

Relações de consumo em ambiente eletrônico – Parte III

As crescentes facilidades do consumo de bens e serviços em ambiente eletrônico, notadamente a internet, caminham paralelamente ao uso nocivo desse meio por todo tipo de pessoas inescrupulosas. São variados os usos negativos. Eles vão desde “brincadeiras” sem maiores conseqüências práticas até a realização de golpes sofisticados com a produção de danos patrimoniais significativos.

O contexto atualmente vivenciado impõe ao consumidor de bens e serviços em meio eletrônico a adoção de uma série de cuidados antes de firmar contratos, particularmente na internet.

Em linhas gerais, o consumidor que contrata pela internet deve dispensar especial atenção para os seguintes procedimentos, entre outros:

a) verificar os dados cadastrais do responsável pelo site onde a oferta foi encontrada. Para tanto, deve ser feita uma consulta no endereço eletrônico do registro de domínios para a internet (<http://www.registro.br>);

b) verificar se o site disponibiliza e-mail ou formulário eletrônico para contatos (esclarecimento de dúvidas e reclamações);

c) verificar se o site indica telefones para contato e o endereço físico dos estabelecimentos relacionados com a atividade comercial desenvolvida;

d) verificar se existem reclamações nos órgãos de defesa do consumidor relacionadas com o site ou com o responsável por ele;

e) verificar se o site utiliza recursos para garantir a privacidade e a segurança dos dados dos usuários (particularmente, conexões seguras);

f) não fornecer dados pessoais que não tenham relação direta com a aquisição do bem ou do serviço;

g) avaliar a conveniência de adquirir produtos e serviços nos sites amplamente reconhecidos ou mantidos por empresas com sólida presença no “mercado presencial”.

Especial cuidado deve ser dispensado nas operações realizadas em sites de empresas localizadas em território estrangeiro. Apesar do entendimento, encontrado na doutrina jurídica, voltado para a aplicação da lei do domicílio do consumidor, as dificuldades práticas de fazer valer tal premissa são consideráveis.

Brasília, 29 de abril de 2007.

Aldemario Araujo Castro

Mestre em Direito

Professor de Informática Jurídica e Direito da Informática da Universidade Católica de Brasília

Coordenador da Especialização (a distância) em Direito do Estado da Universidade Católica de Brasília

Procurador da Fazenda Nacional

Membro do Conselho Consultivo da Associação Paulista de Estudos Tributários
– APET

Co-autor do livro Manual de Informática Jurídica e Direito da Informática



Site: <http://www.aldemario.adv.br>