Universidade Católica de Brasília

Pró-Reitoria de Graduação
Curso de Direito
Trabalho de Conclusão de Curso

# EFICÁCIA DAS NORMAS NO E-COMMERCE

AUTOR: Mateus Brito Horn

ORIENTADOR: Profº. MSc. Fabricio Dias Rodrigues

Brasília - DF
2015

**MATEUS BRITO HORN**

# EFICÁCIA DAS NORMAS NO E-COMMERCE

Artigo apresentado ao curso de graduação em Direito da Universidade Católica de Brasília, como registro parcial para obtenção do Título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof[a]. MSc. Fabricio Dias Rodrigues

**Brasília - DF**
**2015**

Artigo de autoria de Mateus Brito Horn, intitulado “EFICÁCIA DAS NORMAS NO E-COMMERCE”, apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito da Universidade Católica de Brasília, em _____, defendido e aprovado pela banca examinadora abaixo assinada:

_____

Prof[a]. MSc. Fabricio Dias Rodrigues

Orientador

Direito – Universidade Católica de Brasília

_____

Prof[a]. MSc. Amaury Walquer

Direito – Universidade Católica de Brasília

_____

Prof. MSc. Rodrigo Lima

Direito – Universidade Católica de Brasília

**Brasília**

**2015**

Dedicatória

Dedico esse trabalho a minha mãe e namorada, que sempre me apoiaram nesta jornada, incentivando e acreditando nos meus sonhos.

## AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, pela força e saúde que me proporcionou ao longo desse curso, a minha família que sempre ajudou e motivou em todos os momentos. Agradeço o meu orientador Fabrício Dias, que me ajudou significativamente para realização do meu trabalho e Jéssica Balduíno, que me auxiliou para realização e formatação desse artigo.

EPIGRAFE

*“Sonhar é acreditar no seu poço dos desejos”.* Rafael Bitencurtt.

# EFICÁCIA DAS NORMAS NO E-COMMERCE

**MATEUS BRITO HORN**

**Resumo:** O presente artigo pretende fazer um levantamento dos maiores problemas relacionado ao comércio eletrônico via internet, os quais sempre persistiram. Aponta soluções fornecidas por via administrativa com o objetivo de evitar com que o consumidor tenha futuros problemas. Também proporciona a norma como meio eficaz para garantia de seus direitos e a busca do judiciário caso o Executivo não resolva o conflito. Realizamos uma abordagem doutrinária para entendermos os graus de eficácia da norma, sendo que a lei consumerista se trata de norma de ordem pública e de interesse social. Traçamos os melhores caminhos indicados pelos órgãos de fiscalização para que o consumidor faça uma compra segura e que as compras via internet não sejam desestimuladas.

Palavras-chave: e-commerce; relações de consumo virtual; compra e venda.

## 1. INTRODUCÃO

O presente trabalho trata de uma modalidade comercial que está cada vez mais presente nos dias atuais logo, não podemos deixar de lado sua real importância para a sociedade e economia, uma vez que movimenta bilhões por ano. Dados da E- bit confirmam a movimentação bilionária no ano de 2014, sendo que houve um faturamento de mais de 30 bilhões de reais no Brasil (DOM TOTAL, 2015).Desta forma, podemos ver que se trata de uma modalidade comercial que está em imensa expansão e que possui enorme relevância para o país, em razão dos dados apresentados que revelaram a enorme movimentação anual através dessa nova modalidade.

Para que as relações do comércio eletrônico fossem regulamentadas, foi elaborado o Decreto de nº 7692/2013, que dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico, e a Lei de Nº 8.078/1990, que estabelece as normas de proteção e defesa do consumidor, os quais serão abordados neste trabalho. Verificaremos o porquê do PROCON apresentar mais de 300 sites na lista negra de sites não recomendados nos últimos dois anos. Com a presente pesquisa visaremos a busca de soluções aos seguintes perguntas: Será que estas questões são apreciadas pelo judiciário e executivo de forma célere e justa de modo que passe a solucionar as demandas? Poderia o projeto de lei nº 281/2012, aprovado pelo Senado Federal, ser um meio alternativo solucionador dos problemas enfrentados nessa modalidade contratual? Como pode o e-commerce melhorar e dar melhor suporte ao consumidor, tendo em vista que, em compras pela internet, o consumidor está sendo na maioria das vezes a parte que não consegue ampla proteção para seus direitos? Seria de forma eficiente o projeto de lei nº 281/13, recém- aprovado pela Comissão Temporária de Modernização do Código de Defesa do Consumidor (CDC), um responsável por futuras mudanças e garantidor de ampla proteção ao consumidor?

Com tais questões levantadas, buscaremos esclarecer se poderá o projeto de lei recém-aprovado pelo Senado Federal melhorar as relações e eficácia das normas no comercio eletrônico, visto que essa atualização do CDC tem finalidade de reforçar e dimensionar a confiança, efetividade e segurança jurídica do referido Código.

Realizaremos uma pesquisa documental qualitativa, faremos um levantamento de dados para solucionar as questões que envolvam a relação dos consumidores no que tange os seus direitos de "arrependimento na compra"; de possuir informações pertinentes a empresa fornecedora; e de obter um atendimento digno quando houver problemas relativos a compras, abordagem sobre a lei que

regulamenta o comércio eletrônico, e verificar se há aplicação da lei pelo executivo na prática. Confirmaremos se o consumidor é correspondido devidamente pelo vendedor quando ocorrem problemas relacionados às compras e analisaremos se o recém-aprovado projeto de lei nº 281/13 poderá atender de fato os problemas oriundos das relações do comércio eletrônico, de forma a reduzi-los expressivamente.

O método aplicado é a busca de dados junto ao PROCON, dados estes que mostrarão se o consumidor tem sofrido prejuízos, e levantar dados sobre as informações fornecidas pelos vendedores, se geralmente são verdadeiras e se atendem plenamente as necessidades do comprador. O problema foi direcionado para a área de proteção do consumidor, com estudos de casos direcionados a consumidores adeptos ao e-commerce, com base em coletas e amostras de reclamações de pessoas que sofreram prejuízos com fornecedores.

