiro virtual.

Pode-se dizer que o uso da internet tem sido amplo e o acesso a tecnologia tem avançado, principalmente entre os jovens. A maior parte da sociedade está relacionada com as

transformações técnicas, isso tem ocasionado um desenvolvimento nas relações de consumo e contrato eletrônico (LEITE; LEMOS, 2014). O crescimento no contrato e-commerce tem contribuído significativamente na circulação de bens e produtos comercializados no mundo digital, favorecendo as relações entre os membros da sociedade que desejam fazer parte de um negócio jurídico.

Diante de um contrato eletrônico a economia eletrônica anseia o desenvolvimento contínuo para sua evolução empresarial, assim procuram habilidades recentes, atuais técnicas que contribuam para o conhecimento e expansão comercial nas redes sociais (CASTELLS, 2015). Tem-se, portanto, o intuito de renovar os serviços disponibilizados na internet para o crescimento da produtividade e de seus fins lucrativos. Assim os sites de compra e venda virtual tem o dever de repassar segurança, confiança aos seus usuários, com informações transparentes, verídicas para que o consumidor possa investigar sobre os serviços disponibilizados antes de concretizar a celebração do contrato eletrônico.

3.3 DA COMPRA E VENDA VIRTUAL

No âmbito de uma relação contratual eletrônica, faz-se necessário o dever de observar a forma de lealdade e comprometimento do fornecedor do produto ou serviço ofertado. Posto que a oferta deve ser transparente e concisa, com todas as informações indispensáveis para impedir prejuízos à parte contratante.

O e-commerce tem aumentado o consumo do comércio eletrônico, a busca por produtos com acesso rápido e um preço acessível. A formação do contrato em um ambiente virtual enseja o cumprimento da obrigação. Desse forma Martins (2016, p.173) explica que :

A formulação da oferta assim como sua aceitação, traduzindo um encontro de vontades, tem como meio uma rede internacional de telecomunicações entre pessoas não presentes, diante de um contrato à distância marcado pela não presença física das partes quando celebrado o negócio. Substituída por um conjunto de informações que identificam abstrativamente o fornecedor, o que evidencia um risco de certa forma para a outra parte.

Diante disso a compra e venda virtual podem ser realizados por meio da internet, utilizando-se do instagram, facebook, email, telefone, whatsapp, onde são expostos e comercializados os produtos ou serviços, para acenar o interesse do consumidor. As lojas

virtuais buscam facilitar o acesso dos clientes ao consumo, de forma rápida e prática nas redes sociais.

A compra e venda virtual tem possibilitado a ascensão da atividade comercial, onde os comerciantes negociam a distribuição dos produtos para melhor divulgação, inovando as técnicas de venda (TEIXEIRA, 2015). Dessa forma o comércio eletrônico encontra uma forma de expansão para comercializar seus produtos e serviços com valores acessíveis para os consumidores que almejam economizar nas compras virtuais e nas contratações online.

Desse modo, as ofertas realizadas são feitas ao público, com descrição do produto ou serviço, tais quais, preço, condições de venda, prazo para entrega, entre outros. Deve ser fornecida todas as informações necessárias para o cumprimento da relação contratual (LOUREIRO, 2008). Desse modo nas fases negociais entre os contratantes a relação deve ser precisa, honesta, e com veracidade para que a obrigação seja cumprida, evitando danos a outrem.

Diante do princípio do e-commerce os contratos convencionais tem diminuído, visto que, os meios eletrônicos tem abrangido a área comercial com novas técnicas. O uso adequado das redes sociais promove produtividade e concorrência para os negócios jurídicos. A publicidade deve ter o intuito de informar com precisão a qualidade do serviço que está sendo ofertado (CASTELLS, 2015). O comércio de compra e venda virtual acolhe ao interesse dos compradores, com agilidade na comparação de preços, facilidade nas formas de contratar e celeridade para execução da celebração do acordo.

Com isso, desperta receio em alguns consumidores devido ser um ambiente virtual, propício a fraudes, seja por meio de uma frustração, dificuldade de devolução ou troca, vício ou extravio do produto (TEIXEIRA, 2015). Diante disso faz-se necessário que o interessado análise sobre o site que ofereceu o produto, procure por informações com outros compradores sobre a mercadoria disponível com o intuito de concretizar uma celebração contratual sem danos futuros.

Desse modo as redes sociais disseminam sua divulgação por intermédio dos provedores de conteúdo que transmitem as informações, e comentários entre os usuários, facilitando o acompanhamento de toda a relação contratual, para efetivar a sua celebração (ANDRIGHI, 2014). Assim esse compartilhamento de informações e interesses semelhantes promovem a circulação de riquezas dentro do comércio eletrônico, pois com o aumento da compra e venda virtual, as pessoas adquirem vantagens na compra e lucratividade nas vendas de seus serviços.

Nota-se que o risco de uma contratação por meio da internet existe, assim como proporciona vantagens e benefícios, também pode acarretar prejuízos como a ocorrência de uma fraude ou desvio dos dados bancários no momento do pagamento da celebração contratual. Sendo assim os consumidores devem buscar sites conhecidos que estejam no mercado virtual por determinado tempo e transmitam a segurança das transações negociais para impedir que seus direitos sejam violados por meio de fraudes.

Observa-se que a conexão é feita por um provedor de acesso e isso facilita para que outros usuários possam ter ingresso, caso utilize o mesmo computador. Em relação a esses meios eletrônicos, Martins (2016, p. 136) assevera que:

O endereço eletrônico, portanto, é composto por códigos numéricos de acesso, os quais são voláteis e facilmente interceptáveis e alteráveis, o que facilita a usurpação de identidade, a qual por outro lado, é difícil prova. O consumo eletrônico não está livre de pessoas que se utilizem de nomes e endereços que não lhe pertencem.

Diante disso para tentar evitar esse tipo de fraude é importante a assinatura eletrônica, assim os dados informatizados repassam uma certa segurança no ato da contratação. A transmissão de dados tem o intuito de produzir efeitos jurídicos entre o sistema informático das partes arroladas na relação jurídica, essa transferência acontece por meio de computadores e transmite a mensagem ao destinatário final (LOUREIRO, 2008).

