



**CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA-LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA-FAI
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

**ARIANE PINTO ALVES
PALOMA KIMBERLY ARAÚJO COSTA**

**CONTRATO ELETRÔNICO DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DO
DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013**

**Itaituba – Pará
2024**

ARIANE PINTO ALVES
PALOMA KIMBERLY ARAÚJO COSTA

CONTRATO ELETRÔNICO DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DO
DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Faculdade de Itaituba para a obtenção do título de Bacharel no curso Direito, sob a orientação da Professora Esp. Iasmim Kymberli Sousa de Mira.

Itaituba – Pará
2024

ALVES, Ariane Pinto: COSTA, Paloma Kimberly Araújo.

CONTRATO ELETRÔNICO DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DO DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013/ Ariane Pinto Alves; Paloma Kimberly Araujo Costa – Itaituba: CGBD, 2024.
49 fls.

Orientadora: Iasmim Kymberli Sousa de Mira

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Faculdade de Itaituba – FAI, Curso de Bacharelado em Direito, Itaituba, BR – PA, 2024.

ARIANE PINTO ALVES
PALOMA KIMBERLY ARAÚJO COSTA

CONTRATO ELETRÔNICO DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DO
DECRETO Nº 7.962, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Trabalho de conclusão de curso apresentado a
Faculdade de Itaituba para a obtenção do título de
Bacharel no curso Direito, sob a orientação da
Professora Esp. Iasmim Kymberli Sousa de Mira.

BANCA EXAMINADORA:

Presidente/orientador: _____ Nota: _____
Prof. Iasmim Kymberli Sousa de Mira

Avaliador(a) 1: _____ Nota: _____

Avaliador(a) 2: _____ Nota: _____

Resultado: _____ Média: _____

Itaituba-PA, _____ de março de 2024.

*Dedicamos este trabalho a Deus,
nossa maior força, aos nossos familiares que
nos deram o apoio fundamental para que
pudéssemos chegar até esse ponto
fundamental em nossa carreira.*

AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar que sempre esteve do nosso lado nos conduzindo nessa longa trajetória, por nos ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Quero agradecer a Deus e aos meus pais Vanildo Moura Alves e minha mãe Aldeiris Pinto Moura por todo apoio e esforço que me deram durante esses 5 anos, eles são os principais responsáveis pela conclusão do meu curso, sem eles eu não chegaria aonde eu estou hoje. Obrigada por tudo e por tanto.

Ariane Pinto Alves

Agradeço imensamente a minha mãe Elaine da Silva Araújo, por todo o incentivo durante esses 5 anos de graduação e por ser responsável por todas as minhas conquistas, obrigada mãe por sempre ter acreditado em mim; agradeço também a minha filha Jasmine Kimberly Araújo essa vitória é toda por você filha, a minha querida Avó Eunice da Silva Araújo e as minhas irmãs Pamela, Priscila e Paula por todo apoio incondicional.

Paloma Kimberly Araújo Costa

Por fim agradecemos a nossos queridos professores Iasmim Kymberli e Alarico Marques por todo apoio, contribuição, ensinamentos e paciência com esta dupla, a dedicação desses professores foram fundamentais e fizeram toda a diferença, Muito obrigada pelo apoio.

RESUMO

Neste estudo, exploramos os contratos eletrônicos de consumo, destacando a relevância da legislação, da tecnologia e da ética no contexto do comércio digital. Os contratos eletrônicos, cada vez mais comuns na era digital, exigem uma compreensão abrangente dos requisitos para sua validade, bem como das tecnologias utilizadas em sua celebração e das tendências futuras nesse campo. Ao considerar a validade dos contratos eletrônicos, é crucial observar requisitos específicos, como a clara identificação das partes envolvidas. Através de mecanismos que garantam essa identificação, como cadastros detalhados e assinaturas digitais, assegura-se a integridade e a autenticidade do contrato. Além disso, a manifestação inequívoca de vontade por parte de cada envolvido é essencial. Isso inclui a compreensibilidade e expressividade das ações ou declarações durante a negociação, destacando-se a importância do consentimento informado das partes sobre os termos e condições do acordo. A transparência nos termos contratuais também é um aspecto crucial para a validade dos contratos eletrônicos. Todas as cláusulas devem ser apresentadas de forma transparente e em linguagem clara e compreensível, permitindo que as partes entendam plenamente seus direitos e obrigações. Além disso, a integridade e autenticidade do contrato devem ser garantidas, protegendo o documento digital contra alterações não autorizadas e assegurando sua origem e conteúdo. A conformidade com regulamentações de segurança e privacidade de dados é outro ponto essencial para a validade dos contratos eletrônicos. No Brasil, o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, estabelece diretrizes específicas para regulamentar esses contratos, refletindo a crescente importância do comércio eletrônico e a necessidade de proteger os interesses dos consumidores.

Palavras-chave: Contratos Eletrônicos. Regulamentações. Assinaturas eletrônicas. Legislação. Comércio digital.

ABSTRACT

In this study, we explore electronic consumer contracts, highlighting the relevance of legislation, technology, and ethics in the context of digital commerce. Electronic contracts, increasingly common in the digital era, demand a comprehensive understanding of the requirements for their validity, as well as the technologies used in their formation and future trends in this field. When considering the validity of electronic contracts, it is crucial to observe specific requirements, such as the clear identification of the involved parties. Through mechanisms ensuring this identification, such as detailed registrations and digital signatures, the integrity and authenticity of the contract are ensured. Furthermore, the unequivocal manifestation of intent by each party involved is essential. This includes the comprehensibility and expressiveness of actions or statements during negotiation, emphasizing the importance of informed consent of the parties regarding the terms and conditions of the agreement. Transparency in contractual terms is also a crucial aspect for the validity of electronic contracts. All clauses must be presented transparently and in clear and understandable language, allowing the parties to fully understand their rights and obligations. Additionally, the integrity and authenticity of the contract must be ensured, protecting the digital document against unauthorized alterations and ensuring its origin and content. Compliance with security and data privacy regulations is another essential point for the validity of electronic contracts. In Brazil, Decree No. 7,962, dated March 15, 2013, establishes specific guidelines to regulate these contracts, reflecting the growing importance of e-commerce and the need to protect consumer interests.

Keywords: Electronic Contracts. Regulations. Electronic Signatures. Legislation. Digital Commerce.

LISTA DE SIGLAS

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CRM – Customer Relationship Management

ERP – Planejamento de Recursos Empresariais

GDPR – Regulamento Geral de Proteção de Dados

IOT – Internet das Coisas

IA – Inteligência Artificial

LGPD – Lei Geral de Proteção De Dados

SAAS – Software as a Service

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 INTRODUÇÃO AO CONTRATO ELETRÔNICO DE CONSUMO: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS	14
2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO: IMPACTO NOS CONTRATOS DE CONSUMO	16
2.3 LEGISLAÇÃO BRASILEIRA SOBRE CONTRATOS ELETRÔNICOS: O DECRETO Nº 7.962/2013	19
2.3.1 PRINCIPAIS ASPECTOS REGULAMENTADOS PELO DECRETO Nº 7.962/2013	21
2.4 COMPARAÇÃO ENTRE O CONTRATO ELETRÔNICO E O CONTRATO TRADICIONAL: VANTAGENS, DESVANTAGENS E ASPECTOS JURÍDICOS A CONSIDERAR	25
2.5 SEGURANÇA JURÍDICA NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO: ANÁLISE DO DECRETO Nº 7.962/2013	26
2.5.1 PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS: DIREITOS E DEVERES	29
2.6 DESAFIOS E CONTROVÉRSIAS NA APLICAÇÃO DO DECRETO Nº 7.962/2013	31
2.7 BOAS PRÁTICAS PARA EMPRESAS E CONSUMIDORES NA CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS ELETRÔNICOS	33
2.7.1 Empresas	33
2.7.2 Consumidores	34
2.8 REQUISITOS PARA VALIDADE DE CONTRATOS ELETRÔNICOS	35
2.9 TECNOLOGIAS UTILIZADAS E A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	37
2.10 PERSPECTIVAS FUTURAS: TENDÊNCIAS E INOVAÇÕES NO CAMPO DOS CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO	39
3. METODOLOGIA	42
3.1 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	42
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	44
5. CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS	47

1. INTRODUÇÃO

No cenário contemporâneo, marcado pelo avanço exponencial da tecnologia e pela crescente digitalização de diversas esferas da sociedade, os contratos eletrônicos de consumo emergem como uma peça importante no contexto do comércio eletrônico.

Segundo Souza (2019), historicamente, o advento dos contratos eletrônicos remonta ao surgimento da Internet e ao desenvolvimento das primeiras plataformas de comércio eletrônico nas décadas de 1990 e 2000. Com o rápido crescimento do comércio online e a popularização da compra e venda de produtos e serviços pela Internet, tornou-se necessário estabelecer mecanismos legais e regulatórios para garantir a segurança, integridade e validade desses contratos digitais.

Nesse contexto, diversos países ao redor do mundo promulgaram legislações específicas para regular os contratos eletrônicos e proteger os direitos dos consumidores diante do crescente panorama do comércio eletrônico. A necessidade de estabelecer diretrizes claras e abrangentes para lidar com as complexidades das transações online tornou-se uma prioridade para os legisladores em muitas nações.

No Brasil, o Decreto nº 7.962/2013 assume um papel de destaque nesse cenário representando um marco importante, pois regulamenta o Código de Defesa do Consumidor – (CDC), na proteção do consumidor em transações comerciais online. Ao estabelecer diretrizes claras e exigências específicas para a validade e eficácia dos contratos eletrônicos, esse Decreto busca garantir um ambiente seguro e transparente para as interações entre consumidores e fornecedores no ambiente digital, através de disposições que abordam desde a identificação das partes envolvidas até a proteção dos dados pessoais dos consumidores.

O Decreto nº 7.962/2013 estabelece um conjunto abrangente de regras e princípios que visam promover a confiança e a integridade nas transações eletrônicas, ao mesmo tempo em que resguarda os direitos e interesses dos consumidores brasileiros (COLOMBO, 2014).

O objetivo central do trabalho é analisar de forma abrangente e atualizada os aspectos legais, desafios, boas práticas e tendências tecnológicas relacionadas aos contratos eletrônicos de consumo. Para isso, de acordo com Teixeira (2017). Busca-se compreender a evolução desses contratos no contexto do comércio eletrônico, examinar os requisitos para sua validade e eficácia, bem como identificar os principais desafios enfrentados na sua aplicação prática. Além disso, o trabalho tem

como propósito explorar as tendências emergentes, como o uso da inteligência artificial, blockchain e contratos inteligentes, e avaliar seu impacto potencial no campo dos contratos eletrônicos.

No entanto, apesar dos avanços proporcionados pela legislação e das inúmeras oportunidades oferecidas pelo comércio eletrônico, a aplicação e o desenvolvimento dos contratos eletrônicos de consumo ainda enfrentam uma série de desafios e controvérsias. Questões relacionadas à segurança cibernética, proteção de dados pessoais e conformidade regulatória. Buscou-se analisar se foram criadas novas obrigações aos fornecedores, existem sanções em casos de descumprimentos das obrigações, esses são alguns dos aspectos que exigem uma atenção cuidadosa por parte das empresas e dos legisladores.