## 1.1 O SURGIMENTO E CONCEITUAÇÃO DO E-COMMERCE

Foi pela necessidade da expansão comercial que o e-commerce surgiu em meio a uma sociedade globalizada, onde atingiu-se a maior parte da população pela dinamização dos recursos da informática. A internet é um dos maiores meios revolucionários criados, quando sua origem nos anos 60, com finalidades militares e acadêmicas, trouxeram para o verdadeiro mercado o desenvolvimento das relações de consumo próprias do comércio eletrônico, a partir de contratos de compra e venda e de prestação de serviços. Esse novo mercado foi difundido em 1994, onde passou a surgir os primeiros comércios eletrônicos. (MARTINS, 2000).

Segundo Glanz (2000), contrato eletrônico é aquele celebrado por meio de programas de computador ou aparelhos com tais programas. Dispensam assinatura ou exigem assinatura codificada ou senha. Já para Marques (*apud* Morato, 2010), definir os contratos eletrônicos não é tarefa das mais simples, mas, adotando uma definição de autoria de Floriano de Azevedo Marques Neto, para quem estes são "travados entre pessoas, utilizando-se da internet, por intermédio da internet ou de outro meio telemático, e que envolvam a convergência de vontades não materializadas, em princípio ou necessariamente, em suportes físicos”. Dessa forma o conceito de Floriano de Azevedo Marques avalia o contrato eletrônico de forma mais ampla comparado ao conceito de Glanz, que aborda não só a internet, como também outros meios telemáticos.

Outra definição de contrato é trazida por Silva (1999), que diz que o “contrato pode ser definido como a espécie de negócio jurídico, de natureza bilateral ou plurilateral, dependente, para sua formação, do encontro da vontade das partes, que cria para ambas uma norma jurídica individual reguladora de interesses privados”. Sendo assim, o que está no contrato pode gerar uma norma reguladora, para ajustar os interesses privados, visto que as condições devem ser acordadas entre as partes. Diferentemente, esta visão de contrato diverge as características em partes do contrato eletrônico, sendo que, no contrato eletrônico, a vontade não é necessariamente materializada em suportes físicos, e nem sempre as vontades são acordadas no contrato.

O que ocorria era que, nos contratos de compra e venda, se usava o contrato puro e simples, aquele que era regido pelo acordo de vontades, de natureza bilateral ou plurilateral. Assim, adentrou-se facilmente o contrato eletrônico, por apenas alongar a forma de se comercializar pelo meio virtual. Destarte, com o advento do decreto de nº 7.962/13, surgiu uma nova denominação chamada e-commerce. Logo, essa modalidade tornou-se específica de compra e venda pela internet. Então, se valeu do silogismo jurídico, de um raciocínio lógico e conexões de ideias, para entendermos que, o decreto de nº 7.962/13 foi responsável por normatizar o e-commerce (MORAES, 2013).

Dessa forma, pode-se concluir que, a internet, que foi um recurso que surgiu nos anos 60, durante o período de guerra, a fins de suprir a necessidade de comunicação e com o objetivo de manter os militares interligados, se desenvolveu com o passar dos anos, e através de computadores, foi possível fazer trocas de informações até chegar 1994, momento em que se desenvolveu o poder de

compra e venda por esse meio virtual. Através disso, tivemos o coéercio eletrônico, e, com a chegada do decreto regulamentador, passamos a ter a denominação “e-commerce”.

## 2. PROBLEMAS DO E-COMMERCE

O que mais tem atingido a relações consumeristas é a não observância das normas regulamentadoras, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor não é respeitado no que condiz a prevalência da vontade do consumidor e das obrigações a serem seguidas pela empresa, sendo que as empresas não seguem o decreto regulamentador de Nº 7962/13, quando este determina que as mesmas devam prestar informações claras a respeito do produto, serviço e fornecedor (art.1º, I), atendimento facilitado ao consumidor (art. 1º, II), respeito ao direito de arrependimento (art.1º, III) e devem fornecer CNPJ (art 2º, I) (BRASIL, 2013, de 15 de Março). A vontade agressiva dos empresários em faturar e a facilidade de se adentrar nas vendas online, tem levado o e-commerce a um patamar muito elevado no que se refere a sites perigosos para consumidores.

Recentemente, o Procon-SP atualizou a lista de sites não confiáveis para compras online. Obteve uma seleção com 449 endereços que devem ser evitados porque ignoraram as reclamações dos consumidores mesmo após a notificação ao referido órgão. Os problemas são maiores ainda quando se aproxima as vésperas da Black Friday brasileira, sendo que a lista negra de sites aumenta significativamente, sendo um dos maiores problemas, nesses casos, a não entrega do produto. Um balanço realizado no ano de 2013 e 2014 pelo Procon-SP apontou uma série de problemas, os mais comuns, que persistem nos meios de vendas por internet, a não entrega, os produtos danificados, os problemas em cancelar compras, o descumprimento do pedido e da oferta e a cobrança abusiva, sendo estes os principais problemas sofridos nos anos de 2013 e 2014:

| PROBLEMA/ANO | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| **Não entrega/demora do produto** | 17.084 | 12.793 |
| **Produto danificado** | 4.299 | 4.354 |
| **Cancelamento de compra (direito de arrependimento do comprador)** | 3.449 | 2.827 |
| **Descumprimento do pedido ou da oferta** | 2.047 | 2.056 |
| **Cobrança indevida/abusiva** | 1.619 | 1.385 |

(CAVALLINI, 2015)

Podemos perceber que houve uma queda significativa entre os anos de 2013 e 2014, após o Decreto nº 7.962/13 entrar em vigor e diminuir a margem constatada no ano anterior. Mesmo com a existência de tal diminuição entre um ano e outro, o Procon considera que a incidência de queixas ainda é muito alta, sendo que o cliente pagou antecipadamente e confiou na entrega do produto, e essa relação de compra e venda não poderia ser quebrada.

O maior gerador de problemas entre 2013 e 2014, no comércio eletrônico, foi a venda de produtos eletrônicos, vestuários, celulares e outros produtos que geraram cerca de 31% do número total de reclamações, seguido de serviços financeiros (27%) e 17% de serviços essenciais prestados (CAVALLINI, 2015).

Outra questão que tem inserido problemas para apreciação do executivo é a vulnerabilidade, prevista no art. 4º, inciso I do CDC que cresce ainda mais no e-commerce. Conforme ALVES & ARAÚJO (2015, p.45), a vulnerabilidade do consumidor ficou maior com o advento do e-commerce, pois na maioria das vezes o interlocutor é leigo e não consegue reconhecer precisamente as características de

uma empresa que oferece produtos e serviços pela internet. Nesses casos, a vulnerabilidade pode deixar o consumidor, que é quase sempre leigo, em relação aos seus direitos garantidos, como a parte mais fraca da relação, sendo que o empresário ambicioso se aproveita disso. Nesse aspecto, aborda ainda as autoras supracitadas, que o sentimento do consumidor, na maioria das vezes, é de lesão aos seus interesses quando o produto ou serviço não atende suas expectativas e eles não sabem como agir nesses casos.