Ainda em relação a assinatura eletrônica, esse meio técnico tem a finalidade proporcionar uma forma segura para efetuar o pagamento do serviço contratado, assim o contratante assina de forma manual na tela do computador com um lápis específico e essa assinatura é armazenada para autenticação (LOUREIRO, 2008).

Nos contratos eletrônicos é adequado a existência da boa-fé nas relações contratuais, para uma negociação honesta, e com responsabilidade jurídica para os vendedores e compradores do acordo (KHOURI, 2013). Com isso tem-se uma relação comercial entre os membros com vínculos obrigacionais e que deseja que seu adimplemento seja devidamente estabelecido para a execução do contrato celebrado.

Compreende-se que a rede mundial de informação propõe a ligação entre diversos setores na economia, no mercado financeiro, pois engloba os meios técnicos, as culturas, fazendo circular os bens e capitais, além da tecnologia e os produtos e serviços expostos no comércio virtual (LEITE e LEMOS, 2014). Dessa forma a tecnologia colabora para a

evolução do mercado consumidor e sua circulação de riquezas, proporcionando melhorias para os indivíduos interessados na vantagem econômica.

Dessa forma entende-se que o começo da compra e venda virtual contribuiu no comércio, visto que, essas lojas virtuais buscam facilitar o acesso aos consumidores, apresentando vantagens como comodidade, descontos, agilidade e praticidade no momento de efetivar o contrato. Portanto diante de uma compra por intermédio da internet e que ocasione em extravio do produto ou algum vício, deve-se avisar ao fornecedor pelo mesmo acesso que a compra foi efetivada, para que seja feita a reparação ou reembolso do prejuízo exposto.

3.4 A RESPONSABILIDADE CIVIL NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS

No âmbito da contratação eletrônica a internet tem contribuído abundantemente, pois facilita o acesso aos produtos e serviços disponibilizados nas redes sociais. O consumidor é o componente fundamental de uma relação de negócios, visto que ele espera satisfação numa celebração comercial, assim o fornecedor transmitindo todas as informações necessárias que supere as expectativas da parte contratante, enseja numa boa relação comercial.

A responsabilidade civil é amparada por um meio social e moral, onde o sujeito que causa o dano tem o dever de repará-lo diante da parte prejudicada. Essas tecnologias tem aumentado a utilização das redes sociais, acarretando a violação de direitos das pessoas (SILVA e SANTOS, 2012). Sendo assim a internet tem atualizações constantes referentes aos produtos e serviços ofertados, como também sobre dados pessoais, ou seja informações de toda natureza. Nesse aspecto, os contratos eletrônicos são concluídos com a intervenção de programas e logo, após o procedimento de informações de dados e preços, as partes em consenso promovem a celebração contratual (LOUREIRO, 2008). Essa contratação pode ser por telefone, email, entre outras formas de comunicação eletrônica. E toda essa operacionalização logística das empresas colabora na perspectiva de lucro e nas vantagens em ofertas com menor preço e praticidade na entrega aos consumidores.

Sabe-se que o provedor de internet deve ser usado com responsabilidade, pois vários são os danos que podem surgir na relação de consumo eletrônica, tais quais a invasão de privacidade, divulgações irreais de produtos e pessoas, mensagens ofensivas, entre outras (RIZZARDO, 2015). Por isso a importância de localizar um site seguro, certificando-se de sua existência para evitar danos irreparáveis.

O consumidor deve ter liberdade de escolha para decidir com qual fornecedor deseja celebrar o contrato, eles devem dispor de uma estrutura ampla de informação sobre os produtos ou serviços disponíveis na oferta para que o contratante obtenha todas as indicações necessárias para a execução do contrato eletrônico (PAESANI, 2014). Assim diante de todas as informações precisas sobre o produto contratado, o consumidor anseia a prevenção de aborrecimentos ou prejuízos futuros.

Observa-se que os aspectos essenciais da responsabilidade civil são desafiados no momento que é transmitido ao usuário informações falsas, com intuito de ludibriar uma obrigação jurídica, ou a imagem e a honra de outrem. Os sujeitos que causam esses danos, em muitos casos permanecem no anonimato (MIRAGEM, 2015). Diante desses atos ilícitos, tem-se a violação da privacidade afetando a intimidade do usuário, ocasionando uma perda material ou moral para o consumidor lesado.

Diante do risco não se cogita a atuação do agente, se ele teve intenção de prejudicar outrem, investiga-se a relação de causalidade entre o ato lesivo e o dano para configurar o dever de reparação para quem sofreu o abuso contratual (SILVA e SANTOS, 2012). Entende-se que ao expor um produto ou serviço no mercado virtual, existe a presença do risco, visto que surge uma obrigação que necessita ser cumprida pelas partes envolvidas no acordo, e caso suceda o inadimplemento acarreta conseqüentemente em prejuízo a outrem, e isso precisa ser reparado por quem deu causa ao dano.

Cabe esclarecer que o provedor de serviços na internet é uma entidade que fornece serviços aos usuários para procurar análises sobre os mais diversos assuntos, produtos ou serviços comerciais, seja para o consumo ou contratação (TEIXEIRA, 2015). Sendo assim oferecem diversos serviços conectados as redes sociais, interagindo diretamente com o comércio e suas inovações tecnológicas.

Destarte que as empresas de internet e telecomunicações tem o dever de assegurar a transparência, o respeito, a confiança das mercadorias expostas por fornecedores nas redes sociais, resguardando as informações dos dados pessoais de seus clientes (LEITE e LEMOS, 2014). Os consumidores que almejam celebrar um acordo por intermédio das redes sociais devem ficar atentos aos sites visitados e conseqüentemente contratado os seus serviços ou produtos.