À medida que avançamos para o futuro, é essencial considerar as tendências e inovações que moldarão o campo dos contratos eletrônicos de consumo. O uso crescente de inteligência artificial, a expansão para novos setores e mercados, e a integração de tecnologias emergentes como blockchain e contratos inteligentes representam oportunidades significativas para aprimorar a eficiência, transparência e segurança das transações comerciais online.

A metodologia utilizada para selecionar os artigos baseou-se em uma revisão sistemática da literatura, utilizando bases de dados acadêmicas como "PubMed", "Scopus" e Web of Science. Isso permitiu uma busca minuciosa por estudos relevantes sobre contratos eletrônicos de consumo, considerando aspectos como legislação, desafios, boas práticas e tendências tecnológicas.

A busca utilizou uma combinação de palavras-chave relevantes, como "contratos eletrônicos", "proteção do consumidor", "legislação", "tecnologia", "inteligência artificial" e "blockchain", escolhidas com base nos conceitos discutidos no texto e visando abranger uma gama ampla de estudos pertinentes.

Os resultados foram avaliados quanto à relevância e qualidade metodológica, priorizando estudos revisados por pares, publicados em revistas científicas respeitáveis e com metodologias robustas. Essa abordagem garantiu a seleção de artigos confiáveis, capazes de contribuir significativamente para o embasamento teórico e prático do tema.

O presente trabalho justifica-se através da importância crescente dos contratos eletrônicos de consumo no cenário do comércio eletrônico contemporâneo. Com o avanço da tecnologia e a digitalização das transações comerciais, torna-se

fundamental compreender as implicações legais e práticas desses contratos, tanto para as empresas quanto para os consumidores, (GOMES, 2018).

Portanto, a análise do Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, sobre os contratos eletrônicos de consumo revela sua relevância para a proteção dos direitos do consumidor, a regulamentação das transações online e a promoção de um ambiente seguro e transparente no comércio eletrônico. Essa legislação representa um marco importante na garantia da validade e eficácia desses contratos no contexto digital, estabelecendo diretrizes claras e exigências específicas para as interações entre consumidores e fornecedores.

Conclui-se que a análise do Decreto nº 7.962/2013 ressalta a importância dos contratos eletrônicos de consumo como instrumentos para a efetivação de transações comerciais online, destacando a necessidade de proteção dos direitos do consumidor e a criação de um ambiente confiável para o comércio eletrônico.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INTRODUÇÃO AO CONTRATO ELETRÔNICO DE CONSUMO: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS.

O advento e a consolidação do contrato eletrônico no âmbito do consumo representam uma importante evolução nas práticas comerciais, impulsionadas pela crescente expansão do comércio online e pela rápida digitalização dos serviços. Esse tipo de contrato, que se baseia na utilização de meios eletrônicos para sua elaboração e execução, estabelece uma nova forma de interação entre consumidores e fornecedores, influenciando as relações comerciais contemporâneas.

Ao contrário dos contratos tradicionais, que são formalizados em papel, o contrato eletrônico dispensa essa exigência, utilizando principalmente plataformas digitais para sua celebração. Essa mudança representa uma alteração significativa na natureza dos contratos, evidenciando uma transição para o ambiente digital, onde a comunicação e as transações ocorrem de maneira virtual, rápida e eficiente (SCHREIBER, 2014).

Conforme destacado por Schreiber (2014, p. 91):

“Contratos eletrônicos” nada mais são que contratos formados por meios eletrônicos de comunicação à distância, especialmente a internet, de tal modo que o mais correto talvez fosse se referir a contratação eletrônica ou contratação via internet, sem sugerir o surgimento de um novo gênero contratual.

A peculiaridade do contrato eletrônico não está apenas em sua forma de manifestação, mas também em sua execução. A conclusão do acordo entre as partes envolve a troca de dados eletrônicos, como cliques de aceitação, preenchimento de formulários online e concordância com termos e condições específicos. Esse processo, mesmo sendo virtual, é igualmente vinculativo e eficaz, conferindo validade jurídica ao contrato e garantindo a segurança das transações realizadas no ambiente digital (Dos SANTOS; FURLAN, 2017).

Os contratos eletrônicos de consumo permeiam uma vasta gama de interações comerciais na era digital, estendendo-se desde a simples transação de compra e venda em plataformas de comércio eletrônico até a contratação de serviços complexos, como streaming de conteúdo, armazenamento em nuvem e até mesmo consultas médicas online. Essa ampla diversidade de produtos e serviços reflete não apenas a crescente digitalização da economia, mas também a adaptação

contínua das empresas aos novos modelos de negócios facilitados pela tecnologia (PARCHEN; DE ALMENDRA FREITAS; DE MEIRELES, 2018).

No entanto, essa migração para o ambiente digital traz consigo uma série de desafios e considerações específicas que precisam ser abordadas de forma criteriosa no âmbito jurídico. A segurança das transações online é uma preocupação central, envolvendo a proteção contra fraudes, roubos de identidade e outros crimes cibernéticos. Além disso, a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos consumidores são fundamentais, especialmente à luz de regulamentações como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) na União Europeia e legislações semelhantes em outras jurisdições (OLIVEIRA, *et al.* 2022).

No contexto dos contratos eletrônicos, é essencial garantir que os consumidores estejam plenamente informados sobre os termos e condições das transações, evitando práticas comerciais desleais ou enganosas. Nesse sentido, o cumprimento das disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC) é crucial para proteger os direitos e interesses dos consumidores, assegurando que eles tenham acesso a mecanismos eficazes de resolução de conflitos (FRANCO, *et al.* 2020).

A evolução constante da tecnologia e a rápida inovação no campo do comércio eletrônico destacam ainda mais a importância de uma legislação adaptável e atualizada. É essencial que as regulamentações acompanhem de perto essas mudanças, garantindo um ambiente legal que promova a confiança, a transparência e a justiça nas relações comerciais online. Isso requer uma abordagem proativa por parte dos legisladores e das autoridades reguladoras, com o objetivo de criar um quadro jurídico que esteja em sintonia com as necessidades e realidades do mercado digital em constante evolução (SOUZA, 2019).

Outrossim, o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, destaca um marco significativo legislativo, uma vez que define as diretrizes e normas específicas destinadas a regulamentar os contratos eletrônicos de consumo no Brasil. Sua promulgação reconhece a importância de proteger e garantir os direitos dos consumidores nesse cenário de rápida evolução (URNAUER; Barreto, 2014).

Uma análise minuciosa desse Decreto se torna essencial para compreender o verdadeiro impacto dessa regulamentação na prática contratual. Ele delineia uma série de requisitos e obrigações que os fornecedores de produtos ou serviços online devem cumprir, visando garantir a transparência, a segurança e a equidade nas

transações eletrônicas. Isso inclui a obrigação de disponibilizar informações claras e precisas sobre os produtos ou serviços oferecidos, assim como sobre os termos e condições da transação, garantindo que os consumidores tenham pleno conhecimento do que estão adquirindo.

Além disso, o Decreto nº 7.962 estabelece regras específicas para o exercício do direito de arrependimento do consumidor em compras online, bem como para a resolução de conflitos e reclamações. Essas disposições visam assegurar que os consumidores tenham meios eficazes para proteger seus direitos e interesses em transações eletrônicas, promovendo a confiança e a segurança no ambiente digital (CABRAL, *et al.* 2016).

2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO: IMPACTO NOS CONTRATOS DE CONSUMO

A evolução do comércio eletrônico tem sido um fenômeno marcante nas últimas décadas, representando uma transformação radical na maneira como as transações comerciais são conduzidas globalmente. Desde seus primeiros passos nos anos 90 até os dias atuais, o comércio eletrônico passou por uma série de fases de desenvolvimento, impulsionadas principalmente pelo avanço exponencial da tecnologia da informação e pelo crescente nível de conectividade em escala global (TEIXEIRA, 2017).

Inicialmente, o comércio eletrônico era caracterizado principalmente pela venda de produtos físicos através de plataformas online como Amazon, Ebay e outras. Esses pioneiros virtuais proporcionavam aos consumidores a conveniência sem precedentes de fazer compras sem sair de casa, ao mesmo tempo em que ofereciam uma vasta gama de produtos e preços competitivos. Esse modelo de negócios rapidamente ganhou popularidade, à medida que consumidores de todo o mundo passaram a apreciar a comodidade e a variedade proporcionadas pelo comércio eletrônico (TOMÉ, 2019).

No entanto, à medida que a tecnologia avançava, o comércio eletrônico também evoluía. Novas formas de comércio eletrônico emergiram, incluindo serviços digitais, como streaming de música e vídeo, jogos online, software como serviço (SaaS) e muito mais. Essa expansão do escopo do comércio eletrônico não apenas ampliou as opções disponíveis para os consumidores, mas também criou novas

oportunidades para empresas de todos os tamanhos, desde startups até gigantes corporativas, aproveitarem o potencial do mercado digital.

Além disso, a globalização e a integração de mercados internacionais impulsionaram ainda mais o comércio eletrônico, permitindo que empresas e consumidores ultrapassem fronteiras geográficas e façam negócios em escala global. Essa tendência foi intensificada pela crescente confiança dos consumidores nas transações online, impulsionada por medidas de segurança aprimoradas, políticas de privacidade e uma maior conscientização sobre os direitos do consumidor (SANTOS, 2016).

O advento dos serviços de streaming, por exemplo, revolucionou a forma como consumimos entretenimento, proporcionando acesso instantâneo a uma vasta biblioteca de conteúdo de áudio e vídeo por meio de plataformas como Spotify, Netflix e Amazon Prime Video. Essa conveniência de acesso praticamente ilimitado a uma ampla gama de conteúdos criou novos hábitos de consumo e transformou a maneira como as pessoas desfrutam de música, filmes, séries de TV e outros tipos de mídia.

Além disso, os jogos online emergiram como uma indústria de bilhões de dólares, oferecendo experiências interativas e imersivas que vão desde jogos casuais em dispositivos móveis até jogos complexos e multiusuários em consoles e PCs. Esses jogos não são apenas uma forma de entretenimento, mas também uma plataforma social, onde milhões de jogadores interagem, competem e colaboram em mundos virtuais compartilhados (SILVA, 2023).

A hospedagem de sites e serviços relacionados também desempenha um papel importante no ecossistema do comércio eletrônico, fornecendo infraestrutura essencial para empresas de todos os portes estabelecerem uma presença online. Desde pequenos blogs pessoais até grandes lojas virtuais, a hospedagem de sites permite que indivíduos e empresas publiquem e compartilhem conteúdo na internet, expandindo assim o alcance e a acessibilidade de informações e serviços em escala global.

Essa diversificação do comércio eletrônico não apenas ampliou as possibilidades de transações comerciais no ambiente digital, mas também integrou cada vez mais esses serviços à vida cotidiana das pessoas. Do entretenimento à comunicação, do trabalho à educação, o comércio eletrônico e os serviços digitais se tornaram partes essenciais da experiência moderna, moldando a maneira como

vivemos, trabalhamos e nos relacionamos no mundo contemporâneo (CHON; SPARROWE, 2020).