No que tange o advento do decreto n° 7.962/13, não houve clareza por parte do legislador, no que passou a surgir problemas referidos ao direito de arrependimento. O referido decreto não distinguiu os produtos, uma vez que foi apenas repetido o que já foi dito no Código de Defesa do Consumidor, o qual o consumidor tem o direito de desistir da compra em sete dias. Nesses casos, o atual decreto não foi suficiente para sanar as questões envolvidas na relação consumerista, pois, existem vendas, pelo e-commerce, de bens personalizados, como e-books, músicas, artigos íntimos, etc, sendo que o consumidor, por estar amparado na lei, vai interpretar que a desistência é cabível em todos os casos.

Dessa forma, verificaremos se o problema está vinculado a administração pública, pois, conforme o Ministro Humberto Martins, relator de um processo julgado na segunda turma do Superior Tribunal de Justiça, que confere competência para os departamentos de proteção e defesa do consumidor (Procon's), relata que,

> [...] o PROCON, embora não detenha jurisdição, está apto a interpretar cláusulas contratuais, porquanto a Administração Pública, por meio de órgão de julgamento administrativo, pratica controle de legalidade, o que não se confunde com a função jurisdicional propriamente dita pertencente ao Judiciário. Ou seja, por meio de uma decisão do STJ, foi dado a esfera legislativa, os poderes de legalidade, inclusive aplicar com plenitude as penalidades previstas nos artigos 56 do CDC. (ACESSORIA DE IMPRENSA, 2015)

Sendo assim, fica claro que o Procon, órgão pró-consumidor está amparado para exercer suas funções e realizar as devidas medidas quando descumprida uma norma de proteção do consumidor. Ainda, o referido órgão, tem competência para aplicar multas, independente de ser de um ou cem consumidores, conforme Recurso Especial de nº 1.415.934, de relatoria do Ministro Herman Benjamin - SC, não restando duvidas da autonomia conferida ao órgão fiscalizador. (GOVERNO DE SANTA CATARINA, 2013)

## 3. AS CARACTERÍSTICAS DAS NORMAS SOBRE *E-COMMERCE*

Verificaremos o que vem afetando as relações dos contratos eletrônicos, fazendo uma abordagem sobre as normas e sua eficácia.

Sobre o conhecimento da norma, o doutrinador Silvio Rodrigues diz que, uma vez publicada e ocorrido o período do *vocatio legis*, e lei entra em vigor e vincula a todos, a coerção que apresenta prende a todos, mesmo a lei sendo ignorada ninguém pode dela fugir, vincula a todos. O legislador trata como se todos conhecessem a lei. No artigo 1º da Introdução das Normas Brasileiras dispõe que salvo disposição em contrário, a lei começa a vigorar em todo o país, quarenta e cinco dias depois de oficialmente publicada e no artigo 3º da mesma lei dispõe que ninguém escusa de cumprir a lei alegando que não a conhece (BRASIL, 1942, de 4 de Setembro). Ou seja, a lei vincula a todos depois de publicada e ninguém pode se escusar, sendo via de regra o conhecimento da lei vinculado a todos

Antes disso, o conceito de norma jurídica é, segundo Diniz (2011, p. 41), "uma norma de conduta, no sentido de que seu escopo direto ou indireto é dirigir o comportamento dos indivíduos particulares, das comunidades, dos governantes e dos funcionários no seio do Estado na ordem internacional". Diniz ainda ressalta sobre a aplicação das normas jurídicas, como sendo "característico do direito positivo. Isto porque as normas positivas existem, fundamentalmente, para serem aplicadas". O que acaba ocorrendo com as normas é o afastamento da norma propriamente dita, pelo fato da norma está positivada e destinada aos casos indefinidos que possui relação, ou seja, quando ocorre um fato real e precisa da norma cabível, ela realmente, por ser destinada a vários fatos

indefinidos, acaba sendo afastada da realidade, gerando muitas vezes controvérsias. Um exemplo disso é o Código de Defesa do Consumidor, na qual garante em seu artigo 49 o direito de arrependimento nas compras ocorridas fora de estabelecimento comercial. Porém, não destaca ali os tipos de produtos, se utilizou, como utilizou, ficando uma norma destinada a um fato indefinido, gerando sempre controvérsias sobre a norma.

Quando falamos em eficácia, não podemos deixar de falar de suas características, sendo que as normas possuem, segundo Gonçalves (2015, p.31), a generalidade que dirige- se a todos os cidadãos, indistintamente. O seu comando é abstrato, não podendo ser endereçada a determinada pessoa. O referido autor ainda ressalta que todavia, não deixará de ser lei aquela que, embora não se dirija a todos os membros da coletividade, compreende, contudo uma determinada categoria de indivíduos. Dessa forma, a norma geral fica deslocada quando aplicada em relações especificas. Sendo assim, a Lei nº 8.078/90, de caráter especial, veio para regular as relações de um determinado grupo, que são consumidor e fornecedor. Nelson Nery corrobora,

> [...] o Código Civil, não regulara, de modo principal as relações consumeristas, mesmo sendo lei posterior, pois o CDC se trata de lei especial que prevalece sobre a lei geral (Código Civil). Assim, o micro-sistema do Direito das Relações consumeristas será sempre regido, de forma principal e geral, pela lei especial que o criou, valendo-se dizer, pelo Código de Defesa do Consumidor, ficando claro que as lei especiais do consumidor, futuras estão subordinadas ao Código de Defesa do Consumidor. (CARVALHO NETO, 2010)

Isso vale para nosso vigente Código de Defesa do Consumidor, que não deixa de ser lei por apenas se tratar de relações consumeristas, e nem pelo fato dessa lei não se dirigir a todos os membros da coletividade, sendo que deve haver um ponto de equilíbrio.

