



Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Ciências Sociais

Faculdade de Direito

Pedro Modenesi

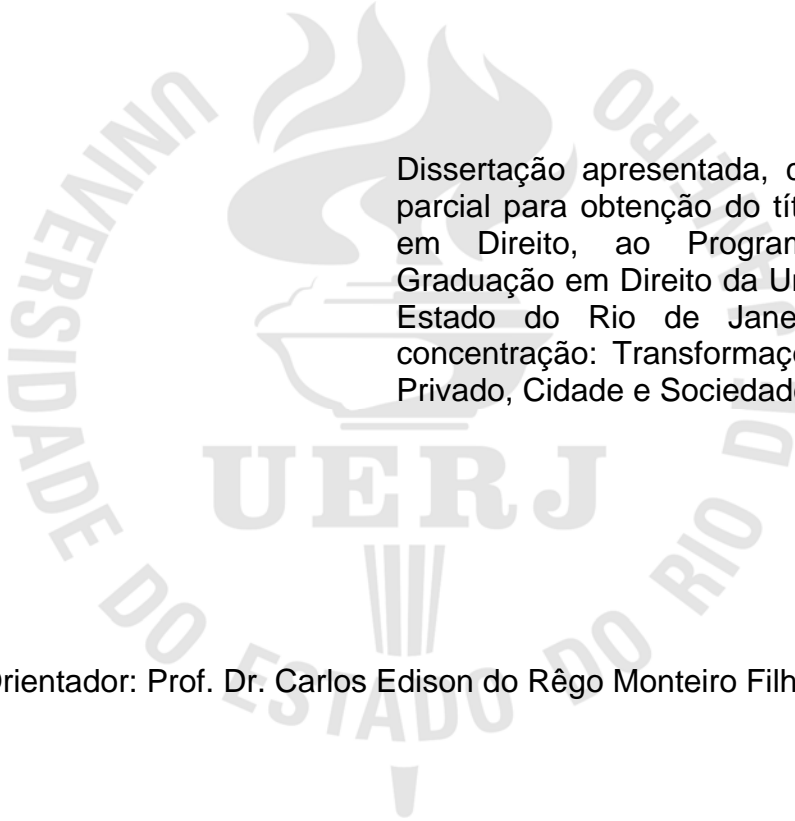
A proteção do *ciberconsumidor* e o princípio da boa-fé objetiva

Rio de Janeiro

2010

Pedro Modenesi

A proteção do *ciberconsumidor* e o princípio da boa-fé objetiva



Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Transformações do Direito Privado, Cidade e Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho

Rio de Janeiro

2010

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ/REDE SIRIUS/BIBLIOTECA CCS/C

M689p Modenesi, Pedro.

A proteção do ciberconsumidor e o princípio da boa-fé objetiva / Pedro Modenesi - 2010.
156 f.

Orientador: Carlos Edison do Rego Monteiro Filho.

Dissertação (mestrado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Direito.

1. Comercio eletrônico - Teses. 2. Defesa do consumidor - Teses. 3. Boa fé (Direito) – Teses. I. Monteiro Filho, Carlos Edison do Rego. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Direito. III. Título.

CDU 339:681.32

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

Assinatura

Data

Pedro Modenesi

A proteção do *ciberconsumidor* e o princípio da boa-fé objetiva

Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Transformações do Direito Privado, Cidade e Sociedade.

Aprovada em: 27 de setembro de 2010.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho (Orientador)
Faculdade de Direito da UERJ

Prof. Dr. Guilherme Magalhães Martins (Co-orientador)
Faculdade de Direito da UFRJ

Prof. Dr. Rosângela Maria de Azevedo Gomes
Faculdade de Direito da UERJ

Prof. Dr. Marcelo Junqueira Calixto
Faculdade de Direito da PUC-Rio

Rio de Janeiro

2010

DEDICATÓRIA

A Rui Modenesi, meu pai, por ter me ajudado a descobrir o caminho do Direito Civil e, também, por todo o apoio sem o qual jamais teria realizado minhas pequenas vitórias.