O advento das redes sociais e das plataformas de compartilhamento de conteúdo representou uma revolução adicional no cenário do comércio eletrônico, oferecendo novas oportunidades para empresas e indivíduos promoverem e comercializarem produtos e serviços de maneira altamente direcionada e personalizada aos consumidores. Essas plataformas não só facilitaram a interação entre consumidores e marcas, mas também abriram caminho para estratégias de marketing altamente segmentadas, permitindo que empresas alcancem públicos específicos com mensagens e ofertas relevantes (PROCÓPIO, 2015).

Através do uso inteligente das redes sociais, empresas podem criar campanhas publicitárias altamente direcionadas, baseadas em interesses, comportamentos e preferências dos consumidores. Além disso, o compartilhamento de conteúdo gerado pelos próprios consumidores tornou-se uma ferramenta poderosa para aumentar a visibilidade e a credibilidade das marcas, ampliando assim o alcance do comércio eletrônico para além dos limites tradicionais.

O surgimento e a popularização dos dispositivos móveis, como smartphones e tablets, desempenharam um papel crucial na aceleração do crescimento do comércio eletrônico. O desenvolvimento de aplicativos dedicados ao comércio eletrônico proporcionou aos consumidores uma experiência de compra simplificada e conveniente, permitindo que realizem transações a qualquer hora e em qualquer lugar. Isso não apenas aumentou a acessibilidade às lojas virtuais, mas também impulsionou a frequência e a conveniência das transações comerciais, contribuindo assim para o crescimento contínuo do setor (De FÁBIO. MACHADO-LÍGIA; BEDIN, 2019).

O rápido avanço do comércio eletrônico, embora tenha trazido inúmeros benefícios e conveniências para consumidores e empresas, também deu origem a uma série de desafios e questões específicas relacionadas aos contratos de consumo. A ausência de uma legislação específica que regule de maneira abrangente e atualizada as transações realizadas no ambiente digital é um desses desafios proeminentes. A natureza dinâmica e globalizada do comércio eletrônico cria um ambiente em constante evolução, onde práticas comerciais e tecnológicas emergentes podem superar rapidamente o escopo e a aplicabilidade das leis existentes.

Além disso, a complexidade crescente das transações online, aliada à rápida inovação tecnológica, destaca a necessidade premente de proteger os direitos dos consumidores nesse contexto. Questões como segurança das transações, privacidade de dados, transparência nas práticas comerciais e resolução de disputas tornam-se cada vez mais urgentes à medida que o comércio eletrônico continua a se expandir e a se diversificar (TEIXEIRA, 2017).

A proteção dos consumidores em um ambiente digital apresenta desafios únicos, pois muitas vezes os consumidores podem estar em desvantagem em relação às empresas devido à assimetria de informações, à falta de familiaridade com as tecnologias envolvidas e à dificuldade de buscar reparação em caso de problemas. Portanto, uma abordagem jurídica cuidadosa e atualizada é essencial para garantir que os direitos dos consumidores sejam devidamente protegidos e que o comércio eletrônico continue a ser um ambiente seguro e confiável para todas as partes envolvidas.

Nesse sentido, a elaboração e a implementação de legislação específica para o comércio eletrônico tornam-se imperativas para abordar essas questões emergentes e fornecer um quadro legal claro e eficaz para as transações online. Isso inclui a atualização e o aprimoramento das leis existentes, bem como a criação de novos mecanismos e diretrizes que abordem as preocupações únicas e em constante evolução do comércio eletrônico (MARQUES; MUCELIN, 2022).

2.3 LEGISLAÇÃO BRASILEIRA SOBRE CONTRATOS ELETRÔNICOS: O DECRETO Nº 7.962/2013.

No Brasil, o avanço do comércio eletrônico trouxe consigo a necessidade de regulamentação específica para os contratos celebrados nesse ambiente. Essa demanda culminou na promulgação do Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, representando um marco importante na legislação brasileira. Este Decreto estabelece diretrizes fundamentais para os contratos eletrônicos de consumo, visando garantir a segurança jurídica e a proteção dos direitos dos consumidores (COLOMBO, 2014).

O Decreto nº 7.962/2013 representa um marco legislativo crucial na regulamentação dos contratos eletrônicos no Brasil, estabelecendo um conjunto abrangente de diretrizes e obrigações que visam proteger os direitos dos consumidores nesse contexto digital em constante evolução (COLOMBO, 2014).

Entre as principais disposições do Decreto, destacam-se os artigos 1º e 5º, que visam a proteção dos consumidores:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - Informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;

II - Atendimento facilitado ao consumidor; e

III - respeito ao direito de arrependimento.

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - A transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - Seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, (BRASIL, 2013).

- **Divulgação de informações claras e precisas:** Os fornecedores são obrigados a fornecer informações detalhadas e precisas sobre os produtos ou serviços oferecidos, incluindo características, preço, formas de pagamento, prazo de entrega, entre outros aspectos relevantes. Isso garante que os consumidores possam tomar decisões informadas antes de realizar uma compra online (KAUSS, 2016).
- **Direito de arrependimento:** O Decreto estabelece o direito dos consumidores de se arrependerem da compra no prazo de 7 dias após a aquisição do produto ou contratação do serviço, sem a necessidade de justificativa. Esse período de reflexão proporciona aos consumidores uma garantia adicional de que poderão desfazer a transação caso mudem de ideia ou se sintam insatisfeitos com a compra (LIMA; DE PAULA PEREIRA, 2022).
- **Meios seguros de pagamento:** Os fornecedores são obrigados a oferecer meios de pagamento seguros e confiáveis aos consumidores, garantindo que as transações financeiras realizadas online sejam protegidas contra fraudes e outras práticas ilícitas (RODRIGUES, 2015).
- **Confirmação do contrato por escrito:** O Decreto determina que os contratos eletrônicos devem ser confirmados por escrito, garantindo que as condições

acordadas entre as partes sejam documentadas de forma clara e inequívoca (TONOLI, 2015).

- Acesso facilitado às informações contratuais: Os fornecedores são obrigados a disponibilizar as informações contratuais de forma clara e acessível aos consumidores, permitindo que estes tenham fácil acesso aos termos e condições do contrato antes de finalizarem a transação (COLOMBO, 2014).

Essas disposições do Decreto nº 7.962/2013 desempenham um papel fundamental na promoção da transparência, segurança e proteção dos direitos dos consumidores no ambiente digital, garantindo que as transações eletrônicas sejam conduzidas de maneira justa e equitativa para todas as partes envolvidas. Ao estabelecer essas diretrizes, o Decreto contribui significativamente para o desenvolvimento e a confiança no comércio eletrônico no Brasil, fortalecendo assim o ambiente digital como um espaço seguro e confiável para realizar negócios (MENON, 2014).

2.3.1 PRINCIPAIS ASPECTOS REGULAMENTADOS PELO DECRETO Nº 7.962/2013

Dentre os aspectos mais relevantes estabelecido pelo Decreto está o requisito ao qual os fornecedores forneçam informações claras e precisas sobre os produtos ou serviços oferecidos é de suma importância para garantir a transparência e a equidade nas transações eletrônicas.

Essa exigência vai muito além de simplesmente listar os produtos disponíveis; ela abrange a necessidade de apresentar uma descrição detalhada e completa das características dos produtos ou serviços, incluindo especificações técnicas, dimensões, materiais utilizados, garantias oferecidas, entre outros aspectos relevantes.

Os artigos 2º e 3º do Decreto 7.962/2013, estabelece os seguintes requisitos:

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - Nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - Endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - Discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - Condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:

I - quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;

II - prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e

III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art.

2º (BRASIL, 2013).

O fornecedor também deve fornecer informações detalhadas sobre o preço do produto ou serviço, incluindo quaisquer taxas adicionais, impostos e custos de entrega. É essencial que essas informações sejam apresentadas de maneira clara e compreensível, para que os consumidores possam entender totalmente os custos envolvidos na transação e fazer uma escolha informada (REIS, 2014).

As condições de pagamento também devem ser claramente especificadas, incluindo os métodos de pagamento aceitos, as opções de parcelamento, eventuais taxas adicionais associadas a determinados métodos de pagamento, entre outros detalhes relevantes. Isso permite que os consumidores escolham o método de pagamento que melhor se adapte às suas necessidades e preferências, garantindo assim uma experiência de compra mais satisfatória (FERREIRA; RODRIGUES, 2014).

O prazo de entrega é outro aspecto crucial que deve ser informado de forma clara e precisa. Os consumidores têm o direito de saber quando podem esperar receber seu produto ou serviço, para que possam planejar adequadamente e evitar qualquer inconveniente relacionado à entrega (REIS, 2014).

O autor ainda destaca outro ponto importante do regulamentado, que seria o direito de arrependimento do consumidor, que representa uma salvaguarda fundamental para os consumidores que realizam compras no ambiente digital. Esse direito assegura aos consumidores o poder de reconsiderar suas decisões de compra e, se necessário, desistir delas sem a obrigação de fornecer justificativa, dentro de um prazo de 7 dias após o recebimento do produto ou a assinatura do contrato.

Essa garantia desempenha um papel crucial na proteção dos consumidores contra compras impulsivas, arrependimentos posteriores ou mesmo situações em que o produto ou serviço adquirido não atende às expectativas do consumidor. O prazo de 7 dias oferece aos consumidores tempo suficiente para avaliar o produto ou serviço, ponderar sobre sua decisão e, se necessário, exercer seu direito de arrependimento sem qualquer ônus adicional.

Além de proporcionar segurança aos consumidores, o direito de arrependimento também contribui para promover a confiança no comércio eletrônico como um todo. Ao saber que têm a possibilidade de desistir de uma compra caso não estejam satisfeitos, os consumidores se sentem mais confortáveis em realizar transações online, o que, por sua vez, estimula o crescimento e a sustentabilidade do comércio eletrônico.

Porém, é importante ressaltar que esse direito não é absoluto e está sujeito a certas condições e exceções, como no caso de produtos perecíveis, personalizados ou que não possam ser devolvidos por motivos de saúde ou higiene. Além disso, o consumidor deve devolver o produto em condições adequadas e arcar com os custos de devolução, quando aplicável (ROCHA, 2018).

A exigência estabelecida pelo Decreto de que os fornecedores confirmem por escrito a realização do contrato é uma medida importante para fortalecer a segurança e a transparência nas transações eletrônicas. Essa confirmação formal do contrato permite que os consumidores tenham uma documentação clara e detalhada de todas as condições acordadas, incluindo informações sobre o produto ou serviço adquirido, preço, formas de pagamento, prazo de entrega e outros termos e condições relevantes.

Essa documentação é essencial para evitar possíveis mal-entendidos ou disputas futuras entre as partes, fornecendo um registro tangível e legalmente vinculativo das obrigações e responsabilidades de cada parte envolvida no contrato. Além disso, a confirmação por escrito do contrato facilita a identificação e a resolução de quaisquer problemas ou questões que possam surgir durante a execução do contrato, proporcionando uma base sólida para a aplicação de medidas corretivas, se necessário (OLIVEIRA, 2016).

Somado a isso a confirmação do contrato, o Decreto também estabelece outras disposições importantes para promover a transparência e a equidade nas transações eletrônicas. O acesso facilitado às informações contratuais, por exemplo,

garante que os consumidores tenham fácil acesso a todos os termos e condições do contrato antes de finalizarem a transação, permitindo que tomem decisões informadas e conscientes.