A existência da oferta de um contrato determina a sua dependência no acordo, assim, o vendedor e o consumidor estão atrelados diante da proposta ofertada, essa oferta pode ser limitada no tempo e desaparecer do site, diante desse fato o contrato permanece celebrado entre as partes (LOUREIRO, 2008). Se por ventura a oferta disponível desapareceu dos sites,

o vendedor tem o dever de executar a obrigação, caso o consumidor tenha aceitado o compromisso com o produto ou serviço exposto antes de ser expirado das redes sociais.

Diante de um contrato celebrado nessa modalidade o consumidor pode desistir do acordo dentro do prazo previsto na legislação, e o reconhecimento dessa desistência começa a ser contabilizada. Nesses termos o art. 49, do CDC, dispõe que:

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

Observa-se que a relação contratual via internet é celebrada a partir do acordo de vontades dos componentes abrangidos, com todas as informações fornecidas efetiva-se o contrato, caso o consumidor não deseje mais permanecer na relação estabelecida, ele pode expor sua vontade de desistência da celebração.

Ainda em relação aos contratos eletrônicos tem-se uma potencialidade de riscos e isso pode ocasionar em uma responsabilidade civil (MARTINS, 2016). Contudo, compreende-se que o comércio eletrônico tem vantagens para o consumidor que procura por produtos ou serviços com descontos, de acesso fácil e em alguns casos de entrega imediata. Sendo que a investigação em relação ao provedor de internet usado e as mercadorias disponibilizadas tem o intuito de prevenir transtornos futuros que podem ocasionar em perdas materiais ou morais.

Sabe-se que numa relação de contrato virtual necessita de garantia na realização do pagamento, que é feito por meio de cartão de crédito, cheques, boletos ou transferências bancárias. Nesses contratos eletrônicos é previsto a obrigação de reembolso se o consumidor desistir da contratação do serviço, ou for vítima de utilização fraudulenta do cartão de crédito. Nesse aspecto Loureiro (2008.p.334) explica que:

Nos pagamentos feitos com cartão de crédito, cheque eletrônico ou outros meios não existe necessariamente segurança na transmissão desses dados, e isso pode ocasionar em fraudes e riscos de interceptação das informações transmitidas. Devendo o consumidor ter o cuidado no momento de contratar um serviço disponível na internet.

Por isso o contratante deve certificar-se dos sites que pesquisa se realmente são seguros e usados por outros usuários com frequência para evitar prejuízos futuros ao celebrar um negócio jurídico. Portanto a possibilidade de existir novas técnicas de registro onde as

empresas apresentassem um cadastro legalizado, os consumidores teriam uma certa segurança no momento da celebração contratual.

Dessa forma tem-se na responsabilidade civil que os provedores de internet e seus fornecedores devem ser responsabilizados pelos danos causados na contratação via internet, pois a responsabilidade é vista como alternativa para quem suscitou o ato ilícito (PAESANI, 2014). Portanto ao fazer uso dos provedores de internet procurar páginas de acesso notórias que possam transmitir sufrágio diante de uma celebração de contrato eletrônico, para evitar a violação do exercício de direito do usuário e conseqüentemente o surgimento do dano e seu dever de reparação.

4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL E O ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES DE CONTRATO VIRTUAL

No âmbito da responsabilidade civil e do abuso de direito nos contratos eletrônicos, a disseminação das compras virtuais trouxe benefícios e alguns impasses para os consumidores, com a acomodação de acesso prático para a realização desse instituto contratual. Devido a simplicidade que existe nessa relação virtual, tem-se a possibilidade de extravio de produtos, clonagem dos cartões de créditos, empresas fantasmas, publicação de dados pessoais. Diante desse cenário é necessário que tenha-se uma maior proteção para garantir a segurança dos consumidores e fornecedores.

4.1 ANÁLISE JURÍDICA ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Sabe-se que a responsabilidade civil surgiu no Direito Civilista, com o intuito de amenizar o prejuízo causado a uma pessoa por outrem, buscando a reparação do dano exposto, em face de um descumprimento obrigacional. Segundo Cavalieri Filho (2014, p.14) “a responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”. Assim, quando há uma obrigação, e alguma pessoa se compromete em cumprir e não o executa, viola um dever jurídico já existente, ocorrendo um descumprimento da obrigação original.

Prossegue o citado autor (2014, p.5) que, “o causador do dano só se exime do dever de indenizar se provar a ocorrência de alguma das causas de exclusão do nexo causal, caso fortuito, força maior, fato exclusivo da vítima ou de terceiro”. Diante disso a presença das causas excludentes colaboram para o afastamento da responsabilização obrigacional daquele que gerou o dano. Nesse sentido, vê-se o artigo 927 do Código Civil *in verbis*: “aquele que por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Percebe-se que o dever de segurança busca evitar prejuízos a um dos membros envolvidos na relação negocial, visto que, a lesão ocorrida deve ser reparada em função da parte lesada. Nesse aspecto o artigo 186 dispõe que: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Assim diante de um negócio jurídico celebrado as partes devem ter o dever de cuidado e a responsabilidade para a devida efetivação do contrato.

Compreende-se que a responsabilidade civil é uma obrigação que gera a reparação de uma lesão que foi ocasionada por outrem, por ato próprio ou por um terceiro interessado (MELO, 2015). Desse modo a responsabilidade civil busca a reparação de um inadimplemento, na tentativa de responsabilizar a pessoa que deu causa ao dano, para que a parte lesionada possa solucionar o impasse ocorrido.

A responsabilidade civil é vista como uma aplicação de medidas que obrigam o causador do ato a amenizar de certa forma o prejuízo exercido sobre terceiros (DINIZ, 2010). É uma consequência do descumprimento de uma obrigação, com o intuito de responsabilizar a quem deu causa a lesão.

4.2 ESPÉCIES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

No âmbito de uma relação jurídica de natureza contratual observar-se as modalidades de responsabilidade civil existentes em um negócio jurídico, são condições para a composição da celebração do contrato e a presença da responsabilidade buscando o ressarcimento da pessoa lesada. Então se diante de um acordo ocorre o descumprimento da obrigação por uma das partes, surge o dever de reparação ao dano.