Venosa (2015, p. 13) elucida que as normas gerais *"*são leis que disciplinam um número indeterminado de pessoas e atingem uma gama de situações genéricas. O Código Civil brasileiro é exemplo de lei geral". Antes da existência do CDC, as relações consumeristas eram reguladas pelo antigo Código Civil de 1916, uma lei geral, sendo em 1991criada uma lei especial para regular as relações especificas de consumo. Da mesma forma, Rodrigues (2007) conceitua lei, abrangendo em seu conceito as devidas características pertinentes: *"*lei é uma regra geral que, emanando de autoridade competente, é imposta, coativamente, a obediência de todos". Trata-se portando, de um preceito, vindo da autoridade competente e dirigido indistintamente a todos, a quem obriga, por razão de sua força coercitiva. Dessa forma, não se pode ignorar o efeito *erga omnes*, vinculando tanto vendedores que se utilizam de sites de vendas eletrônicas, como também os consumidores. Em contrapartida, diz Venosa (2015, p.13) que "são consideradas excepcionais as leis que regulam matérias com critérios particulares, diversos das leis gerais". Está incluído o Código de Defesa do Consumidor na modalidade de lei especial, que trata apenas das relações consumeristas.

Outra característica essencial das normas é a *imperatividade*, que segundo Diniz (2011, p.42), que é característica essencial genérica e importantíssima da norma jurídica. Não se pode conceber uma norma que não tenha caráter imperativo, elemento iniludível da norma do direito. Dessa forma, não se pode retirar o caráter imperativo, sendo que a norma jurídica não está presente apenas para mostrar um dever que um indivíduo tem de cumprir. Dentro do mesmo contexto, Gonçalves (2015, p.32), fala da imperatividade das normas, sendo que "imperatividade: impõe um dever, uma conduta aos indivíduos. A lei não tem o papel aconselhador e nem pedagógico, e nem é de boa técnica que o legislativo formule definições, que são obras de doutrina. A lei é uma ordem quando exige ação de alguém, e quando quer uma abstenção, faz proibições". Assim sendo, não resta duvidas de que a lei deve ter um conteúdo de ordem, para que exija o cumprimento de determinado ato ou pode determinar que o indivíduo se omitisse de fazer algo.

Como característica fundamental da norma temos a *bilateralidade* das normas, segundo Nader (2003, p.71) esta característica expressa a estrutura *imperativo-atributiva* da norma, ou seja, além de vincular pessoas atribui poder a uma parte e dever à outra. Quando se pratica ato de compra e venda,

por exemplo, atribui-se direito para o comprador e o dever do vendedor em passar a coisa conforme o anunciado.

Temos na norma a característica da *abstratividade* que, segundo Nader (2003, p. 71),

> [...] ao elaborar a norma jurídica o legislador tem em mira dois interesses básicos: a) o de alcançar, com *suposto ou hipótese*, a multiplicidade de fatos que apresentem razão fundamental comum; b) adequar o máximo possível, segundo princípios de justiça, a *consequência ou disposição* à classe de casos contida no *suposto ou hipótese.*

Sendo assim, essa característica é fundamental, por se tratar de um meio de tentar adequar a norma a um maior número de casos. Quando tratamos do direito de arrependimento no art. 49 da Lei n° 8078, estamos nos tratamos de um fato que está enquadrado em um alto grau de abstração, em razão de não ser estipulado quais as são condições para alguém poder se arrepender de compras realizadas fora do estabelecimento comercial.

Outra característica de suma importância é a *generalidade* que, segundo Gonçalves (2008,p.31),

> [...] é dirigida a todos os cidadãos, indistintamente. Não pode atingir apenas certa pessoa, sendo que perde sua natureza quando visa particularizar a pessoa para quem a lei se destina. Não deixará de ser lei, portanto, aquela que, mesmo que não for dirigida a todos os membros de uma coletividade, visa atingir uma categoria especifica de indivíduos, como por exemplo alguns estatutos, que não deixam de ser lei e nem perdem a característica de generalidade por ser destinada a certa categoria de pessoas.

Como base temos o art. 29 da lei 8078/90 (BRASIL, 1990), o qual dispõe que "equiparam- se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, que estejam expostas as práticas previstas neste capitulo e do seguinte". Carlos Roberto Gonçalves abrange o *autorizamento* da norma que

> [...] é o fato de ser autorizante, segundo Goffredo da Silva Teles, que diferencia a lei das normas éticas, sendo que a norma jurídica autoriza que o lesado venha exigir o cumprimento da norma pela sua violação. É a norma então, que autoriza e legitima para que possa usar a faculdade de coagir. (GONÇALVES, 2013, p. 32)

Dessa forma, a norma possui características especiais para que possa atingir suas finalidades, é válida para todos, deve trazer em seu conteúdo, de modo imperativo, para que não se torne apenas um dever, mas que prescreva uma conduta, e que, se violada, tenha uma consequência, e ainda, o lesado possa exigir o cumprimento do que foi violado.

## 4. DA SANÇÃO NORMATIVA E OS ASPECTOS LIGADOS À IN(EFICÁCIA) DAS NORMAS SOBRE *E-COMMERCE*

Para Gonçalves (2013, p.32) a sanção não é uma característica relevante para efetivação da lei, pois tanto as normas éticas como as normas jurídicas são sancionadoras. A sanção correspondente às normas éticas podem causar remorso, vergonha e extrema desconsideração social. Da mesma forma, Diniz (2011, p.80) elucida que "há quem julgue que a *sanção* é sua nota especifica. Contudo, consideramos estreita a norma jurídica caracterizada pela sanção".

Ainda de acordo com Diniz (2011, p.44), "a sanção é a consequência jurídica que o não cumprimento de um dever produz em relação ao obrigado. A sanção não pode ser o essencial da norma jurídica, pois ela é apenas a consequência". Em razão de que, mesmo tendo o meio sancionatório, Nader (2003, p.72), menciona a respeito do não cumprimento das leis e dos pactos, "a experiência mostra que a cada dia o ser humano não se contém nos limites da lei. Parte da população tem demonstrado desvios de conduta, descumprindo o que a lei manda e não honrando os pactos sociais".

Monteiro & Pinto (2012, p. 14) complementam dizendo que,

> [...] a sanção atua de modo direto, constrangendo o indivíduo a fazer o que a lei determina (por exemplo, a prestar serviço militar), ou de modo indireto. Nesse aspecto, esclarece Andrea Torrente, que socorre-se o ordenamento jurídico de outros meios para alcançar a observância das normas, ou para reparar sua violação (por

> exemplo, concedendo execução de sentença, indenização por perdas e danos, cominando pena de nulidade, deferindo penhora, arresto ou sequestro, ordenando prisão). Contudo, no direito privado, em regra, a sanção não opera diretamente.