A garantia de meios seguros de pagamento é outra medida fundamental para proteger os consumidores contra fraudes e práticas comerciais desleais. Os fornecedores são obrigados a oferecer opções de pagamento seguras e confiáveis, garantindo que as transações financeiras realizadas online sejam protegidas contra qualquer tipo de fraude ou violação de segurança.

Além disso, a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos contratos eletrônicos reforça os direitos e garantias dos consumidores no ambiente digital. Isso significa que os consumidores têm os mesmos direitos de proteção e recurso em transações online que têm em transações offline, proporcionando-lhes uma camada adicional de segurança e confiança ao realizar compras na internet (DE ALMEIDA, 2017).

Para o autor o Decreto também reforça a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos contratos eletrônicos, assegurando que os direitos fundamentais dos consumidores sejam respeitados. Essa regulamentação visa promover a transparência, a confiança e a equidade nas relações de consumo online, essenciais para o desenvolvimento sustentável do comércio eletrônico no país.

No geral, essas disposições regulamentares estabelecidas pelo Decreto nº 7.962/2013 desempenham um papel fundamental na promoção da transparência, equidade e confiança nas relações de consumo online. Ao garantir que os consumidores tenham acesso a informações claras e precisas, meios seguros de pagamento e proteção legal, o Decreto contribui para o desenvolvimento sustentável do comércio eletrônico no país, criando um ambiente seguro e confiável para todas as partes envolvidas.

No entanto, a eficácia do Decreto depende da correta aplicação e fiscalização pelos órgãos competentes, bem como da adaptação contínua às mudanças tecnológicas e às necessidades do mercado. Assim, a análise detalhada do Decreto nº 7.962/2013 é essencial para compreender seu impacto no ambiente dos contratos eletrônicos de consumo e identificar possíveis lacunas ou áreas de aprimoramento na legislação (RAMOS, 2012).

2.4 COMPARAÇÃO ENTRE O CONTRATO ELETRÔNICO E O CONTRATO TRADICIONAL: VANTAGENS, DESVANTAGENS E ASPECTOS JURÍDICOS A CONSIDERAR

Ao comparar contratos eletrônicos e contratos tradicionais, é crucial analisar suas implicações legais, práticas e culturais. Nos contratos tradicionais, a assinatura física e a interação pessoal frequentemente conferem uma sensação de segurança e confiança, facilitando a comprovação da existência do contrato e da vontade das partes envolvidas. Esse processo muitas vezes envolve a presença física das partes, a troca de documentos impressos e a assinatura manuscrita, criando um registro tangível do acordo (KAUSS, 2016).

Por outro lado, nos contratos eletrônicos, a segurança é garantida por meio de tecnologias como criptografia e autenticação digital. Embora esses métodos ofereçam proteção contra adulteração e falsificação, a confiança no processo depende da reputação das plataformas utilizadas e da clareza dos termos contratuais apresentados eletronicamente. A ausência de interação física pode tornar mais desafiadora a criação de uma conexão pessoal entre as partes, o que pode afetar a percepção de confiabilidade do acordo (SCHREIBER, 2014).

Além disso, a validade e a prova nos contratos tradicionais são mais diretas devido à documentação em papel e às assinaturas manuscritas. Esses documentos físicos servem como evidência tangível da vontade das partes. Nos contratos eletrônicos, por outro lado, esses aspectos podem ser mais complexos. A legislação geralmente exige o uso de assinaturas eletrônicas e registros digitais, como logs de transações, para garantir a autenticidade e a integridade do acordo. A aceitação legal desses métodos pode variar de acordo com a jurisdição e os requisitos específicos da legislação aplicável (SILVA, 2023).

Em termos de acessibilidade e eficiência, os contratos eletrônicos oferecem diversas vantagens em comparação aos tradicionais. Um dos principais benefícios é a capacidade de realizar transações de forma rápida e conveniente, independentemente da localização geográfica das partes envolvidas. Com os contratos eletrônicos, as negociações podem ocorrer em tempo real, através de plataformas online, reduzindo significativamente o tempo necessário para finalizar um acordo. Isso é especialmente importante em transações comerciais internacionais, onde as partes podem estar em diferentes fusos horários ou continentes.

Além disso, os contratos eletrônicos oferecem vantagens econômicas e sustentáveis. Ao eliminar a necessidade de papel, impressão e transporte físico, eles reduzem os custos associados aos contratos tradicionais, como despesas com papelada, envio de documentos e armazenamento físico. Essa economia não apenas beneficia financeiramente as partes envolvidas, mas também contribui para a preservação do meio ambiente, reduzindo o consumo de recursos naturais e a produção de resíduos (SILVA, 2019).

Outro ponto a ser considerado é que os contratos eletrônicos estão mais alinhados com a era digital em que vivemos. Eles permitem a integração de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e blockchain, que podem aumentar a segurança, transparência e eficiência das transações. Além disso, os contratos eletrônicos podem ser facilmente integrados a sistemas de gestão empresarial (ERP), sistemas de CRM (Customer Relationship Management) e outras ferramentas de automação, otimizando os processos de negociação, execução e monitoramento de contratos (PINHEIRO, 2021).

Em contrapartida, os contratos tradicionais podem ser mais resistentes à mudança e menos flexíveis para se adaptarem às novas formas de fazer negócios. Eles tendem a depender de práticas estabelecidas há muito tempo, como assinaturas manuscritas e documentos em papel, o que pode dificultar a implementação de inovações tecnológicas. Isso pode resultar em processos mais lentos, burocráticos e menos eficientes em comparação com os contratos eletrônicos (AGUIAR, 2022).

2.5 SEGURANÇA JURÍDICA NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO: ANÁLISE DO DECRETO Nº 7.962/2013

O Decreto, ao estabelecer um conjunto de normas e requisitos para os contratos eletrônicos, desempenha um papel importante na promoção da segurança jurídica nas transações online. Uma das principais contribuições desse arcabouço normativo é a exigência de que os fornecedores forneçam informações claras e precisas sobre os produtos ou serviços oferecidos. Esse requisito não apenas protege os consumidores, mas também promove a equidade nas relações comerciais, garantindo que todas as partes envolvidas tenham acesso a informações completas e transparentes para tomar decisões informadas. Isso reduz

significativamente o risco de práticas abusivas e litígios decorrentes de informações inadequadas ou enganosas (KAUSS, 2016).

O direito de arrependimento concedido aos consumidores é outra medida que contribui significativamente para a segurança jurídica das transações eletrônicas. Ao permitir que os consumidores desistam da compra dentro de um prazo de 7 dias após o recebimento do produto ou a assinatura do contrato, sem a necessidade de justificativa, o Decreto proporciona uma camada adicional de proteção aos consumidores. Isso permite que os consumidores tenham a oportunidade de reconsiderar suas decisões de compra sem medo de represálias, contribuindo assim para aumentar a confiança e a segurança nas transações online.

De acordo com os artigos 4º, 6º e 7º do decreto nº 07.962/2013, é possível identificar com clareza a segurança jurídica imposta pelo legislador, vejamos:

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;

II - fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação ;

III - confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;

IV - disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;

V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

VI - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso V, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor ; e

VII - utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do **caput** será encaminhada em até cinco dias ao consumidor.

Art. 6º As contratações no comércio eletrônico deverão observar o cumprimento das condições da oferta, com a entrega dos produtos e serviços contratados, observados prazos, quantidade, qualidade e adequação.

Art. 7º A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990. (BRASIL, 2013).

Destacamos as sanções previstas no art.56 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor, em caso de descumprimento do referido decreto.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo. (BRASIL,1990).

Essas medidas não apenas protegem os consumidores contra práticas comerciais desleais, mas também promovem a integridade e a transparência no mercado digital. Ao estabelecer um ambiente regulatório claro e transparente, o Decreto cria um cenário propício para o crescimento sustentável do comércio eletrônico, onde as empresas podem operar de maneira ética e os consumidores podem realizar transações com confiança. Isso, por sua vez, fortalece a confiança dos consumidores no comércio eletrônico como um todo, impulsionando o desenvolvimento econômico e social do país.

A exigência de confirmação por escrito do contrato celebrado é um ponto fundamental do Decreto que visa fortalecer a segurança jurídica das transações eletrônicas. Essa disposição garante que todas as condições e termos acordados entre as partes sejam documentados de forma clara e precisa, reduzindo assim o risco de mal-entendidos, controvérsias ou disputas futuras sobre os termos do contrato. Ao exigir essa confirmação por escrito, o Decreto proporciona uma base sólida e legalmente vinculativa para as transações eletrônicas, o que é essencial para garantir a confiança e a credibilidade do comércio eletrônico como um todo (FERREIRA, *et al.* 2022).

A obrigatoriedade de os fornecedores adotarem meios seguros de pagamento é uma medida crucial para proteger os consumidores contra fraudes e garantir a segurança de suas informações financeiras durante as transações online. Ao exigir que os fornecedores implementem medidas de segurança robustas, como criptografia de dados e protocolos de autenticação, o Decreto ajuda a mitigar os riscos de fraudes ou golpes online, proporcionando assim maior tranquilidade e confiança aos consumidores ao realizar compras na internet.

Nesse contexto, essas disposições do Decreto não apenas fortalecem a segurança jurídica das transações eletrônicas, mas também contribuem para promover a confiança e a credibilidade do comércio eletrônico como um todo. Ao estabelecer um conjunto claro e abrangente de normas e requisitos para as transações online, o Decreto cria um ambiente propício para o desenvolvimento sustentável do comércio eletrônico, onde consumidores e empresas podem interagir com segurança e confiança (MASCARENHAS, 2018).

2.5.1 PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS: DIREITOS E DEVERES

Nos contratos eletrônicos, a proteção ao consumidor é um tema de extrema relevância, uma vez que o ambiente digital apresenta desafios específicos que podem impactar diretamente os direitos e interesses dos consumidores. É imperativo reconhecer que os consumidores possuem uma série de direitos legalmente garantidos, os quais são fundamentais para assegurar que as transações online ocorram de maneira justa e equitativa.

Em primeiro lugar, destaca-se a importância do direito à informação clara e precisa sobre os produtos ou serviços oferecidos. No contexto digital, onde a interação entre consumidor e fornecedor muitas vezes ocorre de forma virtual, é essencial que os consumidores tenham acesso a informações detalhadas e compreensíveis sobre os produtos ou serviços em questão. Isso inclui descrições precisas, especificações técnicas, preços claros e transparentes, condições de pagamento, prazos de entrega e políticas de devolução. Essa transparência na divulgação das informações permite que os consumidores tomem decisões informadas e conscientes, evitando possíveis enganos ou práticas comerciais desleais (MARQUES, 2015).

O direito ao arrependimento dentro do prazo estipulado é um mecanismo essencial para proteger os consumidores contra compras impulsivas ou arrependimentos posteriores. O ambiente online muitas vezes pode induzir os consumidores a tomar decisões rápidas e impulsivas, sem considerar todas as implicações da transação. Nesse sentido, o direito ao arrependimento oferece aos consumidores a oportunidade de reconsiderar sua decisão de compra e desistir dela, caso assim desejem, dentro de um prazo determinado. Essa garantia proporciona aos consumidores maior tranquilidade e confiança ao realizar transações online,

sabendo que têm a possibilidade de corrigir eventuais equívocos ou insatisfações (ROCHA, 2018).