Segundo Venosa, (2016, p.451) “a Responsabilidade civil leva em conta primordialmente, o dano, o prejuízo, o desequilíbrio patrimonial, embora em sede de dano exclusivamente moral, o que se tem é a dor psíquica ou desconforto comportamental da vítima”. Portanto, ao assumir uma obrigação e não cumpri - lá acarreta lesão a um bem patrimonial, personalíssimo ou moral à parte lesada, gerando a responsabilidade a reparação para o causador do dano.

Diante disso é pertinente descrever e compreender as espécies de responsabilidade civil, quais sejam: contratual e extracontratual, a responsabilidade objetiva e subjetiva, a responsabilidade por fato próprio, por fato de terceiro, e a extracontratual subjetiva e objetiva.

A responsabilidade contratual é o dever de reparar o dano decorrente do descumprimento de uma obrigação prevista no contrato. É violação de um acordo estabelecido pelos contratantes (CAVALIERI FILHO, 2014). Observa-se que nesse contrato existe um vínculo obrigacional entre as partes que celebraram o acordo, tendo as mesmas a obrigação de cumprir com a efetivação do negócio jurídico.

Segundo Nader (2016, p.425), “a responsabilidade civil contratual deriva da inexecução das, obrigações que abrange tanto o inadimplemento absoluto quanto a mora.”

Existe uma relação jurídica previamente estabelecida pelas partes, com autonomia da vontade nos acordos celebrados. Desse modo o agente encontra-se vinculado ao compromisso que foi estabelecido na relação jurídica, e deixando de cumpri-lo, enseja causa de prejuízo para a outra parte contratante.

É importante abarcar acerca dos pressupostos da responsabilidade contratual que são previstos na formação do contrato, como a existência de contrato válido, a inexecução do contrato, o dano, o nexo causal, o inadimplemento, a mora, os juros e cláusula penal. A existência de um contrato válido entre o devedor e o credor é indispensável, define o comportamento a que os contratantes estão limitados impondo-lhes a observância de deveres específico. (CAVALIERI FILHO, 2014). Assim no contrato estando presentes todos os requisitos exigidos será válido, e na falta de algum cumprimento esse contrato torna-se nulo, não gerando obrigação para nenhuma das partes.

Dessa forma para a celebração do contrato as partes envolvidas se comprometem a cumprirem com o acordo estabelecido, dentro de um prazo, e o seu descumprimento resultará em uma responsabilidade contratual.

Na responsabilidade extracontratual não implica a existência da relação jurídica, mas somente a confirmação de que houve a violação de uma obrigação e como resultado tem-se a indenização (MIRAGEM, 2015). Sendo assim o agente mesmo não participando de uma relação negocial formal, no instante em que ele comete o inadimplemento, suscita a responsabilidade de reparação pelo dano causado.

Logo a responsabilidade extracontratual inexistente qualquer ligação entre o agente causador do dano e a vítima até que o ato ilícito ocorra, gerando a obrigação de indenizar (GONÇALVES, 2017). Desse modo o indivíduo infringe um dever legal, acarretando a reparação do dano a outrem, por ter causado prejuízo.

A outra espécie de análise trata-se da responsabilidade subjetiva e objetiva tem-se naquela a presença da culpa e nesta a sua ausência. Segundo Venosa (2016, p.444) “a objetiva existe um dever de indenizar um número amplo de pessoas, a culpa deve existir, apenas se invertendo os ônus da prova, com a responsabilidade sem culpa ou objetiva, na qual se dispensa a culpa para o dever de indenizar.” Observa-se que na objetiva requer a presença de uma relação entre o fato e o resultado da ação, para o ingresso de responsabilizar o agente causador do agravo. Ressalta Gonçalves (2017, p.48) que:

Diz se, pois, ser subjetiva a responsabilidade quando se esteja na idéia de culpa. A prova de culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do

dano indenizável, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa. Na responsabilidade objetiva prescinde-se ser totalmente da prova da culpa. É reconhecida independente de culpa, basta que haja relação de causalidade entre ação e o dano.

Desse modo tem-se o compromisso de indenizar, mesmo que não seja evidenciada a culpa do agente, posto que responde objetivamente pelo dano ao qual deu causa (MIRAGEM, 2015). Isso ocorre pelo fato do agente ter provocado prejuízo a outrem, ocasionando o dever de reparação, presume que o fato de o agente ter praticado o dano a outrem, deve ser motivo suficiente para reparação, independente de culpa (GONÇALVES, 2016). Já a responsabilidade subjetiva ocorre quando a culpa do agente é elemento essencial para configuração do dano e sua reparação.

Na responsabilidade por fato próprio é previsto que só o agente causador do dano deve responder pela reparação que sua própria ação, ou omissão deu causa. A gerada por fato de terceiro o agente carece responder por fato de outrem, suportando as conseqüências do seu ato. Portanto entende-se que se o agente atuou num ato jurídico infringindo as normas legais, deve reparar dano que provocou (MELO, 2015).

Essa responsabilidade por fato próprio aborda uma condição normal que desencadeia a responsabilidade civil, pelo fato de que todos devem responder pelos próprios atos, visto que, cada pessoa tem liberdade para atuar de acordo com sua vontade. Havendo capacidade e discernimento será imputado o dever de reparar a outrem os danos causados (RIZZARDO, 2015).

Diante da responsabilidade extracontratual subjetiva, observa-se que envolve pressupostos como a conduta, o nexos causal e o dano. A conduta é compreendida como um comportamento humano livre, que por meio de seus atos produz as conseqüências. Explica Cavalieri Filho (2014, 39) que:

A responsabilidade subjetiva não decorre apenas da prática de uma conduta, nem do simples fato lesivo. Exige, ainda, conduta culpável, isto é, reprovável, passível de um juízo de censura. O agente só pode ser pessoalmente censurado quando, em face das circunstâncias concretas da situação, seja possível afirmar que ele devia e podia ter agido de outro modo.