Relacionado ao Procon, órgão do executivo, este se atua com aplicação de multas e penalidades diversas, conforme está previsto no art. 56 do CDC (BRASIL, 1990). ). Ao analisar as relações do comércio eletrônico, devemos nos valer de dispositivos que servem para punir o empresário que não cumpre suas obrigações. O art. 56 da lei 8078 aborda as sanções administrativas: multa, apreensão, entre outros.

Segundo Kelsen, que aborda a sanção como consequência do descumprimento da norma, o Direito é um ordenamento que contém normas de *motivação indireta*, assim como a religião. Tendo em vista que a norma jurídica ameaça o descumpridor da norma com uma sanção punitiva, tanto quanto a religião (CATÃO, 2001).

Ainda sobre a sanção, que está ligada a eficácia ou ineficácia da norma, devemos levar em consideração, concordando com Monteiro& Pinto (2012, p. 14) que, "sanção (no sentido de coação), do verbo *sancire*, significa reforçar o preceito, torna-lo inviolável. Trata-se, como visto anteriormente, de elemento inseparável do direito". Sendo assim, por termos um decreto e um Código vigentes, devemos levar em consideração que, caso o meio administrativo não solucione as demandas, deveremos se utilizar do judiciário, por este ser inseparável da sanção. Wald (2009) acrescenta dizendo que "a coercibilidade das normas jurídicas faz-se sentir na sanção. Já se disse que norma sem sanção é "sino sem badalo", fogo que não queima, e luz que não alumia. Faz-se então, indispensável a sanção, que é o meio coercitivo, para concretização da norma".

Então, podemos concluir que a sanção não é atributo da norma, mas sim sua consequência, sendo aplicada pelo meio da coação. Diniz (2011, p.44) "entende ser a coação a aplicação ou realização efetiva da sanção", já Washington Barros entende que coação e sanção tem o mesmo sentido. Sendo assim, um instrumento que irá aplicar as consequências oriundas da violação normativa, com o objetivo de tornar a norma inviolável. O que devemos considerar é que a essência do direito não seria apenas a aplicação de uma punição, mas a possibilidade de ser feita de modo eventual. O que de fato seria de maior valor não seria a existência de uma sanção para cada norma, mas sim a existência de autoridade no cometimento da relação comunicativa que cria tais normas (FERREIRA, 2011).

Sendo assim, podemos verificar que possuímos normas que defendem o consumidor e possuem consequências caso o fornecedor descumpra, porém, não temos uma real aplicabilidade para os casos concretos, sendo que o Procon-SP atualizou a lista de sites não confiáveis para compras online, obtendo uma lista enorme de 449 endereços que devem ser evitados porque ignoraram as reclamações dos consumidores, mesmo após a notificação ao referido órgão. Dessa forma, fica claro que mesmo havendo a sanção normativa e a possibilidade de aplicação de penalidades, os vendedores não temem possíveis sanções e nem respeitam a norma e tampouco os direitos garantidos ao consumidor.

## 5. A DEFESA DO CONSUMIDOR COMO NORMA DE ORDEM PÚBLICA E DE INTERESSE SOCIAL

Para que possamos abranger o interesse social e a norma de ordem pública, não podemos deixar de mencionar a norma cogente, fundamental para entendermos a respeito dos interesses do consumidor. No art. 1º da lei 8078/90 temos estabelecido que se trata de norma de ordem pública e interesse social. (BRASIL, 1990, de 11 de Setembro).

Segundo Rodrigues (2007, p.16), norma *cogente* "é aquela que não pode ser modificada pelos particulares por atender os interesses gerais da coletividade, sendo que contem preceitos que atingem a ordem pública e a ordem social. As partes não podem, por convenção, impedir a incidência". Segundo Gonçalves (2013, p. 33),

> [...] normas cogentes são também denominadas de ordem pública ou de imperatividade absoluta, são mandamentais ou impeditivas, ou seja, mandam ou proíbem ações. Não podem os interessados derrogarem essas normas, sendo que elas regulam matéria de ordem pública e os bons costumes, regulando os interesses fundamentais do Estado e que estabelecem no direito privado as bases de ordem econômica ou social.

A respeito disso, Venosa (2014, p.13) diz que "são cogentes as normas que se impõe por si mesmas, ficando excluído qualquer arbítrio individual. São aplicadas ainda que pessoas eventualmente beneficiadas não desejassem delas valer-se". Nesses casos, quando trata-se de norma de ordem pública, na qual se destina a todos, não se pode o contrato estabelecido entre partes prevalecer sobre as normas cogentes. Sendo assim, não pode o fornecedor, mesmo de acordo com o consumidor, recusar a não devolução de produto comprado pela internet que não veio conforme o combinado no prazo de sete dias, ou ocultar informações essenciais para que o consumidor não saiba de sua localidade. Porém, devemos se atentar para a vontade do consumidor que deve prevalecer, ou seja, se o produto não vier de acordo com o combinado, mas o consumidor queira ficar com ele, poderá assim ser estabelecido. A vontade do consumidor deve prevalecer nos devidos casos.

O fator crucial que modifica as relações de consumo está na obrigatoriedade das normas, sendo que, segundo Rodrigues (2007, p.16) várias são as formas de classificar a lei, uma vez que, dentre outras, há uma que merece ser logo ressaltada, que é a classificação em razão de sua força obrigatória.

## 6. O DECRETO 7962/13 E A LIBERDADE CONTRATUAL

Uma análise que deve ser feita é a prevalência dos atos do legislativo e do executivo, que, segundo Wald (2009, p.89), "os decretos regulamentos, avisos e portarias dependem, para sua aplicação, do princípio da legalidade. Devem estar de acordo com a lei". Conforme Diniz (2011, p. 55), "os *decretos regulamentares:* são normas jurídicas gerais, abstratas e impessoais, estabelecidas pelo poder executivo, para desenvolver uma lei, facilitando sua execução". Dessa forma, fica claro que o decreto n° 7.962/13 veio, para fortalecer e estabelecer condições para que o fornecedor cumpra para com o consumidor, ficando assim, um decreto regulamentador do comércio eletrônico com objetivo de atenuar os anteriores problemas advindos desta modalidade.