À minha mãe, Maria Zulmira, pelo amor e o carinho.

AGRADECIMENTOS

Ao CNPQ, pelo apoio concedido para elaboração deste trabalho.

Ao Prof. Dr. Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho, meu querido professor e orientador, por toda a atenção desde meu primeiro mês de mestrado na UERJ.

Ao meu presente co-orientador Prof. Dr. Guilherme Magalhães Martins, que me deu grande contribuição, inclusive por meio do grupo de pesquisa sobre Relações Privadas e Internet.

Ao Prof. Dr. Gustavo Tepedino, pelo exemplo máximo de dedicação à vida acadêmica.

À Prof^a. Dra. Caitlin Sampaio Mulholland pela orientação constante desde meus tempos de graduação.

Ao Prof. Dr. Marcelo Junqueira Calixto, meu professor e amigo, pelo incentivo para que eu ingressasse no mestrado.

À Sônia Leitão, secretária da pós-graduação da Faculdade de Direito da UERJ, por todo o carinho e dedicação dispensados aos alunos.

RESUMO

MODENESI, Pedro. *A proteção do ciberconsumidor e o princípio da boa-fé objetiva*. Brasil, 2010. 155 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

O objetivo desta dissertação é a análise das implicações jurídicas decorrentes da utilização da rede mundial de computadores, como meio de realização de transações comerciais. Ela tem como principais temas a contratação de consumo via Internet, seus desafios, oportunidades, formas de regulação, prevenção e controle de práticas abusivas. Adotando uma perspectiva histórica, mostra-se que, a humanidade vive hoje a revolução da tecnologia da informação. Um dos instrumentos mais inovadores da era informacional é a Internet, que vem proporcionando o desenvolvimento de uma especial forma de realizar negócios: o comércio eletrônico. Aqui são analisados a complexidade e os desafios próprios da contratação de consumo virtual. Dentre eles, ressaltam-se a despersonalização extrema do contrato, as assimetrias informacional e técnica, a desmaterialização do meio de realização do acordo, do instrumento, do objeto (em alguns casos) e dos vícios contratuais, a desterritorialização e a internacionalidade eventual da contratação eletrônica e, por fim, a ausência de regulamentação legal própria à defesa dos *ciberconsumidores*. Esse é o pano de fundo da acentuada vulnerabilidade dessa nova figura, a parte leiga na relação de consumo via Internet, que para muitos tem seus mistérios, defrontando-se com fornecedores e profissionais que têm pleno domínio sobre o próprio meio virtual, sobre as informações do produto ou serviço que oferecem. A Internet não equaliza, ao contrário, amplifica os desequilíbrios de informação e de poder de barganha. Assim, é inevitável o surgimento de problemas específicos do comércio *online*, bem como a intensificação de outros, em particular práticas comerciais desleais e enganosas. Na ausência de regulamentação legal específica, há necessidade de regulação do comércio eletrônico de consumo por meio de princípios jurídicos. O princípio da boa-fé objetiva é considerado o meio hábil para conduzir à solução de crescente número de conflitos de interesses no âmbito das relações de consumo eletrônicas. Por sua especial flexibilidade e amplo campo de incidência, atribui-se a esse princípio a função de assegurar a completude do ordenamento jurídico, tornando-se o instrumento apto a solucionar conflitos havidos na contratação eletrônica de consumo.

Palavras-chave: Comércio eletrônico. Proteção ao *ciberconsumidor*. Princípio da boa-fé objetiva.