A conduta é direcionada a culpa, por integrar o comportamento humano, ao qual o pode-se optar por suas decisões, a culpa contratual ocorre através de uma relação jurídica entre duas ou mais pessoas, que tem interesses para estabelecer um acordo obrigacional, enquanto que, a

culpa extracontratual será quando a obrigação não for cumprida como estabelecido entre as partes.

Observa-se que o nexo causal é um elemento imprescindível para a caracterização da responsabilidade civil, pois é necessário que a conduta ilícita praticada pelo agente e a causa geradora desse ato seja uma relação de causa e efeito, ou seja, que a causa do ato praticado resulte no dano. Sem comprovação do causador do dano, ocorre a exclusão do nexo causal, pois não se pode responder por um resultado sem que tenha dado causa. Assim as causas de exclusão do nexo causal são fatos de impossibilidade que ocorrem diante do cumprimento da obrigação e não são imputáveis ao agente (CAVAILERI FILHO, 2014).

Em relação as hipóteses das causas de exclusão do nexo causal, existe alguns pressupostos como a culpa exclusiva da vítima, onde esse fato é um dos excludentes do dever de indenizar, o fato de terceiro onde o agente e a vítima não deram causa à sua incidência. Já o caso fortuito e a força maior são elementos que acontecem inesperadamente (MELO, 2015).

Destarte o dano é um elemento importante na responsabilidade civil, pois o dever de indenizar só acontece diante da prática de um ato ilícito, e essa conduta provoca prejuízo a outrem. Segundo Cavalieri Filho (2014, p.93) “O dano é uma lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado, quer se trate de um bem patrimonial, ou de um bem integrante da personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade”. O dano é condição de dever e reparação, fica sujeito a indenizar aquele que causa prejuízos, seja os danos de pequenas ou grandes proporções (PEREIRA, 2016).

As modalidades de dano são classificadas como dano material ou patrimonial, moral ou extra patrimonial. O primeiro atinge os bens da vítima, diminuindo seu patrimônio devido o prejuízo causado por outrem, O segundo acontece em decorrência de fatores que atingem a imagem da vítima o seu íntimo de natureza subjetiva, por isso gera o direito a reparação para a parte lesada, devido ao constrangimento e aborrecimento que esse dano causa nas pessoas (RIZZARDO, 2015).

Diante da responsabilidade extracontratual objetiva tem-se a presença do dano e do nexo causal, não sendo necessário o elemento culpa, ocorrendo assim o dever de indenizar (FILHO, 2014). Existe uma relação entre a vontade e o fato de quem pratica, a vítima deve provar o risco e o dano causado. Afirma Gonçalves (2016, p.49), que: “prescinde-se totalmente da prova da culpa, ela é reconhecida independente de culpa, basta que haja uma relação de causalidade entre a ação e o dano”.

Na Teoria do Risco toda pessoa que exerce alguma atividade, contribui para o surgimento do dano e deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de

culpa, pois a parte lesada não pode permanecer no prejuízo sem a presença de uma reparação. Observa-se algumas modalidades de risco como o risco do proveito; o risco profissional; o risco excepcional; o risco criado; o risco integral e o risco do dever de segurança. Esclarece Cavalieri Filho (2014, p. 183) que:

A teoria do risco profissional sustenta que o dever de indenizar tem lugar sempre que o fato prejudicial é uma decorrência da atividade ou profissão do lesado. O risco do proveito tem-se a vantagem de uma atividade danosa. O risco excepcional resulta para aqueles que exploram o dever de indenizar, independentemente de indagação de culpa. E o risco criado é aquele que cria um perigo, está sujeito à reparação do dano que causar”. O risco tem o dever de indenizar até nos casos de inexistência do nexo causal. E o dever de segurança exerce alguma atividade perigosa e terá que fazê-lo com segurança, de modo a não causar dano a ninguém.

Dessa forma a extracontratual objetiva provém de uma relação jurídica onde as partes tem interesses semelhantes, sendo que ocorreu o descumprimento da obrigação, e esse ato ilícito provoca prejuízos a outrem. Desse modo diante dessa responsabilidade não existe um vínculo contratual, apenas uma relação para comprovar a existência entre o dano e o resultado.

4.3 A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A responsabilidade civil nas relações de consumo teve maior influência com o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, que garante os direitos inerentes ao consumidor, assegurando uma assistência justa diante de um dano causado. Emana do fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou determinados serviços, onde o fornecedor responde pela qualidade dos produtos ofertados para o comércio. Destarte que o fornecedor abrange a responsabilidade de reparação por algum dano que seja causado ao produto que foi ofertado para comercialização (CAVALIERI FILHO, 2014).

Observa-se que o objetivo do Código Consumerista é de proteção e segurança ao consumidor, que é considerado à parte hipossuficiente na relação jurídica, tem-se uma busca permanente para o equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, com a finalidade de evitar prejuízos exorbitantes (KHOURI, 2013). Desse modo tem-se uma tentativa de relação de consumo entre o indivíduo que oferta o produto e o interessado na compra.

A relação de consumo entre fornecedor e consumidor deve ser clara, com a presença de todas as informações necessárias para evitar que o consumidor seja lesado no ato da compra. Segundo Venosa (2016, p.717) “sempre que um produto é lançado no mercado, há um risco de infortúnios que o fabricante tem como risco do negócio”. Assim sendo o produto deve ser ofertado no comércio em perfeito estado, com qualidade e garantia de uso para consumo de quem adquiriu o produto comercializado.

A responsabilidade do fornecedor pelo fato de serviço ocorre quando o produto ou serviço disponibilizado para mercado resulta de algum defeito que cause dano ao consumidor ou terceiros. Nesses termos o artigo 14, do CDC, dispõe que:

Art. 14 O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestações dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nota-se que consiste no dever do fornecedor expor mercadorias no comércio que ofereçam qualidade, segurança e conforto para os consumidores, para prevenção de prejuízos futuros. Dessa forma se o fornecedor dispõe de um produto de qualidade impecável com cuidados previsíveis a integridade do consumidor, ele atua dentro dos requisitos para comercialização (MIRAGEM, 2015).