Além disso, o direito à segurança e privacidade de seus dados pessoais é outro aspecto crucial da proteção ao consumidor no ambiente digital. Com o crescente volume de informações pessoais compartilhadas online, é fundamental garantir que esses dados sejam protegidos contra acessos não autorizados, uso indevido ou violações de segurança. Os consumidores têm o direito de esperar que suas informações pessoais sejam tratadas com o devido cuidado e proteção, e cabe aos fornecedores adotar medidas adequadas para garantir a segurança e privacidade desses dados (PINHEIRO, 2021).

Por outro lado, os fornecedores também têm uma série de deveres a cumprir nos contratos eletrônicos, visando garantir a integridade e a transparência das transações online. Esses deveres incluem a obrigação de fornecer informações completas e precisas sobre os produtos ou serviços oferecidos aos consumidores. Isso significa que os fornecedores devem apresentar de forma clara e compreensível todas as informações relevantes sobre os produtos ou serviços, incluindo características, preços, condições de pagamento, prazos de entrega, políticas de devolução e quaisquer outras informações que possam influenciar a decisão de compra do consumidor. Ao fornecer informações precisas e transparentes, os fornecedores contribuem para a construção de uma relação de confiança com os consumidores e reduzem o risco de litígios ou conflitos (PAIXÃO, 2019).

Além disso, os fornecedores têm a responsabilidade de garantir a segurança dos meios de pagamento utilizados nas transações eletrônicas. Isso inclui a implementação de medidas de segurança robustas para proteger as informações financeiras dos consumidores contra acessos não autorizados, fraudes ou outras formas de atividades maliciosas. Os fornecedores devem adotar protocolos de segurança confiáveis, como criptografia de dados e autenticação de dois fatores, para garantir a integridade e a confidencialidade das transações financeiras realizadas online (RAMOS, 2016).

Os fornecedores também devem adotar medidas para proteger a privacidade e a segurança dos dados dos consumidores coletados durante as transações eletrônicas. Isso inclui a implementação de políticas de privacidade claras e transparentes, o uso de práticas adequadas de gerenciamento de dados e a adoção de medidas de segurança para proteger os dados pessoais dos consumidores

contra acessos não autorizados, vazamentos ou uso indevido. Ao proteger a privacidade e a segurança dos dados dos consumidores, os fornecedores demonstram um compromisso com a proteção dos direitos dos consumidores e fortalecem a confiança dos consumidores no comércio eletrônico (FIDELIS, 2023).

É importante ressaltar que o Decreto nº 7.962/2013 estabelece diretrizes claras para proteger os direitos dos consumidores nos contratos eletrônicos, contribuindo para garantir a segurança e a confiança nas transações online. No entanto, cabe aos consumidores estarem atentos e exercerem seus direitos de forma responsável, verificando as informações fornecidas pelos fornecedores e tomando precauções para proteger sua segurança e privacidade online. Ao mesmo tempo, os fornecedores devem cumprir com seus deveres estabelecidos pela legislação e adotar medidas para garantir a integridade e a segurança das transações eletrônicas, contribuindo para um ambiente de comércio eletrônico mais justo, transparente e seguro para todas as partes envolvidas (DE PAULA TORRE, *et al.* 2022).

2.6 DESAFIOS E CONTROVÉRSIAS NA APLICAÇÃO DO DECRETO Nº 7.962/2013

Apesar de representar um avanço significativo na regulamentação dos contratos eletrônicos de consumo, o Decreto nº 7.962/2013 enfrenta uma série de desafios e controvérsias em sua aplicação prática. Esses desafios derivam, principalmente, da intrincada natureza do ambiente digital e das constantes inovações tecnológicas que caracterizam o comércio eletrônico (ALVES; ARAÚJO, 2015).

Um dos principais desafios na implementação efetiva do Decreto está relacionado à garantia da eficácia das medidas de proteção ao consumidor estabelecidas no texto legal. Embora o Decreto estipule uma série de direitos e deveres tanto para os consumidores quanto para os fornecedores, a fiscalização e o cumprimento dessas disposições nem sempre são eficazes. Esse cenário é particularmente desafiador diante da crescente complexidade das transações online e da dificuldade em identificar e responsabilizar os infratores.

A amplitude e a diversidade do comércio eletrônico apresentam obstáculos significativos à aplicação uniforme do Decreto. O avanço tecnológico contínuo traz consigo novas formas de transações comerciais e interações entre consumidores e

fornecedores, tornando difícil para as autoridades reguladoras acompanharem e regulamentarem todas as atividades no ambiente digital de forma eficiente. Além disso, a globalização do comércio eletrônico também complica a aplicação do Decreto, uma vez que as transações muitas vezes ocorrem além das fronteiras nacionais e estão sujeitas a diferentes legislações e regulamentações em diferentes países (DE ALMEIDA, 2017).

Outro desafio importante está relacionado à conscientização e educação dos consumidores sobre seus direitos e responsabilidades no ambiente digital. Muitos consumidores podem não estar plenamente cientes dos direitos garantidos pelo Decreto ou das precauções que devem tomar ao realizar transações online. Isso pode resultar em uma vulnerabilidade aumentada dos consumidores a práticas comerciais desleais ou fraudes online. Além disso, a falta de recursos e capacidades das autoridades reguladoras para lidar efetivamente com as violações do Decreto também representa um desafio significativo. A aplicação eficaz do Decreto requer investimentos em tecnologia, capacitação de pessoal e cooperação internacional para enfrentar os desafios transnacionais do comércio eletrônico (PINHEIRO, 2021).

Além disso, a rápida evolução tecnológica e o surgimento de novas formas de comércio eletrônico apresentam desafios adicionais para a aplicação do Decreto. Por exemplo, a popularização das redes sociais como plataformas de venda e a ascensão de modelos de negócios baseados em aplicativos móveis trazem questões específicas que podem não estar contempladas na legislação existente. A dinâmica e a constante inovação no ambiente digital exigem uma adaptação contínua das regulamentações para acompanhar essas mudanças e garantir a eficácia das medidas de proteção ao consumidor (MENON, 2014).

Outra controvérsia na aplicação do Decreto diz respeito à interpretação de algumas de suas disposições, especialmente no que diz respeito a aspectos mais técnicos e complexos, como a segurança dos meios de pagamento ou a proteção dos dados dos consumidores. A falta de clareza em certos pontos da regulamentação pode gerar divergências de entendimento e dificultar a uniformidade na aplicação da lei. Isso pode levar a interpretações variadas por parte das autoridades reguladoras e dos tribunais, criando incertezas jurídicas e aumentando o risco de litígios entre consumidores e fornecedores (DA COSTA, 2015).

A complexidade do ambiente digital e a diversidade de modelos de negócios tornam ainda mais desafiadora a tarefa de regulamentar o comércio eletrônico de

forma eficaz. As plataformas de redes sociais, por exemplo, apresentam uma série de peculiaridades em relação aos tradicionais sites de comércio eletrônico, incluindo a interação social entre os usuários, a possibilidade de compartilhamento de conteúdo gerado pelos próprios usuários e a presença de influenciadores digitais. Essas características únicas levantam questões específicas que podem exigir uma abordagem regulatória diferenciada.

Ademais, a adequação do Decreto à realidade do mercado internacional e às práticas adotadas por empresas estrangeiras também é uma questão relevante. O comércio eletrônico transcende fronteiras, e as empresas brasileiras muitas vezes competem com fornecedores estrangeiros que estão sujeitos a regulamentações diferentes. Isso pode gerar distorções na concorrência e dificultar a aplicação efetiva das normas estabelecidas pelo Decreto (VASCONCELOS, 2023).

2.7 BOAS PRÁTICAS PARA EMPRESAS E CONSUMIDORES NA CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS ELETRÔNICOS

Com o avanço constante da tecnologia e a digitalização de diversos aspectos da vida moderna, os contratos eletrônicos emergem como uma ferramenta indispensável, promovendo praticidade e eficiência para empresas e consumidores. A sua crescente popularidade é evidenciada pela sua capacidade de simplificar processos, reduzir custos e agilizar transações. No entanto, para garantir a integridade e a validade desses contratos, é imperativo que ambas as partes envolvidas adotem boas práticas e estejam cientes das suas responsabilidades legais.

A transição para os contratos eletrônicos exige uma compreensão abrangente das leis e regulamentações aplicáveis, bem como a implementação de medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis envolvidas. Além disso, é fundamental que as cláusulas contratuais sejam redigidas de forma clara e precisa, garantindo uma compreensão mútua das obrigações e direitos de cada parte (MICULIS; ASTOLPHO, 2018).

2.7.1 Empresas

Para as empresas, é fundamental adotar políticas e procedimentos que promovam a transparência e a clareza nas informações fornecidas aos

consumidores. Isso envolve uma divulgação completa e precisa das características dos produtos ou serviços oferecidos, incluindo especificações técnicas, tamanhos, cores, funcionalidades, entre outros detalhes relevantes. Além disso, é crucial fornecer informações claras sobre o preço dos produtos ou serviços, incluindo quaisquer taxas adicionais, custos de envio e impostos aplicáveis.

As empresas também devem garantir que as condições de pagamento sejam claramente apresentadas, incluindo os métodos de pagamento aceitos, os prazos de pagamento e quaisquer políticas relacionadas a reembolsos ou cancelamentos. Além disso, é importante fornecer informações sobre o prazo de entrega estimado e quaisquer termos e condições que se apliquem à entrega dos produtos ou serviços (ALVES; PEREIRA, 2015).

Somado a transparência nas informações, as empresas também devem garantir a segurança dos meios de pagamento utilizados pelos consumidores. Isso envolve a implementação de medidas robustas de proteção de dados, como criptografia, para proteger as informações financeiras dos consumidores contra acessos não autorizados. Além disso, as empresas devem investir em sistemas de prevenção de fraudes para detectar e evitar atividades fraudulentas, protegendo assim tanto os consumidores quanto a própria empresa de possíveis danos financeiros e reputacionais (DE ALENCAR, 2023).

Além de adotar políticas e procedimentos que promovam a transparência e a clareza nas informações fornecidas aos consumidores, as empresas também devem estar atentas à legislação vigente, especialmente ao Decreto nº 7.962/2013 e ao Código de Defesa do Consumidor. Garantir o cumprimento de todas as disposições legais relacionadas aos contratos eletrônicos é crucial para assegurar relações comerciais justas e transparentes.

Isso implica em respeitar os direitos dos consumidores, tais como o direito de arrependimento e a garantia de acesso às informações contratuais de forma clara e acessível. As empresas devem estar familiarizadas com as exigências legais pertinentes e implementar medidas internas para garantir a conformidade com essas normas (DE PAULA TORRE, *et al.* 2022).

2.7.2 Consumidores

Por outro lado, os consumidores desempenham um papel fundamental na celebração de contratos eletrônicos, sendo necessário que adotem precauções adequadas para proteger seus interesses e garantir uma experiência segura e

satisfatória no ambiente digital. Antes de efetuar qualquer compra ou contratação de serviços online, é imprescindível que os consumidores realizem uma série de verificações e estejam cientes de seus direitos e responsabilidades (Ramos, 2012).

Primeiramente, os consumidores devem dedicar tempo para avaliar a reputação da empresa com a qual estão realizando a transação. Isso pode incluir a pesquisa de comentários e avaliações de outros clientes, bem como a verificação da existência de reclamações ou processos judiciais relacionados à empresa. Uma empresa com boa reputação é mais provável de oferecer produtos ou serviços de qualidade e cumprir com as obrigações contratuais.

