

O expressivo crescimento do acesso à rede mundial de computadores, experimentado pela população brasileira especialmente na última década, proporcionou um aumento nas relações contratuais desenvolvidas por meio da internet. O mercado de consumo acompanhou essa tendência, de modo que o comércio eletrônico já representa uma parcela muito significativa das vendas efetuadas no país, rivalizando com a modalidade presencial. A novidade, contudo, vem gerando dúvidas quanto às formas pelas quais deve ser tutelado o consumidor nessas relações geradas a partir do meio eletrônico, por vezes exigindo a adaptação das previsões e conceitos clássicos instituídos pelo Código Civil e pela Lei nº 8.078/90, promulgada numa época em que a utilização desse meio de comércio era ainda incipiente. Justamente por esse motivo, estão hoje em discussão projetos que pretendem a atualização do Código de Defesa do Consumidor, para contemplar adequadamente essa nova realidade fática, visando a mitigar a maior vulnerabilidade do consumidor que é causada pela ausência de contato pessoal com as partes contratantes e os produtos (a despersonalização contratual), a fim de que isso não prejudique o pleno exercício de direitos. Não obstante a tais iniciativas, a tramitação legislativa é complexa e geralmente demorada, de modo que, por ora, é preciso fazer uso das ferramentas já existentes para tutelar a parte vulnerável das relações.

Diante de tal cenário e da certeza de que, qualquer que seja seu canal de relacionamento com o fornecedor ou prestador de serviços, o consumidor deve ser efetivamente tutelado – em observância ao mandamento constitucional consubstanciado nos artigos 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição da República –, desenvolve-se esta pesquisa para investigar como ocorre ou deveria ocorrer a defesa do consumidor no plano do comércio eletrônico, com a análise do anteprojeto de atualização do Código de Defesa do Consumidor nesse sentido. Para tanto, realizar-se-ão pesquisas legislativas, bibliográficas e na jurisprudência dos tribunais pátrios e do sistema de juizados especiais, bem como o levantamento de dados empíricos quanto aos principais conflitos oriundos das relações de consumo objeto deste trabalho.