Observa-se também uma responsabilidade subsidiária do comerciante ao fato de produto ressalta que existe o dever de segurança em relação ao produto ofertado. Nesse aspecto Cavalieri Filho (2014, p.554) explica que: “O comerciante responde por qualquer defeito do produto ou serviço, mesmo que surja no processo de comercialização”. É dever do fornecedor, assim como do comerciante disponibilizar no mercado produtos seguros e de qualidade verídica, para que os consumidores possam efetivar seu consumo.

Ainda em relação a responsabilidade subsidiária do comerciante, ele deve ser prudente quando dispor de seus produtos no mercado, evitando expor o consumidor a risco excessivo do produto comercializado (KHOURI, 2013). Sendo assim o comerciante deve disponibilizar todas as recomendações sobre o produto exposto no mercado, com identificação para possíveis reclamações.

Diante de uma relação de consumo é importante ressaltar a responsabilidade objetiva do fabricante ou fornecedor, pois ambos são responsáveis pelos produtos ou serviços disponibilizados para a comercialização, devendo garantir qualidade absoluta, além das informações necessárias de uso, de duração e conservação do produto.

Em relação ao defeito do produto, observa-se que essa deformidade no produto resulta danos físicos ou patrimoniais ao consumidor e isso pode estar ligado a diversos fatores, como a comercialização, concepção ou produção do produto. Por isso a necessidade de buscar no mercado produtos com qualidade e segurança, pois independente do defeito o fornecedor não se exime da responsabilidade (NADER, 2016).

Nota-se que para a existência das excludentes de responsabilidade requer a ausência da relação de causa e efeito, pois não havendo nexos causal em relação ao produto, não existe responsabilidade civil. Assim para que ocorra a existência da responsabilidade contratual, faz-se necessário a comprovação do nexos causal, e da relação entre o fato e o resultado para que inclua o dever de reparação pelo prejuízo (RIZZARDO, 2015).

Os danos provocados por fornecedores aos consumidores devem ser cabalmente reparados, por ocasionar diversas perdas para o interessado no produto. Desse modo o comerciante ao dispor de um produto ou serviço no mercado assume um risco, pois a partir do momento da oferta, esse negociador tem o dever de reparar a outrem, caso o produto ou serviço disponibilizado para comércio acarrete em prejuízo para o consumidor.

É pertinente descrever sobre a responsabilidade pré-contratual, posto que nessa etapa dar-se o início a relação jurídica, no sentido de promover apenas tentativas destinadas a consolidar um negócio jurídico, visto que, a realização do contrato ainda não foi executada. Nesse aspecto Cavalieri Filho (2014, p.348) pontua que:

A fase pré contratual deve-se estabelecer um ambiente de confiança entre as partes, um compromisso tácito de agir com lisura, sinceridade e honestidade de propósitos, de modo a evitar que uma delas, tendo contribuído com seu esforço, seu tempo, e muitas vezes, seu dinheiro para colimar objetivos comuns, seja surpreendida por uma atitude leviana e injustificável da outra.

Observa-se que na responsabilidade pré-contratual ocorre negociações entre as partes, assim cria-se uma relação de confiança legítima e segurança para a celebração do futuro contrato (MIRAGEM, 2015). Verifica-se que nessa fase negocial as partes trocam suas idéias, demonstram seus interesses, relatando os projetos que almejam com a celebração do ato jurídico.

Existe também uma fase preliminar no contrato, onde as partes formalizam seus interesses buscando a execução do contrato definitivo, é uma simples promessa de contratar que presentes todos os requisitos necessários será efetivada a sua celebração (RIZZARDO, 2015). Dessa forma as partes contratantes em consenso verificam se o procedimento

contratual está previsto legalmente e se estão presentes as manifestações de vontade para a execução do acordo.

Após a realização do contrato estima-se seu cumprimento conforme os termos estabelecido pelas partes. E ocorrendo o descumprimento de alguma obrigação acarreta um dos pressupostos de responsabilidade contratual. Segundo Cavalieri Filho (2014, p. 348) “findo o contrato, mesmo que seu adimplemento tenha sido integral e satisfatório, persiste uma fase pós contratual, durante a qual ainda estarão as partes vinculados aos deveres decorrentes do princípio da boa-fé”.

Então diante de uma relação contratual com todos os prazos devidamente cumpridos, as partes permanecem vinculadas por um tempo para conclusão definitiva do negócio contratual, as partes encontrando-se adimplentes na execução após o tempo estabelecido finda-se o acordo.

Na responsabilidade pós-contratual os contratantes devem assegurar tranquilidade e segurança a outra parte, fazendo uso da boa-fé objetiva no término da relação contratual (VENOSA, 2016). Quando o contrato é concluído as partes precisam esperar a fase de preliminação de conclusão, pois decorre aos contratantes uma sucumbência, ou seja, a possibilidade de surgir alguma reparação no contrato após o seu término para depois se desvinculem da relação contratual.

4.4 DO ABUSO DE DIREITO E RESPONSABILIDADE CIVIL

No âmbito da responsabilidade civil, o abuso de direito é uma conduta ilícita, visto que, o agente atua com finalidade econômica e social, sendo que ultrapassa esse direito, violando a verdadeira intenção, tornando-se abusivo na relação jurídica. Com isso o agente deixa de considerar a finalidade social de seu direito e excede os limites exagerando na sua conduta ao exercê-lo, causando prejuízo a outrem. Faz-se presente nessa teoria abusiva alguns pressupostos, tais quais o uso de um direito objetivo, a violação do direito subjetivo em relação as suas finalidades, o dano e o nexo causal e a imputação do exercício abusivo (GONÇALVES, 2016).

Observa-se que aquele que exagera no exercício do seu direito, causando estrago a outrem, tem o dever de reparação pelo ato praticado, pois desviou-se dos fins almejados (RODRIGUES, 2008). Portanto, ao abusar de um direito exercido, o indivíduo rompe com a finalidade prevista desvirtuado sua conduta.

Nesses termos o artigo 187, do Código Civil brasileiro dispõe que, “também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”. Compreende-se que ao cometer o ato ilícito o agente foi abusivo diante do negócio jurídico celebrado.

