Apresentação

1. É muito fácil para mim apresentar o trabalho da Prof. Antonia Espíndola Longoni Klee, com o qual ela obteve o título de Doutora em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pois acompanho, dia a dia, desde seus últimos anos no curso de graduação, sua atividade profissional. Dou testemunho de sua dedicação ao estudo, de sua competência, do rigor na pesquisa, das qualidades que, somadas ao alto nível de inteligência, permitiram-lhe percorrer com brilho os cursos de graduação, de mestrado e de doutorado em Direito.

Afeiçoada ao estudo do direito das obrigações e do direito do consumidor, por onde seguiu pela mão de mestre da Prof. Dra. Claudia Lima Marques, sempre voltada para as novas questões, escolheu para sua tese o estudo do fenômeno do comércio eletrônico.

2. A importância que a rede assumiu nos últimos vinte anos aconteceu de modo tão vertiginoso que não permitiu aos juristas o exame aprofundado de seus temas. Nada como aqui vem a calhar o aforisma de que "os fatos atropelam a lei", o que acontece tanto por causa do rápido desenvolvimento tecnológico como pelas novas fórmulas de estabelecer relações sociais ou jurídicas. Daí a dificuldade inicial de todos quantos se dedicam ao tema, que é a de acompanhar o desenvolvimento do uso dos meios eletrônicos e, ainda, observar as novas fórmulas de relacionamento humano. A superação desse impasse passa pelo esgotamento da bibliografia nacional e a busca de informações no exterior. A autora assim fez e venceu esses obstáculos, o que lhe permitiu apresentar um panorama completo e atualizado do objeto de seu estudo, que é "o de analisar como ocorre a formação dos contratos a distância e por meios eletrônicos, em especial aqueles celebrados pela internet, e a proteção dos consumidores no ordenamento jurídico, à luz da legislação e dos princípios vigentes, com relação ao direito de arrependimento do consumidor, previsto no Código de Defesa do Consumidor".

Lembro que, em setembro de 2000, participei de um simpósio promovido pela Procuradoria-Geral da República, em Brasília, e tratei do tema do comércio

eletrônico e do direito do consumidor. O assunto era incipiente, e pouco se publicara no país. Ali foi divulgado que as vendas da empresa Pão de Açúcar Delivery subiram de trezentos mil reais/mês para três milhões de reais/mês, no final de 1999 (Cyro Averbach, do Grupo Pão de Açucar – Simpósio da Esaf). Era um marco merecedor de aplausos. Agora, em 2012, informou a Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico que o faturamento do comércio eletrônico brasileiro atingiu quantia superior a R$ 22 bilhões.

3. O contrato a distância tem regime legal adequado e está sendo praticado regularmente, inclusive nas relações de consumo. O ponto se complica, quando a aproximação entre vendedor e comprador se dá por meio eletrônico, surgindo problemas desde a oferta e a aceitação para formação do contrato, a definição do momento em que se tem por concluída a avença, o lugar, o foro, a lei aplicável e, muito especialmente (conforme é posto em realce neste trabalho), como deve ser protegido o direito de arrependimento do consumidor. Essas foram as matérias versadas na primeira parte do trabalho, no qual a autora, sem receio de enfrentar dificuldades de ordem legal e teórica, fornece ampla e esclarecedora visão do negócio a distância e suas consequências.

4. O arrependimento é um modo unilateral de resilição do contrato, previsto no art. 49 do CDC. Tem características que o distinguem das outras manifestações unilaterais extintivas do contrato, pois só é concedido a uma das partes, tem prazo certo para sua manifestação e independe de justa causa.