O que devemos destacar é a liberdade contratual que segundo Venosa (2012, p.369) "evoluiu o conceito de autonomia de vontade dos contratos, sendo que antes o contrato fazia lei entre as partes. Desaparece assim o liberalismo que colocava a vontade acima de todas as avenças". Mas o que ocorre é que, a liberdade de contratar nunca foi ilimitada, pois sempre se esbarrou nos princípios da ordem pública. Sendo assim, podemos verificar que a liberdade contratual não é absoluta, em face de termos as normas de ordem pública, que serviram especialmente para regular o que transcende para a sociedade.

Sendo assim, para Wald (2009b, p 229),

> [...] a autonomia da vontade inspirou o art. 1134 do Código Civil Francês, sendo que estipulava que as convenções tinham valor de lei entre as partes. Foi o em face do liberalismo do século XIX, contra as limitações impostas pelo Estado na Idade Média, que em razão disso trazia a liberdade dos homens em plano contratual.

Dessa maneira, temos a liberdade contratual de forma não absoluta, pois temos normas cogentes, que são de ordem pública e de interesse social, que não podem ser desconsideradas pelas partes, ou seja, as cláusulas contratuais que violarem o que tiver no decreto e na lei, não terão validade.

Ainda concordando com Wald (2009b, p230), "não podemos confundir a liberdade contratual com liberdade de contratar, sendo a primeira uma faculdade de realizar ou não determinado contrato,

enquanto que a segunda trata-se da possibilidade de estabelecer sobre o conteúdo do contrato". Dessa forma, temos a liberdade de escolher os contratos com os quais queremos firmar, enquanto, em relação ao conteúdo, as normas irão moldar o conteúdo do contrato, de forma que ele não venha a violar direitos e nem afastar obrigações. Logo, podemos firmar inúmeros tipos de contratos, porém não podemos aceitar todas as condições que estão em seu conteúdo, devendo ser observado a consonância com a lei.

O que tem ocorrido no plano contratual é que, vendedores têm estipuladas inúmeras condições que geralmente vem para afastar os direitos do consumidor, para que aqueles não sofram seus prejuízos caso o consumidor não se contente com o que foi vendido. Como exemplo, temos as limitações impostas pelo fornecedor, para que este, não se responsabilize por determinado fato ou para que haja exclusão de responsabilidade do fornecedor em detrimento do consumidor. Poderá ocorrer somente quando houver culpa concorrente do consumidor. Sendo assim, a liberdade contratual fica limitada, devendo o fornecedor observar os direitos devidos ao consumidor, não estipulando assim, cláusulas que tendem afrontar ou afastar direitos. (RANDEL, 2013)

## 7. EFICÁCIA DAS NORMAS NO PLANO INTERNACIONAL

A matéria que merece enfoque quanto à regulação normativa é a questão do e-commerce, quando ultrapassam as fronteiras, assumindo uma relação internacional. Nesse sentido Garcia Júnior (2001, p.15-16) diz que,

> [...] a noção de soberania está atrelada a vinculação de um poder Estatal, que seja incontestável no seu âmbito externo, em decorrência da igualdade que possui perante os demais estados no âmbito internacional. Por sua própria natureza, os atos praticados por meio da rede de computadores podem transpor fronteiras geográficas. Alguns atos, obviamente, são praticados entre usuários sediados no mesmo país, como também pode ocorrer com pessoas dentro do país juntamente com pessoas de fora. A tecnologia nos permite praticar tais atos.

Ainda de acordo com Garcia Júnior (2001, p. 15-16),

> [...] tais atos, efetuados longe do controle estatal, escapam de sua regulação normativa. Em relação a eles, a soberania sofre profunda afirmação, pois não conseguem imprimir a eficácia necessária para garantir o cumprimento do comando legal. Sendo assim, na impossibilidade de fazer efetivo seu comando, e dada à natureza *ciber* e interespacial dos atos que estamos considerando, surge a necessidade de um Estado depender do outro (ou outros) Estado(s) para que auxilie na persecução desses atos, especialmente quando se configuram ilícitos penais, ou seja, potencialmente lesivos a comunidade humana.

Uma parte da legislação que deve ser abordada, no que tange a defesa dos interesses do consumidor no plano internacional, é o art. 17 da Lei de Introdução das Normas Brasileiras que dispõe que, "as leis, atos e sentenças de outro país, bem como quaisquer declarações de vontade, não terão eficácia no Brasil, quando ofenderem a soberania nacional, a ordem pública e os bons costumes" (BRASIL, 1942, de 4 Setembro). Então, por tratar o Código de Defesa do Consumidor de norma de Ordem Pública e de Interesse Social, não podemos deixar valer a lei do país estrangeiro, quando esta vir a ferir a ordem pública, aplicando a lei brasileira para o consumidor hipossuficiente.

Temos respaldo jurídico, ainda sobre na lei supracitada, que apresenta em seu art. 9º, que "para qualificar e reger as obrigações, aplicar-se-á a lei do país em que se constituírem". Ou seja, se o consumidor brasileiro recebeu uma proposta de consumo de um fornecedor que mora no estrangeiro, aplica-se a legislação brasileira. Sendo assim, temos neste artigo a demonstração de que, em um lugar, onde o brasileiro acessou a internet estando no Brasil, fosse constituído um ato de compra, deveria ser este o local para a aplicação da lei (GOMES& SOUZA, 2009). Então, o brasileiro deve ser cauteloso da mesma forma, verificando se há informações suficientes que garantam que está fazendo um bom negócio, pois o mesmo é um hipossuficiente em meio a uma relação consumerista internacional. (FORMAGGI, 2015).

Dessa forma, surgem também os tratados que buscam regulamentar as relações entre Estados. Sendo assim, os tratados internacionais representam importantes mecanismos para harmonização de legislações nacionais, de interação multilateral e que são garantias de direitos de propriedade nos diversos países que deles participam. Os tratados buscam tratar dos aspectos relativos aos campos de proteção jurídica (BUAINAIN et. al., 2002).

## 8. ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR

Obviamente, temos o órgão do poder executivo, o Procon, que busca atuar de forma rápida para ajudar o consumidor, também, o referido órgão possui muitas orientações e disponibiliza dados que ajudam e norteiam o comprador antes de realizar suas compras, para que assim, atenue as reclamações consumeristas.