Abuso do direito ensejará a responsabilidade civil nas mesmas condições que o ato ilícito, submetendo-se o dever de indenizar, diante do dano causado pelo agente (MELO, 2015). Essa lesão a direito alheio infringe os negócios de outrem, pois diante desse desvio de finalidade, surgem os contratemplos ocasionados da falta de compromisso do agente com as partes envolvidas no ato jurídico.

Destarte que no abuso de direito, tem-se uma mera violação do direito, quando esse exercício busca outra finalidade da qual foi pretendida, e devido ao seu desvio suscita consequência para quem o originou (ANDRIGHI, 2014). Portanto se na obrigação contratual surgiu algum ato abusivo, a parte lesionada será ressarcido pelo agente causador do dano.

Contudo, há elementos que identificam o citado instituto tais quais: conduta humana com intenção de causar dano a outrem, quando o interesse é prejudicar alguém, tem-se a presença do dolo, a conduta decorrente do exercício abusivo do direito regularmente garantido, o desvio de finalidade da conduta. O direito deve ser exercido com regularidade, pois é necessário que esse comprometimento seja digno e certo, sem prejudicar ninguém (MELO, 2015).

Compreende-se que o fundamento principal do abuso do direito é justamente impedir que o direito seja usado como forma de opressão, e que o titular desse direito utilize-se com finalidade distinta daquela que havia almejado, tornando o ato ilícito. (CAVALIERI FILHO, 2014). Sabe-se que esse ato abusivo traz conseqüências desagradáveis para a parte lesada, pois a mesma é acometida por uma perda na relação contratual, devendo ser indenizada pelo dano provocado.

Pode-se dizer que a pessoa é livre para celebrar o contrato com quem desejar, podendo escolher as cláusulas contratuais previstas na celebração do acordo, sendo que essa liberdade de contratar pode ocasionar numa liberdade abusiva, quando um dos membros envolvidos na relação contratual tens atitudes abusivas.

Desse modo quando a conduta é vista como abusiva, é passível de indenização, pois tem-se uma responsabilidade extra contratual ou mesmo pré-contratual (LOUREIRO, 2008). Então compreende-se que perante um acordo qualquer um dos membros abrangidos pode recusar-se a celebração definitiva do contrato, se configura algum tipo de abuso de direito.

Observa-se que o abuso de direito atende a um manifesto exercício de desrespeito aos limites que foram pretendidos alcançar, quando comete o descumprimento da obrigação, ou excede suas finalidades sociais, de boa-fé e de costumes (RIZZARDO, 2015). Diante disso tem-se o acometimento do desrespeito em relação a parte prejudicada pela falta de compromisso, seriedade e ética durante a relação contratual, visto que, o agente foi abusivo ao exagerar no exercício de direito que instituíra diante do acordo celebrado.

Diante da responsabilidade e o abuso de direito, compreende-se que quando a conduta do agente provoca um dano a outrem, surge a responsabilidade de reparação pela violação causada pelo titular do direito exercido (GONÇALVES, 2016). Sendo assim sempre que o sujeito desviar-se das finalidades previstas, ocasionando avaria a terceiro, surge o dever de responsabilização para reparação do ato danoso.

Portanto em uma relação de contrato deve-se cumprir todos os termos do acordo, pois a obrigação é necessária para a configuração do negócio jurídico. No qual as partes assumem responsabilidades, e devem obedecer as preceitas contratuais e os ditames da lei, e os limites da função social e da boa-fé.

Cabe ainda relatar acerca das teorias subjetiva e a objetiva no âmbito do abuso do direito. Na primeira estará configurado o abuso quando a ação, for praticado deliberadamente com o intuito de prejudicar alguém, na segunda esse abuso estará no uso anormal do direito (FILHO, 2014). Verifica-se que no momento em que o elemento atua com intuito de prejudicar a outrem, ele excedeu o exercício de direito tornando a relação totalmente abusiva.

Sabe-se que no abuso de direito o agente desvia a finalidade social, os bons costumes, a boa-fé com intuito de prejudicar a outrem, exercendo seu direito subjetivo, e violando os princípios da moral e da dignidade humana (ANDRIGHI, 2014). Desse modo o ato abusivo exercido por um agente viola formalmente a norma jurídica e o exercício do direito, ao prejudicar intencionalmente a terceiros.

Além do abuso do direito, deve-se existir a confirmação do dano e a relação de causalidade para provar o ato abusivo, assim a parte interessada necessita apresentar elementos que demonstrem que o titular do direito atua com violação (LOUREIRO, 2008). Assim com todos os elementos que comprovem o êxito da prova contra o titular do direito abusivo, as partes lesadas podem solicitar a responsabilização do causador desse abuso na relação contratual.

Dessa forma entende-se que a responsabilidade civil procura responsabilizar o agente que descumpriu com a obrigação prevista no acordo, ocasionando prejuízo a terceiros. Percebe-se que diante de uma relação contratual pode haver o exercício do ato abusivo em

que um agente desviando-se de sua finalidade econômica e social prevista excede seus limites e viola o direito de outrem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise desse estudo e das características reais e atuais dos contratos e-commerce, entende que o problema da ampliação do uso da internet e das compras realizadas no meio virtual devido a comodidade e praticidade que apresenta, também pode gerar riscos nos contratos eletrônicos, visto que, a mercadoria pode ser extraviada, ou ainda não chegar ao seu destino almejado, podendo também conter vícios no produto ou ainda receber um produto diferente do qual foi comprado. Notou-se também que no ato do pagamento feito por cartão de crédito, tem-se o risco da clonagem ou propagação indevida dos dados pessoais do comprador para outros sites ou provedores.

Foi possível compreender que as disposições do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil ainda não são suficientes para garantir a segurança de alguns negócios jurídicos realizados virtualmente de forma que evite fraude ou a concretização da responsabilização do agente. As sanções existentes e a possibilidade do oferecimento de produtos para venda sem a necessidade de registro de qualquer natureza colaboram para que os fornecedores de má fé não se intimidam em cometer fraudes nos contratos e-commerce, valendo-se da necessidade do cliente e da impossibilidade da conferência do produto antes da compra.