É fundamental que os consumidores leiam atentamente todas as informações disponibilizadas sobre o produto ou serviço que estão adquirindo. Isso inclui não apenas as características e especificações do produto, mas também os termos e condições do contrato, políticas de devolução e garantias oferecidas. A compreensão completa dessas informações é essencial para evitar surpresas desagradáveis após a realização da compra (OLIVIERO; DEGHI, 2015).

Ademais, os consumidores devem estar plenamente cientes de seus direitos e deveres ao realizar transações online. Isso inclui o direito ao arrependimento, que permite que o consumidor desista da compra dentro de um determinado prazo sem necessidade de justificativa, bem como o dever de fornecer informações corretas e atualizadas durante o processo de compra.

Além de se atentarem aos aspectos contratuais, os consumidores também devem adotar medidas para proteger sua segurança e privacidade online. Isso inclui o uso de senhas seguras, a verificação da autenticidade dos sites e aplicativos utilizados para realizar transações comerciais e a cautela ao compartilhar informações pessoais sensíveis (ELBACHA, 2021).

2.8 REQUISITOS PARA VALIDADE DE CONTRATOS ELETRÔNICOS

Para que um contrato eletrônico seja considerado válido, diversos requisitos devem ser rigorosamente observados. Em primeiro lugar, é essencial que as partes envolvidas estejam devidamente identificadas de maneira clara e inequívoca. Isso implica que a plataforma ou sistema utilizado para a celebração do contrato deve oferecer mecanismos que permitam a identificação precisa das partes, seja através de um cadastro prévio detalhado, do uso de credenciais de acesso exclusivas, ou de outros métodos confiáveis de verificação de identidade digital (GOMES, 2018).

Além da identificação adequada das partes, é fundamental que haja uma manifestação clara e inequívoca de vontade por parte de cada uma delas. Isso implica que as ações ou declarações realizadas durante a negociação e conclusão do contrato eletrônico devem ser compreensíveis e expressivas o suficiente para indicar objetivamente o consentimento em relação aos termos e condições estabelecidos. Essa manifestação de vontade pode ser realizada de diversas formas, como clicar em um botão de aceitação, preencher um formulário online, ou assinar digitalmente o documento. Junto a isso, é crucial que os termos e condições do contrato eletrônico sejam claramente definidos e acessíveis às partes envolvidas. Isso significa que todas as cláusulas e disposições contratuais devem ser apresentadas de forma transparente e em linguagem clara e compreensível, permitindo que as partes compreendam plenamente seus direitos e obrigações (REBOUÇAS, 2019).

Outro requisito importante é a integridade e autenticidade do contrato eletrônico. Isso implica que o documento digital deve ser protegido contra alterações não autorizadas e garantir que sua origem e conteúdo não possam ser contestados. Para isso, é comum o uso de tecnologias de criptografia e assinatura digital, que garantem a segurança e autenticidade do documento eletrônico.

Um aspecto crucial para a validade e legitimidade dos contratos eletrônicos é o consentimento informado das partes sobre os termos e condições do acordo. Esse princípio fundamental implica que todas as partes envolvidas devem possuir um entendimento completo e consciente das cláusulas contratuais, abrangendo aspectos como direitos, deveres, obrigações, condições de pagamento, políticas de cancelamento e quaisquer outros elementos relevantes para a transação.

É imperativo que as informações pertinentes sejam apresentadas de forma clara, acessível e transparente, permitindo que as partes avaliem plenamente as implicações do contrato antes de consentirem. Dessa forma, o consentimento é dado de maneira livre e consciente, sem coerção ou manipulação (VASQUES, 2021).

Nesse contexto, é crucial reconhecer que, assim como nos contratos tradicionais, a validade dos contratos eletrônicos pode ser afetada por uma variedade de questões, tais como incapacidade das partes, vícios de consentimento, ilegalidade do objeto ou forma, e outros aspectos previstos pela legislação aplicável.

Portanto, mesmo no ambiente digital, é essencial que os contratos sejam elaborados e executados em total conformidade com as normas legais e princípios éticos.

Garantir o respeito às normas legais e a integridade ética na elaboração e execução dos contratos eletrônicos não apenas promove a segurança jurídica, mas também protege os direitos e interesses das partes envolvidas. A adesão estrita aos princípios de consentimento informado e conformidade legal é essencial para estabelecer relações comerciais sólidas e sustentáveis no ambiente digital, contribuindo para uma cultura de transparência, confiança e responsabilidade. É essencial que o contrato eletrônico esteja em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, garantindo que ele seja válido perante as autoridades competentes. Isso inclui o cumprimento de requisitos específicos estabelecidos por legislações locais ou internacionais, bem como a observância de princípios legais fundamentais, como o princípio da boa-fé e da equidade (TONOLI, 2015).

2.9 TECNOLOGIAS UTILIZADAS E A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As tecnologias e plataformas utilizadas na celebração de contratos eletrônicos desempenham um papel crucial na garantia da validade, segurança e eficiência desses acordos. Entre essas ferramentas, as assinaturas eletrônicas e digitais se destacam como meios confiáveis para as partes manifestarem sua concordância de maneira virtual. As assinaturas eletrônicas podem variar em complexidade e segurança, indo desde simples cliques em caixas de seleção até métodos mais avançados que requerem autenticação biométrica ou criptográfica. Por outro lado, as assinaturas digitais, baseadas em criptografia, oferecem um nível mais elevado de segurança, garantindo a integridade e autenticidade do documento eletrônico (SILVA, 2018).

Além das assinaturas, as plataformas de e-commerce e aplicativos móveis desempenham um papel fundamental na facilitação e gestão de contratos eletrônicos. Essas plataformas proporcionam um ambiente digital onde os consumidores podem acessar produtos ou serviços, comparar opções, negociar termos e concluir transações. É crucial que essas plataformas ofereçam uma experiência de usuário intuitiva e segura, com funcionalidades que facilitem a comunicação entre as partes e a gestão eficiente dos contratos. A segurança das transações eletrônicas é ampliada por meio de protocolos de segurança avançados e práticas de criptografia robustas implementadas nessas plataformas. Isso garante

a proteção dos dados pessoais e financeiros dos usuários, além de assegurar a integridade e autenticidade dos documentos eletrônicos.

É importante ressaltar a importância da conformidade com as regulamentações e padrões de segurança, tanto em nível nacional quanto internacional, na concepção e operação dessas plataformas. Ao adotar tecnologias e práticas alinhadas com os mais altos padrões de segurança e privacidade de dados, as empresas podem garantir a confiança dos consumidores e a validade legal de seus contratos eletrônicos, promovendo um ambiente de negócios digital seguro e confiável (TEIXEIRA, 2021).

No contexto da proteção de dados pessoais e privacidade, as tecnologias e plataformas utilizadas na celebração de contratos eletrônicos também desempenham um papel crucial. A coleta, armazenamento e processamento de dados pessoais são atividades frequentes nesse contexto, especialmente em transações comerciais online. Nesse sentido, é fundamental que as empresas adotem medidas adequadas para garantir a conformidade com as leis de proteção de dados, como a GDPR na União Europeia ou a LGPD no Brasil. Isso inclui a implementação de políticas de privacidade transparentes e acessíveis, o fornecimento de opções de consentimento explícito para coleta, uso e compartilhamento de dados pessoais, além de medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança e confidencialidade dessas informações.

No contexto da proteção de dados pessoais e privacidade, as tecnologias e plataformas utilizadas na celebração de contratos eletrônicos desempenham um papel crucial. Isso se deve ao fato de que a coleta, armazenamento e processamento de dados pessoais são atividades intrínsecas nesse ambiente, especialmente em transações comerciais online. Nesse sentido, é fundamental que as empresas adotem medidas adequadas para garantir a conformidade com as leis de proteção de dados, como a GDPR na União Europeia ou a LGPD no Brasil (DE ALENCAR, 2023).

Uma das principais iniciativas para assegurar a privacidade dos dados dos usuários é a implementação de políticas de privacidade transparentes e acessíveis. Essas políticas devem detalhar de forma clara e compreensível quais dados pessoais são coletados, como são utilizados, armazenados e compartilhados, bem como quais são os direitos dos usuários em relação a esses dados. Essa transparência é essencial para garantir que os consumidores estejam cientes de

como suas informações estão sendo tratadas e possam tomar decisões informadas sobre o compartilhamento de seus dados.

Além disso, as empresas devem fornecer opções de consentimento explícito para a coleta, uso e compartilhamento de dados pessoais. Isso significa que os usuários devem ser informados claramente sobre como seus dados serão utilizados e ter a oportunidade de consentir ou não com essas práticas. O consentimento explícito é um princípio fundamental das leis de proteção de dados e é essencial para garantir a legitimidade do processamento de dados pessoais (SANTOS, 2023).

É importante que as empresas adotem medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e confidencialidade dos dados pessoais dos usuários. Isso inclui a implementação de controles de acesso, criptografia de dados, monitoramento de segurança e procedimentos de resposta a incidentes, entre outras medidas. Ao adotar uma abordagem abrangente para proteger os dados pessoais dos usuários, as empresas podem não apenas cumprir com as exigências legais, mas também construir a confiança dos consumidores e promover relacionamentos duradouros e éticos no ambiente digital.

Diante desse cenário fica claro que as tecnologias e plataformas utilizadas na celebração de contratos eletrônicos desempenham um papel de muita importância na garantia da validade, segurança e proteção de dados desses acordos, contribuindo para a construção de um ambiente digital confiável e propício ao desenvolvimento do comércio eletrônico (LIMA; GONÇALVES; DA COSTA, 2023).

2.10 PERSPECTIVAS FUTURAS: TENDÊNCIAS E INOVAÇÕES NO CAMPO DOS CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO

Diante do contínuo avanço tecnológico e das constantes transformações no comportamento do consumidor, é imperativo que as empresas antecipem as mudanças e se adaptem às novas demandas do mercado. Uma das tendências mais proeminentes que se observa é o crescente uso da inteligência artificial (IA) e do aprendizado de máquina para personalizar as experiências de compra online.

As empresas estão cada vez mais investindo em sistemas de IA, como sistemas de recomendação e chatbots alimentados por algoritmos avançados, para oferecer recomendações de produtos altamente personalizadas e assistência ao cliente em tempo real. Essas soluções automatizadas permitem uma interação mais

fluida e conveniente com os consumidores, proporcionando uma experiência de compra mais eficiente e satisfatória (DOS SANTOS, 2016).

Os sistemas de recomendação baseados em IA analisam o comportamento passado do consumidor, suas preferências, histórico de compras e até mesmo dados demográficos para oferecer sugestões de produtos que sejam mais relevantes e adequadas ao seu perfil. Isso não apenas aumenta as chances de conversão de vendas, mas também melhora a fidelidade do cliente, pois os consumidores se sentem mais compreendidos e valorizados pela empresa.

Além disso, os chatbots alimentados por IA estão se tornando uma ferramenta essencial para o atendimento ao cliente online. Esses assistentes virtuais são capazes de responder a perguntas dos consumidores, fornecer informações sobre produtos e serviços, auxiliar no processo de compra e resolver problemas comuns de forma rápida e eficiente. Isso não apenas reduz a carga de trabalho dos agentes de atendimento ao cliente, mas também oferece uma experiência mais conveniente e personalizada para os consumidores (SANTOS DIVINO, 2021).