Nesse aspecto, o cuidado deve ser redobrado durante as compras que envolvam queima de estoque, onde as lojas anunciam descontos tentadores e variados tipos de produtos, de acordo com o advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, Christian Printes, em entrevista para o Correio Brasiliense em 9/11/2015, alerta sobre a importância de os consumidores efetuarem uma pesquisa antecipada de preço. Outra atenção que deve ser tomada para os consumidores que optam por comprar na Black Friday é recomendável que o consumidor efetue compras em sites confiáveis, para verificar a confiança, deve clicar num símbolo de cadeado que aparece no canto da barra de endereço.

Deve-se atentar também para os computadores de acesso público, os quais não devem ser usados para comercio eletrônico. E em sites de compras coletivas, os sites de compras devem informar o número mínimo de compradores que o contrato seja valido e o prazo que eles terão para utilizar a oferta.

> Ainda, em entrevista ao Correio Brasiliense, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor alertou que toda a informação transmitida ao consumidor, por meio de publicidade, embalagens e mesmo declarações de vendedores se torna uma clausula contratual a ser cumprida por lojistas e fabricantes. Se ainda assim, as garantias forem violadas, é possível tentar resolver o problema diretamente com o site do varejo, lembrando que eles tem até cinco dias para resolver as demandas do consumidor conforme prevê o decreto de Comércio Eletrônico(decreto nº 7962/13). Ressalta o instituto ainda que, para realizar transações deverá o consumidor se utilizar apenas de computadores seguros que tenham antivírus atualizado. (POMPEU, 2015)

O diretor do Procon-DF também alerta para que vai realizar compras em sites, para que evite problemas, deve ficar atento para não comprar em qualquer site, deve-se procurar empresas idôneas que não tenham reclamações no Procon, disponível no site: *consumidor.gov.br*.

Também, para que o consumidor evite problemas antes mesmo de efetuar a compra, este deve comprar com calma, observando todas as condições, procurando saber se a empresa está na lista de sites perigos do Procon, salvar todos os dados da compra, testar se os canais de atendimento da empresa funcionam, não comprar sem sites que não possuem indicação de CNPJ e nem canais de atendimento.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos chegar à conclusão de que, a norma de fato existe e apresenta seus graus de eficácia para regular os vários tipos de relações, e ainda, temos um projeto de lei nº 281/13 que foi recentemente aprovado pelo Senado Federal que irá dispor sobre o e-commerce. As normas que possuem suas sanções previstas, muitos consumidores procuram os órgãos de fiscalização para buscar seus direitos. Porém, o que ocorre é que, os consumidores, que são dispersos e fracos, são os mais atingidos, mas, devemos mudar essa debilidade e nos organizar para alcançarmos todos os nossos

interesses. A organização para mudar deve vir dos próprios consumidores interessados, ou seja, cabe ao próprio lesado a busca dos seus interesses, e não apenas do Estado. Obviamente, o poder executivo, com seus órgãos de proteção ao consumidor, será responsável pelas medidas cabíveis, mas, caso não resolva, que cada indivíduo se utilize do judiciário como solucionador de conflitos.

Ainda, temos outras formas de agir sem intervenção executiva e judicial em face dos problemas oriundos de compras feitas pela internet. De acordo com o Procon, quando o direito do consumidor é violado, deve ser feita uma reclamação diretamente com o SAC da empresa, sendo recomendado, quando aberta reclamação, anotar todos os protocolos de atendimento. As reclamações realizadas pela internet também são recomendadas, uma vez que, as empresas não gostam de ver seus nomes expostos negativamente.

O cuidado também deve ser redobrado durante as compras que envolvam queima de estoque, onde as lojas anunciam descontos tentadores e variados tipos de produtos, de acordo com o advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, Christian Printes, em entrevista para o Correio Brasiliense em 9/11/2015, alerta sobre a importância de os consumidores efetuarem uma pesquisa antecipada de preço. Outra atenção que deve ser tomada para os consumidores que optam por comprar na Black Friday é recomendável que o consumidor efetue compras em sites confiáveis, para verificar a confiança, deve clicar num símbolo de cadeado que aparece no canto da barra de endereço.

Deve-se atentar também para os computadores de acesso público, os quais não devem ser usados para comercio eletrônico. E em sites de compras coletivas, os sites de compras devem informar o número mínimo de compradores que o contrato seja valido e o prazo que eles terão para utilizar a oferta.

> Ainda, em entrevista ao Correio Brasiliense, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor alertou que toda a informação transmitida ao consumidor, por meio de publicidade, embalagens e mesmo declarações de vendedores se torna uma clausula contratual a ser cumprida por lojistas e fabricantes. Se ainda assim, as garantias forem violadas, é possível tentar resolver o problema diretamente com o site do varejo, lembrando que eles tem até cinco dias para resolver as demandas do consumidor conforme prevê o decreto de Comércio Eletrônico(decreto nº 7962/13). Ressalta o instituto ainda que, para realizar transações deverá o consumidor se utilizar apenas de computadores seguros que tenham antivírus atualizado. (POMPEU, 2015)

O diretor do Procon-DF também alerta para que vai realizar compras em sites, para que evite problemas, deve ficar atento para não comprar em qualquer site, deve-se procurar empresas idôneas que não tenham reclamações no procon, disponível no site: *consumidor.gov.br*.

Também, para que o consumidor evite problemas antes mesmo de efetuar a compra, este deve comprar com calma, observando todas as condições, procurando saber se a empresa está na lista de sites perigos do Procon, salvar todos os dados da compra, testar se os canais de atendimento da empresa funcionam, não comprar sem sites que não possuem indicação de CNPJ e nem canais de atendimento.

## 10. Abstract:

This article aims to survey the major problems related to e-commerce on the Internet, which always persisted. It presents solutions created on the administrative sphere in order to avoid that the consumer has future problems. It also presents the law as an effective means to guarantee rights and the pursuit of justice when the Executive Government does not resolve the conflict. We conducted a doctrinal approach to understand the degree of effectiveness of the law, given that the consumerist regulation is of public order and inclined to social interests. We established the best paths indicated by the supervisory bodies for the consumers to make safe online purchases, so that these purchases are not discouraged.

**Keywords**: e-commerce; Virtual consumer relations; buying and selling.

## 11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS


ACESSORIA DE IMPRENSA. **Justiça Confirma que Procons têm Competência para Analisar Cláusulas Abusivas de Contratos**. Procon Goiás. 2015. Disponível em: <http://www.procon.go.gov.br/noticias/justica-confirma-que-procons-tem-competencia-para-analisar-clausulas-abusivas-de-contratos-2.html>. Acesso em: 04 de Novembro

ALVES, Giselle Borges; ARAÚJO, Jéssica Pereira de. **Proteção e Defesa do Consumidor nos Conflitos de Comércio Eletrônico Brasileiro.** Revista Cientifica da Facerb. Vol. 2. Nº 2. Jul/Dez. 2015. Pág: 44-65. ISSN 2359-1366.