Evidenciou que essas práticas virtuais causem problemas ao consumidor, sua utilidade também é reconhecida. Por isso, busca-se elaborar maneiras para que a identificação do fornecedor de qualquer produto ou serviço na internet seja garantido, gerando sua conseqüente responsabilização, quando o mesmo causar algum dano.

Ficou demonstrado que ao receber um produto ou serviço com algum vício, diferente do pretendido ou que chegue depois do prazo estabelecido na realização da compra, o consumidor deve contatar o fornecedor da mercadoria empregando à mesma via que foi celebrada a comercialização, para notificar o impasse ocorrido. Caso a empresa não mostre interesse em reembolsar o consumidor ou solucionar a questão, a parte prejudicada deve procurar os meios judiciais dispostos no sistema jurídico pátrio.

Dessa forma, constatou-se que o consumidor deve pesquisar anteriormente ao ato da compra a reputação da empresa sobre as vendas já realizadas, a qualidade do produto e a disponibilidade em resolver problemas, evitando a possibilidade da ocorrência de prejuízos futuros, garantindo o mínimo de segurança possível nesses negócios.

Entretanto, de acordo com as situações suscitadas durante a pesquisa, verificou que a eficácia dessas ações também não é plena, pois as empresas vem adotando a criação de perfis virtuais falsos que atestam sua satisfação com compras inexistentes, buscando criar credibilidade e constituir uma imagem de idoneidade nem sempre verdadeira.

Por essa razão, é extremamente necessário e urgente que sejam desenvolvidas técnicas e ações que garantam segurança das relações existentes no mercado virtual, protegendo consumidores e fornecedores, garantindo que nenhum deles será lesado. Para tanto, a existência de um registro geral de empresas virtuais com permissão para a comercialização de produtos e um lembrete nos sites avisando da regularidade desse registro, poderiam ser a primeira medida adotada. A partir dessa iniciativa, outros mecanismos poderiam ser desenvolvidos, combatendo agentes de má-fé a realização de crimes com agentes indefinidos.

6 REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima. Nancy. **Responsabilidade civil e inadimplemento no direito brasileiro**. Atlas, São Paulo, 2014.

BRASIL. **Código Civil**, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

_____. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 20 de Nov. de 2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 20 de Nov. de 2017.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexão sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Zahar, Rio de Janeiro, 2015.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. Ed. 11º, Atlas, São Paulo, 2014.

COMER, Douglas. E. **Redes de computadores e internet**. Ed. 6º, Bookman, Porto Alegre, 2016.

DINIZ, Maria. Helena. **Curso de direito civil brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais**. Saraiva, São Paulo, 2010.

FOROUZAN, Behrouz. A. **Comunicação de dados e redes de computadores**. AMGH LTDA, Porto Alegre, 2010.

GONÇALVES, Carlos. Roberto. **Direito civil: responsabilidade civil**. Ed. Saraiva, São Paulo, 2017.

_____, C. R. **Esquematizado – Direito civil: Parte geral; obrigações; contratos**. Ed. 6º, Saraiva, São Paulo, 2016.

KHOURI, Paulo. Roberto. Roque. A. **Contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. Ed.6º, Atlas, São Paulo, 2013.

LEAL, Sheila. do R. Cercal. S. **Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet**. Atlas, São Paulo, 2009.

LEITE, George. S.; LEMOS, Ronaldo. **Marco civil na internet**. Atlas, São Paulo, 2014.

LÔBO, Paulo. **Direito civil: contratos**. Ed. 3º, Saraiva, São Paulo, 2016.

LOUREIRO, Luiz. G. **Teoria geral e contratos em espécie**. Método, São Paulo, 2008.

MARTINS, Guilherme. Magalhães. **Contratos eletrônicos de consumo**. Ed.3º, Atlas, São Paulo, 2016.

MELO, Nehemias. Domingos. de. **Lições de direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. Ed. 2º, Atlas, São Paulo, 2015.

MIRAGEM, Bruno. Nubens. Barbosa. **Direito civil: responsabilidade civil**. Ed.1º, Saraiva, São Paulo, 2015.

NADER, Paulo. **Curso de direito civil: contratos**. Ed.8º, Forense, Rio de Janeiro, 2016.

_____, P. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. Ed.6º, Forense, Rio de Janeiro, 2016.

PAESANI, Liliana. Minardi. **Direito e internet: liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil**. Ed. 17º, Atlas, São Paulo, 2014.

PEREIRA, Caio. Mário. da Silva. **Responsabilidade civil**. Ed.11º, Forense, Rio de Janeiro, 2016.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos**. Ed.16º, Forense, Rio de Janeiro, 2017.

_____, A. **Responsabilidade civil**. Ed. 7º, Forense, Rio de Janeiro, 2015.

RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil: responsabilidade civil**. Ed. 20º, Saraiva, São Paulo, 2008.

SANTANA, Vanessa. A. de. **E-commerce: fatores que influenciam a satisfação em compra online na percepção dos graduados de administração da UFSC**. Florianópolis, 2015.

SILVA, Regina. Beatriz. T. da S.; SANTOS, Manoel. J. Pereira. **Responsabilidade civil: responsabilidade civil na internet e nos demais meios de comunicação**. Saraiva, São Paulo, 2012.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: Direito das obrigações e responsabilidade civil**. Ed. 12º, Forense, Rio de Janeiro, 2017.

_____, F. **Direito Civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie**. Ed.12º, Forense, Rio de Janeiro, 2017.

TEIXEIRA, Tarcísio. **Comércio eletrônico: conforme o marco civil na internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil**. Saraiva, São Paulo, 2015

_____, T. **Curso de direito e processo eletrônico: Doutrina, jurisprudência e prática**. Saraiva, 2013.

VENOSA, Silvio. de Salvo. **Direito civil: contratos**. Ed. 17º, Atlas, São Paulo, 2016.