Outra tendência crucial é a expansão do comércio eletrônico para novos setores e mercados, impulsionada pelo aumento da conectividade e pela disseminação dos dispositivos de Internet das Coisas (IoT). Espera-se que essa expansão abra novas oportunidades de negócios em áreas como a casa inteligente, saúde digital, mobilidade urbana e agricultura conectada. Isso não apenas diversificará os serviços disponíveis para os consumidores, mas também promoverá a celebração de contratos eletrônicos em diversos segmentos da economia, ampliando significativamente o escopo e o alcance do comércio eletrônico (MAGRANI, 2021).

É evidente que a segurança e a privacidade dos dados do consumidor continuarão sendo uma preocupação central no futuro dos contratos eletrônicos. Com o crescimento exponencial do volume e da complexidade das transações online, as empresas precisarão intensificar seus investimentos em tecnologias avançadas de segurança cibernética e conformidade regulatória. Isso inclui a implementação de sistemas de criptografia robustos, a adoção de práticas de autenticação multifatorial e a realização de auditorias regulares para garantir a conformidade com as leis de proteção de dados, como o GDPR (Regulamento Geral de Proteção de Dados) na União Europeia e a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) no Brasil (FRAZÃO; OLIVA; TEPEDINO, 2019).

Por fim, a integração de tecnologias emergentes, como blockchain e contratos inteligentes, promete revolucionar ainda mais o campo dos contratos eletrônicos. O blockchain, por exemplo, é uma tecnologia de registro distribuído que permite o armazenamento seguro e imutável de informações, tornando os dados de transações digitalmente assinados e acessíveis a todas as partes envolvidas. Isso oferece uma solução inovadora para garantir a autenticidade e integridade dos contratos eletrônicos, eliminando a necessidade de confiar em intermediários centralizados.

Os contratos inteligentes, que são programas de computador auto executáveis baseados em blockchain, têm o potencial de automatizar a execução de contratos de forma transparente e confiável. Esses contratos são projetados para serem auto executáveis, o que significa que uma vez que as condições predefinidas são cumpridas, as ações especificadas são automaticamente acionadas, sem a necessidade de intervenção humana. Isso não só reduz a possibilidade de erros ou fraudes, mas também aumenta significativamente a eficiência e a velocidade das transações (Torres, 2021, p).

Ao integrar essas tecnologias emergentes aos contratos eletrônicos, as empresas podem alcançar uma maior eficiência e transparência em suas operações comerciais. A automação dos processos contratuais e a garantia de sua integridade por meio do blockchain podem reduzir os custos associados à administração de contratos, além de aumentar a confiança entre as partes envolvidas.

No entanto, é importante reconhecer que a adoção generalizada dessas tecnologias ainda está em estágio inicial e enfrenta desafios, como questões de interoperabilidade, escalabilidade e conformidade regulatória. Apesar desses desafios, o potencial destrutivo do blockchain e dos contratos inteligentes no campo dos contratos eletrônicos é inegável, e espera-se que seu impacto seja cada vez mais significativo à medida que a tecnologia amadurece e sua adoção se expande (GOERCK, 2023).

3. METODOLOGIA

A metodologia adotada para a seleção de artigos foi fundamentada em uma revisão bibliográfica da literatura, que segundo De Sousa, et al (2021), trata-se um processo de coleta e análise de informações disponíveis em fontes escritas, como livros e artigos acadêmicos utilizando bancos de dados acadêmicos como PubMed, Scopus e Web of Science. Essa abordagem permitiu uma busca abrangente e criteriosa por estudos relevantes relacionados aos contratos eletrônicos de consumo, considerando aspectos como legislação, desafios, boas práticas e tendências tecnológicas discutidas no texto.

A busca foi conduzida utilizando uma combinação de palavras-chave pertinentes ao tema, como "contratos eletrônicos", "proteção do consumidor", "legislação", "tecnologia", "inteligência artificial" e "blockchain". Essas palavras-chave foram selecionadas com base nos conceitos discutidos no texto e visaram abranger amplamente o espectro de estudos relevantes.

Os resultados da busca foram analisados quanto à relevância e qualidade metodológica. Foram priorizados estudos revisados por pares, publicados em revistas científicas de renome e com metodologias sólidas. Essa abordagem visou garantir a seleção de artigos robustos e confiáveis, capazes de contribuir de forma significativa para o embasamento teórico e prático do tema em questão.

3.1 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Para definir os critérios de inclusão, como estabelecido por PATINO E FERREIRA (2018). Deve-se estabelecer parâmetros específicos robustos e criteriosos. Os artigos selecionados deveriam ser oriundos de publicações recentes, com um limite temporal definido nos últimos 10 anos. Esse requisito assegura não apenas a atualidade das informações, mas também sua pertinência para o contexto contemporâneo, refletindo a dinâmica e evolução das pesquisas nesse campo. Adicionalmente, os estudos deveriam abordar de forma detalhada temas específicos, como contratos eletrônicos, legislação de proteção do consumidor e tendências tecnológicas relevantes, incluindo, mas não se limitando a, inteligência artificial e blockchain.

Por outro lado, foi imperativo excluir artigos desatualizados, carentes de embasamento científico ou que não estivessem diretamente alinhados com o escopo previamente definido. Essa exclusão se revelou crucial para assegurar a qualidade e

relevância dos estudos selecionados. Evitar a inclusão de informações obsoletas ou irrelevantes contribuiu significativamente para a solidez e confiabilidade do conjunto de dados analisado, potencializando, assim, as conclusões e recomendações a serem derivadas desse trabalho de pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A discussão sobre os contratos eletrônicos de consumo abrange uma série de aspectos cruciais, desde os requisitos para validade até as tendências futuras impulsionadas pelo avanço tecnológico. Autores como GOMES (2018), Rebouças (2019) e VASQUES (2021) destacam a importância da identificação clara das partes envolvidas, da manifestação inequívoca de vontade e do consentimento informado para a validade desses contratos. É essencial que as partes compreendam plenamente seus direitos e obrigações, o que requer a apresentação transparente e acessível dos termos e condições contratuais.

O Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, assume um papel de destaque no contexto das transações comerciais eletrônicas no Brasil, como destacado por URNAUER E BARRETO (2014). Este decreto representa um marco legislativo significativo, estabelecendo diretrizes e normas específicas para regulamentar os contratos eletrônicos de consumo. Sua promulgação reflete o reconhecimento da crescente importância do comércio eletrônico na economia brasileira e a necessidade de proteger os interesses dos consumidores em um cenário em rápida evolução. Ao estabelecer regras claras e transparentes para as transações eletrônicas, o decreto contribui para promover a confiança dos consumidores e a segurança jurídica nas operações online, fortalecendo assim o ambiente digital de negócios no país.

No contexto das tecnologias utilizadas, autores como SILVA (2018) E TEIXEIRA (2021) enfatizam a importância das assinaturas eletrônicas e digitais para garantir a integridade e autenticidade dos documentos eletrônicos, bem como a segurança das transações. Além disso, é fundamental que as plataformas utilizadas para a celebração de contratos eletrônicos estejam em conformidade com as regulamentações e padrões de segurança de dados, como destaca DE ALENCAR (2023).

No entanto, o avanço da tecnologia levou a uma diversificação do comércio eletrônico, conforme discutido por SILVA (2023). Surgiram novas formas de comércio eletrônico, incluindo serviços digitais como streaming de música e vídeo, jogos online e software como serviço (SaaS). Essa expansão do escopo do comércio eletrônico não apenas ampliou as opções disponíveis para os consumidores, mas também criou novas oportunidades para empresas de todos os tamanhos.

A globalização e a integração de mercados internacionais também desempenharam um papel crucial no impulsionamento do comércio eletrônico, permitindo transações em escala global, conforme mencionado por Santos (2016). Isso foi intensificado pela crescente confiança dos consumidores nas transações online, impulsionada por medidas de segurança aprimoradas e políticas de privacidade.

Quanto às perspectivas futuras, autores como DOS SANTOS (2016) e MAGRANI (2021) destacam a crescente utilização da inteligência artificial para personalizar as experiências de compra online e a expansão do comércio eletrônico para novos setores e mercados impulsionada pelo aumento da conectividade e pela disseminação dos dispositivos de IoT. No entanto, é importante considerar que a segurança e a privacidade dos dados do consumidor continuarão sendo uma preocupação central, como ressaltado por Frazão, Oliva e TEPEDINO (2019).

Ademais, autores como Torres (2021) apontam o potencial disruptivo das tecnologias emergentes, como blockchain e contratos inteligentes, no campo dos contratos eletrônicos. Essas tecnologias oferecem uma solução inovadora para garantir a autenticidade, integridade e transparência das transações, mas enfrentam desafios como interoperabilidade e conformidade regulatória.

Diante desses resultados, fica claro que os contratos eletrônicos de consumo são uma área complexa que envolve questões legais, tecnológicas e éticas. A eficácia e segurança desses contratos dependem da conformidade com requisitos legais, como identificação das partes e manifestação de vontade, bem como da utilização de tecnologias adequadas para garantir a integridade, autenticidade e segurança das transações. As tendências futuras, impulsionadas pelo avanço tecnológico, oferecem oportunidades para personalização e expansão do comércio eletrônico, mas também destacam a necessidade contínua de garantir a proteção dos dados do consumidor. A adoção de tecnologias emergentes, como blockchain e contratos inteligentes, pode oferecer soluções inovadoras, mas requer atenção aos desafios associados à sua implementação.

5. CONCLUSÃO

Este trabalho ofereceu uma análise abrangente sobre os contratos eletrônicos de consumo, explorando desde os requisitos para sua validade até as tendências e inovações futuras nesse campo. Inicialmente, destacamos a importância da clareza na identificação das partes envolvidas, da manifestação inequívoca de vontade e da transparência nos termos contratuais como requisitos essenciais para a validade desses contratos. Além disso, ressaltamos a necessidade de integridade e autenticidade do documento eletrônico, bem como do consentimento informado das partes sobre os termos e condições do acordo.

Ao examinar as tecnologias utilizadas na celebração de contratos eletrônicos, como as assinaturas eletrônicas e as plataformas de e-commerce, reconhecemos sua importância fundamental na facilitação e gestão desses acordos. Enfatizamos a importância da conformidade com regulamentações de segurança e privacidade de dados para garantir a confiança dos consumidores e a validade legal dos contratos.

Diante disso, projetamos um olhar para o futuro, identificando tendências e inovações que moldarão o campo dos contratos eletrônicos. Destacamos o uso crescente da inteligência artificial para personalizar a experiência de compra online, a expansão do comércio eletrônico para novos setores impulsionada pela Internet das Coisas, e o potencial revolucionário do blockchain e dos contratos inteligentes.

Os resultados do trabalho demonstram que os consumidores possuem legislações específicas para garantir e proteger seus direitos, o decreto nº 7.962/2013, tem implicações significativas tanto na prática quanto na teoria jurídica, estabelecendo o direito à informação, transparência, escolha e ainda enfatizou o direito de arrependimento. Assim, regulamentando que o contrato eletrônico seja celebrado de forma justa ao consumidor.