BRASIL. Decreto Nº 7.962, de 15 de Março de 2013. **Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comercio eletrônico.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm#art9>. Acesso em: 09 de Novembro

BRASIL. Decreto-Lei 4.657, de 4 de Setembro de 1942. **Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Redação adotada pela Lei nº 12.376 de 2010**. Diário Oficial da União de 9 de Setembro de 1942. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm>. Acesso em: 08 de Novembro

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.** Diário Oficial da União de 12 de Setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 05 de Novembro

BUAINAIN, A. M; CARVALHO, S.M.P;PAULINO, S.R; YAMAMURA, S. **Propriedade intelectual e inovação tecnológica: algumas questões para o debate atual.**2002. Disponível em: <http://www.desenvolvimento.gov.br/arquivo/secex/sti/indbrasopodesafios/coletanea/ofutindcadprodutiva/AntonioMarcio.pdf>. Acesso em: 01 de Novembro

CATÃO, Adrualdo de Lima. **O Critério Identificador da Norma Jurídica – A Necessidade de um Enfoque Sistemático**. Outubro de 2001. Jus Navigandi. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/2249/o-criterio-identificador-da-norma-juridica>. Acesso em: 07 de Novembro

CARVALHO NETO, Wolney Maciel de. **O Código de Defesa dos Consumidores como norma principiológica e a inconstitucionalidade da Súmula 381 do STJ.** Outubro de 2010. Conteúdo Jurídico. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,o-codigo-de-defesa-dos-consumidores-como-norma-principiologica-e-a-inconstitucionalidade-da-sumula-381-do-stj,29452.html>. Acesso em: 11 de Novembro

CAVALLINI, Marta. **Demora e não entrega são campeãs de reclamações nas compras online**. G1. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/2015/07/demora-e-nao-entrega-sao-campeas-de-reclamacoes-nas-compras-online.html>. Acesso em: 25 de Outubro

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Vol. 5; 26 Edição. São Paulo. Editora Saraiva. 2011.

DOM TOTAL. **Comércio Eletrônico Ganha Mais Importância**. Março/2015. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/comercio-eletronico-ganha-mais-importancia/>. Acesso em: 18 de Outubro

FERREIRA, Prof. Adriano. **Norma Jurídica: Estrutura. Introdução ao Direito**. Junho de 2011. Disponível em: <http://introducaoaodireito.info/wpid/?p=429>. Acesso em: 07 de Novembro

FORMAGGI, Nataly. **Os Contratos Eletrônicos Internacionais**. Jus Navigandi. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/39059/os-contratos-eletronicos-internacionais>. Acesso em: 08 de Novembro

GARCIA JUNIOR, Armando Alvares. **Contratos Via Internet**. Editora Aduaneiras. São Paulo. 2001.

GOMES, Magno Federici; SOUZA, Igor Ferry de**. Contratos de consumo por meios eletrônicos, no ordenamento jurídico brasileiro.** Âmbito Jurídico, Rio Grande, XII, n. 67, ago 2009. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6345>. Acesso em: 8 novembro

GONÇALVES, Carlos Alberto**. Direito Civil Brasileiro**. Vol 1. Parte Geral. 13º ed. Editora Saraiva. 2015.

GONÇALVES, Carlos Roberto**. Direito Civil Brasileiro**. Vol 7. Direito das Sucessões. Editora Saraiva. 2008.

GOVERNO DE SANTA CATARINA. **Procon tem Competência para Aplicar Multas Independente de a Reclamação ser Realizada por um Único Consumidor, por Dez, por Cem ou Milhares de Consumidores.** 2013. Disponível em: <http://www.procon.sc.gov.br/index.php/outros-destaques/671-procon-tem-competencia-para-aplicar-multas-independente-de-a-reclamacao-ser-realizada-por-um-unicoconsumidorpor-dezcem-ou-milhares-de-consumidores-recurso-especial>. Acesso em: 11 de Novembro

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos Eletrônicos Via Internet: Problemas Relativos à sua Formação e Execução**. Revista dos Tribunais, São Paulo, vol. 776, jun. 2000.

MONTEIRO, Washington de Barros; PINTO, Ana Cristina de B. M. F. **Curso de Direito Civil**. Vol. 1. Parte Geral. 44ª Ed. 2012. Editora Saraiva.

MORAES, Eliel. **Código de Defesa do Consumidor – Decreto Nº 7.962; O Fim de uma Lacuna de Dezoito Anos e suas Inovações.** Dino – Divulgador de Notícias. Junho/2013. Disponível em: <http://www.dino.com.br/releases/codigo-de-defesa-do-consumidor--decreto-n%C2%BA-7962%3b-dino8907332131/pdf>. Acesso em: 25 de Outubro

POMPEU, Caroline. **Como Evitar que a Black Friday vire "Black Fraude".** Correio Braziliense. Novembro/2015. Disponível em: <http://blogs.correiobraziliense.com.br/consumidor/como-evitar-que-a-black-friday-vire-a-black-fraude/>. Acesso em: 09 de Novembro

RANGEL, Tauã Lima Verdan**. As Cláusulas Abusivas Consoante o Código de Defesa do Consumidor: Ponderações Acerca do Tema.** Setembro de 2013. Âmbito Jurídico. Consumidor. Disponível em: <http://ambito-

juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13173&revista_caderno=10>. Acesso em 12 de Novembro.

RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil – Parte Geral**. Vol 1. 34ª Edição. Editora Saraiva. 2007.

SILVA, Rosana Ribeiro da. **Contratos eletrônicos.**Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 4, n. 31, Mai/1999. Disponível em:<http://jus.com.br/artigos/1794>. Acesso em:7 nov. 2015.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil.** Vol. 1. Parte Geral. 15º ed. Editora Atlas. 2014. P. 13, 31

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil** – Vol. II – Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos. 12ª Edição. Editora Atlas. 2012.

WALD, Arnoldo. **Direito Civil: Introdução e Parte Geral.** 11.ª edição. São Paulo: Saraiva, 2009a.

WALD, Arnoldo. **Direito Civil: Direito das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos**. 18.ª edição. São Paulo: Saraiva. 2009b.