A autora sugere, tendo em vista o PLS 281/2012, que o art. 49 do CDC contemple a possibilidade, na contratação a distância, de o consumidor arrepender-se no prazo de quatorze dias, a contar da aceitação da oferta ou do recebimento do produto, o que ocorrer por último. Propõe, ainda, um novo art. 49-A ao CDC, para excluir o direito de arrependimento em certos contratos, tais como os referentes a serviços já prestados; ao fornecimento de produtos realizados segundo especificações do consumidor; ao fornecimento de discos, de gravações de áudio ou vídeo seladas, ou de programas informáticos selados de que tenham sido retirados os selos após a entrega; ao fornecimento por meio eletrônico de conteúdos digitais, se a execução teve início com o consentimento do consumidor.

5. Recolhe-se do trabalho a nítida preocupação da autora de compreender o fenômeno do comércio eletrônico na perspectiva de um sistema justo, que atenda aos legítimos interesses do fornecedor e garanta a devida proteção ao vulnerável, que fica especialmente exposto nas relações a distância, e ainda mais quando tal se dá pela via eletrônica. Todos conhecemos as deficiências

de informação relativas a produtos e serviços, e as dificuldades – muitas vezes insuperáveis – para desfazer o contrato celebrado nessas condições.

6. O livro atualiza os estudos sobre a difícil questão do desfazimento do contrato a distância e por meio eletrônico. Amparado em vasta e meticulosa pesquisa bibliográfica, usando dos mais modernos recursos, no Brasil e no exterior, a sua publicação veio preencher uma lacuna na nossa doutrina, e certamente merecerá do público aceitação que corresponda à sua excepcional qualidade.

Porto Alegre, 23 de junho de 2014.

Ruy Rosado de Aguiar Júnior
Ministro aposentado do STJ

Sumário

PREFÁCIO 15

APRESENTAÇÃO 27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS 33

1. INTRODUÇÃO 35

2. OS CONTRATOS A DISTÂNCIA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO ... 49

2.1 O contrato eletrônico e a proteção do consumidor 52

2.1.1 Características da internet 60

2.1.2 Comércio eletrônico 71

2.1.3 Existência, validade e eficácia dos contratos 82

2.1.4 Formação dos contratos no meio eletrônico 93

2.1.5 Conceito e classificação de contrato eletrônico 135

2.1.6 Prova do contrato eletrônico 144

2.1.7 Criptografia e assinatura digital 151

2.2 O direito de arrependimento do consumidor no Código de Defesa do Consumidor 162

2.2.1 Natureza jurídica do direito de arrependimento do consumidor 173

2.2.2 Prazo de sete dias e cumprimento dos deveres de informação: exegese do art. 49 e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor pela jurisprudência: efeitos do direito de arrependimento. 186

3. A NECESSIDADE DE ADAPTAR O CONCEITO DE ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL PARA A MELHOR APLICAÇÃO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS A DISTÂNCIA E POR MEIOS ELETRÔNICOS 207
3.1 A teoria do estabelecimento empresarial 210
3.1.1 Os contratos celebrados fora do estabelecimento empresarial, em domicílio e a distância 217
3.1.2 O estabelecimento empresarial virtual e o direito de arrependimento do consumidor 226
3.2 A atualização do microssistema Código de Defesa do Consumidor no tema do comércio eletrônico e a regulamentação do uso da internet no Brasil 236
3.2.1 O princípio da vulnerabilidade e a proteção do consumidor nos contratos a distância e por meios eletrônicos 245
3.2.2 O reforço do direito de arrependimento do consumidor nos contratos a distância e por meios eletrônicos: solução proposta. 304

4. CONCLUSÃO 337

REFERÊNCIAS 341

ANTONIA ESPÍNDOLA LONGONI KLEE

COMÉRCIO ELETRÔNICO

Apresentação RUY ROSADO DE AGUIAR JÚNIOR

Prefácio CLAUDIA LIMA MARQUES

THOMSON REUTERS
REVISTA DOS TRIBUNAIS™

REFERÊNCIA:

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio eletrônico**. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2014. Apresentação de Ruy Rosado de Aguiar Júnior e prefácio de Claudia Lima Marques.