ABSTRACT

This thesis is mostly aimed at analyzing legal implications arising from the use of World Wide Web as a way of doing commercial transactions. Namely, its challenges, opportunities, forms of regulation, prevention and control of abusive practices. Adopting a historical perspective, it is shown that humanity is now living the revolution of information technology in which the Internet plays an important role as the way of doing electronic commerce. It is firstly emphasized the complexity and challenges of the virtual consumption. Then, a set of related questions is analyzed, that is to say: the extreme depersonalization of the contract, technical and informational asymmetries, the dematerialization of the means of concluding the agreement, the instrument, the object (in some cases) and contracts vices, the “deterritorialization” and the occasional internationality of electronic contracting and, finally, the absence of legal regulation to protect the *cyberconsumer*. This is the background behind the intensification of *cyberconsumer’s* vulnerability. He is the lay party in the consumption relationship via the Internet, which for many has its mysteries, faced with suppliers and professionals who have full control over their own virtual environment, the information about the product or service. The Internet does not equalize, on the contrary, amplifies the imbalances of information and of bargaining power. Thus, in the online commerce the emergence of specific problems is inevitable, as well as the intensification of others, particularly unfair and deceptive trade practices. In the absence of specific statutory/legal regulation, electronic commerce needs to be regulated with the help of legal principles. The principle of objective good faith is considered the skillful tool to lead to the solution of an increasing number of conflicts of interest in electronic marketplace. Due to its special flexibility and wide field of incidence it is attributed to that principle the function of ensuring the completeness of the legal system, becoming the most able instrument to solve conflicts accruing from the electronic consumer hiring.

Key words: Electronic commerce. Cyberconsumer protection. Principle of objective good faith.

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO.....	9
1	CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE CONSUMO: ANTECEDENTES HISTÓRICOS E PANORAMA ATUAL..	14
1.1	Revoluções tecnológicas e sociais e sua repercussão jurídica.....	14
1.1.1	<u>A sociedade de consumo de massa e a primeira crise do contrato.....</u>	20
1.1.2	<u>A sociedade digital e a segunda crise do contrato.....</u>	23
1.2	Comércio eletrônico: a revolução da Internet.....	30
1.3	Modalidades de contratação eletrônica.....	37
1.4	Contratos de adesão típicos da era virtual.....	43
1.5	Formação dos contratos eletrônicos.....	54
2	COMPLEXIDADE E DESAFIOS DA CONTRATAÇÃO NA INTERNET: VULNERABILIDADE E DESCONFIANÇA DO CONSUMIDOR.....	59
2.1	Complexidade da contratação eletrônica.....	59
2.1.1	<u>Despersonalização e assimetria informacional e técnica.....</u>	59
2.1.2	<u>Desmaterialização do meio, do objeto, dos vícios e desterritorialização da contratação eletrônica.....</u>	67
2.2	A acentuada vulnerabilidade do <i>ciberconsumidor</i>.....	73
2.3	Principais problemas do mercado eletrônico.....	79
2.3.1	<u>Práticas comerciais desleais, enganosas e abusivas.....</u>	79
2.3.2	<u>Publicidade enganosa e abusiva na Internet.....</u>	87
2.3.3	<u>Desconfiança do consumidor: complexidade, riscos e falta de regulamentação da contratação eletrônica.....</u>	97
3	PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA: MEIO DE PROTEÇÃO DO <i>CIBERCONSUMIDOR</i>.....	100
3.1	Da necessidade de regulação do comércio eletrônico de consumo por meio de princípios jurídicos.....	100

3.2	O princípio da boa-fé no direito brasileiro.....	106
3.3	Análise das funções do princípio da boa-fé.....	110
3.3.1	<u>Função criadora de deveres anexos – os deveres decorrentes da boa-fé objetiva.....</u>	113
3.3.2	<u>Função limitativa do exercício abusivo de prerrogativas jurídicas – figuras parcelares do princípio da boa-fé objetiva.....</u>	116
3.4	O princípio da boa-fé objetiva e sua aptidão para regular o comércio eletrônico.....	124
3.5	O dever de informar na contratação eletrônica de consumo.....	128
3.6	Propostas para regulação do comércio eletrônico global.....	134
4	CONCLUSÃO.....	143
	REFERÊNCIAS.....	149