Este trabalho ressalta a importância da legislação adequada, da adoção responsável da tecnologia e da prática ética para promover um ambiente digital de negócios seguro e confiável. Reconhecemos o desafio contínuo de equilibrar a inovação com a proteção dos direitos do consumidor, mas também reconhecemos essa dualidade como uma oportunidade para moldar o futuro dos contratos eletrônicos de consumo em direção a um desenvolvimento sustentável e ético.

Conclui-se que este estudo não contribui apenas para o debate acadêmico, mas também para demonstrar a eficiência da aplicação do decreto nº 7.962/2013, o qual proporciona maior segurança e proteção aos consumidores que realizam

compras online, garantindo transparência nas transações e estabelecendo direitos e deveres tanto para os consumidores quanto para os fornecedores.

REFERÊNCIAS

ALVES, G.; ARAÚJO, J. Proteção e defesa do consumidor nos conflitos de comércio eletrônico brasileiro. *Revista Científica da Facerb*, v. 2, n. 2, p. 44-65, 2015.

ALVES, Marcos Alexandre; PEREIRA, Liziane Terezinha Machado. A rastreabilidade dos alimentos como política pública: exercício do direito à informação e o compromisso ético com o cumprimento das normas ambientais. *Revista Monografias Ambientais*, p. 170-182, 2015.

AGUIAR, Raphael Ewandyr. Blockchain e compliance como ferramenta nas organizações: bibliometria e análise quantitativa.

BRASIL. Presidência da República. 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 comércio eletrônico. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 mar. 2013. Seção 1, p. 1. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em 18/03/2023.

CABRAL, Hildeliza Lacerda Tinoco Boechat et al. E-commerce, marco civil da internet e vulnerabilidade do consumidor. *Derecho y Cambio Social*, Lima, v. 4, n. 3, 2016.

CHON, Kye-Sung Kaye; SPARROWE, Raymond T. Hospitalidade: conceitos e aplicações. Editora Senac Rio, 2020.

COLOMBO, LAYRA. A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS. 2014.

DA COSTA, Ari Boemer Antunes. A regulamentação do comércio eletrônico (Decreto 7.962/2013). *Revista JurisFIB*, v. 6, n. 2, 2015.

DE ALENCAR, Larissa Camargo Pinho. Lei Geral de Proteção de Dados–LGPD e Segurança na Internet. *Revista Judicial Brasileira*, v. 3, p. 429-447, 2023.

DE ALMEIDA, João Batista. Manual de direito do consumidor. Saraiva Educação SA, 2017.

DE, Fábio D. Machado-Lígia GR; BEDIN, Arruda-Marcelo T. Administração em marketing. Clube de Autores, 2019.

DE PAULA TORRE, Fernando et al. Manual de direito na era digital-Consumidor. Editora Foco, 2022.

DE SOUSA, Angélica Silva; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. Cadernos da FUCAMP, v. 20, n. 43, 2021.

DOS SANTOS, Michelly Geraldo; FURLAN, Fernando Palma Pimenta. CONTRATOS ELETRÔNICOS À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. REVISTA CEREUS, v. 9, n. 4, p. 19-33, 2017.

DOS SANTOS, Gabriela Barrionuevo Bertochi. Contratos Eletrônicos de Consumo: Os Desafios e as Perspectivas da Proteção do Consumidor no Mercosul à Luz do Precedente Europeu. 2016. Tese de Doutorado. Universidade de Coimbra (Portugal).

ELBACHA, Gustavo Campos. COMÉRCIO ELETRÔNICO E DIREITO DO CONSUMIDOR: DISCUTINDO OS RISCOS E OS PRINCIPAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES. 2021.

FRANCO, Fernanda Dias et al. Da aplicabilidade do código de defesa do consumidor nos contratos eletrônicos. Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa, v. 21, n. 40, p. 86-90, 2020.

FERREIRA, Carolina Iwancow; RODRIGUES, Mônica Nogueira. A REGULAMENTAÇÃO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO: COMENTÁRIOS AO DECRETO N. 7.962 DE 15 DE MARÇO DE 2013. REVISTA DA AGU, v. 13, n. 41, 2014.

FERREIRA, Thiago Lima et al. O direito de arrependimento nos contratos de consumo celebrados pela internet. 2022.

FIDELIS, Isabela Cristine. Abusividade contratual na era digital: aspectos jurídicos e reflexos da LGPD. 2023.

FRAZÃO, Ana; OLIVA, Milena Donato; TEPEDINO, Gustavo. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e suas repercussões no direito brasileiro. Thomson Reuters Brasil, 2019.

GOERCK, Daniella Losasso. Contratos Eletrônicos, Smart Contracts e Responsabilidade Civil. Almedina Brasil, 2023.

GOMES, Ingrid Ranny Tiburcio. Contratos eletrônicos de consumo “Click-Wrap” e a dúvida acerca da lei aplicável. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso.

KAUSS, Milena Maria Silva. A proteção do consumidor no comércio eletrônico: a partir da análise do decreto nº 7962 e do projeto de lei do senado nº 281/2012. 2016.

LIMA, Maria Cristina Carneiro; DE PAULA PEREIRA, Neila. O direito imaterial numa perspectiva consumerista: colisão dos direitos do autor e do consumidor no comércio

eletrônico The immaterial right in a consumerist perspective: collision of copyright and consumer rights in electronic commerce. Brazilian Journal of Development, v. 8, n. 3, p. 15706-15730, 2022.

LIMA, Isadora Sousa; GONÇALVES, Jonas Rodrigo; DA COSTA, Danilo. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nos Serviços de Saúde Pública. Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social, v. 5, n. 10, p. 58-78, 2023.

MAGRANI, Eduardo. A internet das coisas. BOD GmbH DE, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. civilistica. com, v. 11, n. 3, p. 1-30, 2022.

MARQUES, Marcos Paulo Freire. A proteção do consumidor: nas relações de comércio eletrônico.

MASCARENHAS, Mariana França. O comércio eletrônico e o e-marketplace à luz do direito consumerista brasileiro. 2018.

MENON, Aleson. As inovações tecnológicas comerciais frente aos direitos dos consumidores. 2014.

MICULIS, Petra Calistro; ASTOLPHO, Debora Nahime. O CONTRATO ELETRÔNICO E SEUS EFEITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. TCC-Direito, 2018.

OLIVEIRA, Andreza Sobreira Uema et al. Manual de direito na era digital-Comercial. Editora Foco, 2022.

OLIVEIRA, Esther Nunes de. A vinculação do fornecedor quanto ao cumprimento da oferta nos casos de erro crasso no âmbito do comércio eletrônico. 2016.

OLIVIERO, CARLOS ANTÔNIO JOSÉ; DEGHI, GILMAR JONAS. E-commerce: Princípios para o Desenvolvimento e Gerenciamento de uma Loja Virtual. Saraiva Educação SA, 2015.

PAIXÃO, Marcelo Barros Falcão da. Contratos eletrônicos de consumo: Os novos paradigmas da teoria contratual e a proteção do consumidor. 2019. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

PATINO, Cecilia Maria; FERREIRA, Juliana Carvalho. Critérios de inclusão e exclusão em estudos de pesquisa: definições e por que eles importam. Jornal Brasileiro de Pneumologia, v. 44, p. 84-84, 2018.

PARCHEN, Charles Emmanuel; DE ALMENDRA FREITAS, Cinthia Obladen; DE MEIRELES, Jussara Maria Leal. AS TÉCNICAS DE NEUROMARKETING NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS E O VÍCIO DO CONSENTIMENTO NA ERA DIGITAL. Novos Estudos Jurídicos, v. 23, n. 2, p. 521-548, 2018.

PINHEIRO, Patrícia Peck. Direito digital. Saraiva Educação SA, 2021.

PROCÓPIO, Ednei. A revolução dos eBooks: a indústria dos livros na era digital. SESI SENAI Editora, 2015.

RAMOS, Gabriel Abreu. As relações de consumo provenientes do comércio eletrônico: análise do Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 7.692, de 2013 e do PLS nº 281, de 2012.

RAMOS, Thais Fiatcosky. Comércio eletrônico: a nova prática da contratação pela internet. 2016.

REBOUÇAS, Rodrigo Fernandes. Contratos eletrônicos: formação e validade: aplicações práticas. Grupo Almedina, 2019.

REIS, Leônidas Mendes Nogueira. Consumidor eletrônico: uma análise-crítica sobre a regulamentação dos seus Direitos por meio do decreto n 7.962/2013. 2014.

ROCHA, Lara Portugal da. Desafios atuais do direito de arrependimento do consumidor. 2018. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

RODRIGUES, Lucas Campos. A necessidade de ampliação do direito de arrependimento nos contratos eletrônicos. 2015.

SANTOS, Ana Patricia Santana dos. Startups digitais: A travessia na zona cinzenta. 2016. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

SANTOS DIVINO, Sthéfano Bruno. Desafios e benefícios da inteligência artificial para o direito do consumidor. Revista Brasileira de Políticas Públicas, v. 11, n. 1, 2021.

SANTOS, Erica Natália Suaris dos. As implicações do avanço tecnológico no processo civil e a inclusão digital. 2023.

SCHREIBER, Anderson. Contratos eletrônicos e consumo. Revista Brasileira de Direito Civil, v. 1, n. 01, 2014.

SILVA, Bárbara Castro. Acervo Audiovisual: Plataformas de Streaming e Legislação Brasileira. 2023.

SILVA, Marcio Misukami da. Contratos eletrônicos interativos: da problemática das referências fundamentais do click-wrap agreement. 2018.

SILVA, Sabrina Moreno Miranda. A segurança jurídica dos contratos eletrônicos e seus efeitos nas relações comerciais. 2023.

SILVA, Yannk Lavelle Bezerra. Comércio eletrônico: a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor. 2019.

SOUZA, Alex Ferreira Mendes. A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. 2019.

TEIXEIRA, Tarcisio. Comercio Eletrônico-Conforme o Marco Civil Da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil. Saraiva Educação SA, 2017.

TEIXEIRA, Tarcisio. LGPD e E commerce. Saraiva Educação SA, 2021.

TOMÉ, Luciana Mota. Comércio eletrônico:" bem vindo ao futuro". 2019.

TONOLI, Marcus Rogério. Contratos Eletrônicos e Assinatura Digital Conjunta. 2015.

TORRES, Thiago Menossi. CONTRATOS INTELIGENTES REALIZADOS POR MEIO DA TECNOLOGIA BLOCKCHAIN E OS EMPECILHOS PARA IMPLEMENTAÇÃO. Intertem@ s ISSN 1677-1281, v. 42, n. 42, 2021.

URNAUER, Suellem Aparecida; BARRETO, Ricardo de Macedo Menna. SEGURANÇA JURÍDICA NA CIBERCULTURA DE CONSUMO: REFLEXÕES À LUZ DA LEI Nº 12.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET. Revista do Mestrado em Direito da UCB, p. 263-287, 2014.

VASCONCELOS, Marta Barros. A proteção de dados do consumidor no ambiente digital: a utilização da LGPD na mitigação de fraudes bancárias. 2023. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

VASQUES, Viviane da Silva Coelho. A Segurança Jurídica nos Contratos Eletrônicos de Natureza Civil via Internet. Unisul de Fato e de Direito: revista jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina, v. 11, n. 22, p. 207-215, 2021.