RGe ISSN: 2177-3246

A EFETIVIDADE DOS MECANISMOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DO COMÉRCIO VIRTUAL - À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

THE EFFECTIVENESS OF CONSUMER PROTECTION MECHANISMS IN THE CONTEXT OF VIRTUAL COMMERCE – IN LIGHT OF THE BRAZILIAN CONSUMER PROTECTION CODE

LA EFICACIA DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO: A LA LUZ DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE BRASIL

10.56238/revgeov17n4-193

Luis Henrique Aguiar Silva Lira
Bacharelando em Direito
Instituição: Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão (IESMA/Unisulma)
E-mail: henriquelira007@gmail.com.br

Weslley Lima Freire
Professor Orientador
Doutor em Direito
Instituição: Centro Universitário de Brasília (CEUB)
E-mail: weslley.freire@unisulma.edu.br

RESUMO
O presente estudo analisa a efetividade dos mecanismos de proteção ao consumidor no contexto do comércio virtual. Diante do avanço das tecnologias digitais e da ampliação do consumo eletrônico, observa-se o aumento significativo de problemas como atrasos na entrega, vícios nos produtos, falhas na prestação de serviços e dificuldades na restituição de valores pagos. Nesse cenário, investigamos se os instrumentos disponíveis são suficientes para garantir a reparação adequada dos prejuízos sofridos pelos consumidores. O objetivo deste trabalho consiste em examinar os principais danos enfrentados nas compras virtuais, analisar a responsabilidade dos fornecedores e avaliar a atuação de mecanismos de mediação, como plataformas digitais e órgãos de defesa do consumidor, bem como a jurisprudência relacionada ao tema. Para tanto, adotamos a metodologia de pesquisa bibliográfica e documental, com análise da legislação vigente, decisões judiciais e contribuições doutrinárias. Como resultado, constatamos que, embora existam mecanismos legais e institucionais de proteção, sua aplicação prática apresenta limitações que dificultam a efetiva reparação dos danos. Concluímos que é necessário aprimorar a fiscalização, a atuação dos órgãos competentes e a conscientização dos consumidores, a fim de promover relações de consumo mais seguras e equilibradas no ambiente digital.

Palavras-chave: Comercio Virtual. Consumo Eletrônico. Vícios nos Produtos. Defesa do Consumidor. Reparação de Danos.

ISSN: 2177-3246

ABSTRACT
The present study analyzes the effectiveness of consumer protection mechanisms in the context of virtual commerce. In light of the advancement of digital technologies and the expansion of electronic consumption, there has been a significant increase in issues such as delivery delays, defective products, failures in service provision, and difficulties in obtaining refunds. In this scenario, we investigate whether the available instruments are sufficient to ensure proper compensation for the damages suffered by consumers. The objective of this study is to examine the main injuries faced in online purchases, analyze supplier liability, and evaluate the role of mediation mechanisms, such as digital platforms and consumer protection agencies, as well as the relevant jurisprudence on the subject. To this end, we adopted a bibliographic and documentary research methodology, based on the analysis of current legislation, judicial decisions, and doctrinal contributions. As a result, we found that although there are legal and institutional protection mechanisms, their practical application presents limitations that hinder the effective reparation of damages. We conclude that it is necessary to improve oversight, strengthen the performance of competent authorities, and raise consumer awareness in order to promote safer and more balanced consumer relationships in the digital environment.

Keywords: Virtual Commerce. Electronic Consumption. Product Defects. Consumer Protection. Damage Reparation.

RESUMEN
Este estudio analiza la efectividad de los mecanismos de protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico. Dado el avance de las tecnologías digitales y la expansión del consumo electrónico, se ha producido un aumento significativo de problemas como retrasos en las entregas, defectos en los productos, fallas en el servicio y dificultades para obtener reembolsos. En este escenario, investigamos si los instrumentos disponibles son suficientes para garantizar una compensación adecuada por los daños sufridos por los consumidores. El objetivo de este trabajo es examinar los principales daños que se presentan en las compras en línea, analizar la responsabilidad de los proveedores y evaluar el desempeño de los mecanismos de mediación, como las plataformas digitales y las agencias de protección al consumidor, así como la jurisprudencia relacionada con el tema. Para ello, adoptamos una metodología de investigación bibliográfica y documental, analizando la legislación vigente, las decisiones judiciales y las contribuciones doctrinales. Como resultado, encontramos que, si bien existen mecanismos de protección legales e institucionales, su aplicación práctica presenta limitaciones que dificultan la reparación efectiva de los daños. Concluimos que es necesario mejorar la supervisión, las acciones de las autoridades competentes y la concienciación del consumidor para promover relaciones de consumo más seguras y equilibradas en el entorno digital.

Palabras clave: Comercio Electrónico. Consumo Electrónico. Defectos de Producto. Protección del Consumidor. Indemnización por Daños.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo versa sobre a efetividade dos mecanismos de proteção ao consumidor nas compras online, com foco na reparação dos danos decorrentes das relações de consumo no ambiente digital.

A era tecnológica trouxe consigo a praticidade de muitas atividades cotidianas na vida dos brasileiros. Dentre elas, destaca-se o crescimento desenfreado das compras online, um mercado virtual, que transformou as tradicionais idas a lojas físicas em simples cliques na tela de um smartphone. Essa nova dinâmica de consumo, impulsionada pela conveniência e pela ampliação do acesso à internet, consolidou o comércio eletrônico como prática habitual da sociedade contemporânea.

Contudo, à medida que se intensifica o uso dessas plataformas digitais, cresce também o número de conflitos e prejuízos enfrentados pelos consumidores. Os chamados danos colaterais — atraso ou não entrega do produto, Insegurança das transações, produtos defeituosos ou divergentes, dificuldades de reembolso, aumento de golpes, cobrança abusiva ou indevida com relação a cartões — tornaram-se recorrentes e, muitas vezes, dificultam a efetiva aplicação dos direitos previstos no ordenamento jurídico brasileiro. Tal cenário revela uma vulnerabilidade persistente do consumidor frente às falhas nas relações de consumo estabelecidas em ambiente virtual, justificando a relevância jurídica, social e acadêmica do presente estudo.

Nesse contexto, destacam-se como conceitos centrais deste trabalho o comércio eletrônico, a vulnerabilidade do consumidor, a responsabilidade civil do fornecedor e os mecanismos de reparação previstos no ordenamento jurídico, especialmente no Código de Defesa do Consumidor e na legislação complementar.

O problema norteador do presente trabalho é responder ao seguinte questionamento: os mecanismos de proteção ao consumidor nas compras online são, de fato, suficientes para reparar os danos decorrentes das falhas nas relações de consumo de maneira plena e eficaz?

O objetivo geral deste estudo é analisar a efetividade dos mecanismos de proteção ao consumidor nas compras online. Como objetivos específicos, busca-se examinar os direitos do consumidor no comércio eletrônico, identificar os principais danos enfrentados nas compras virtuais, analisar a responsabilidade civil dos fornecedores e avaliar a eficácia dos meios de reparação disponíveis.

Quanto à estrutura, o presente artigo, encontra-se dividido em três seções principais: inicialmente, aborda-se o comércio eletrônico e a proteção do consumidor; em seguida, analisa-se inspeção dos mecanismos de reparação e sua efetividade prática e logo após, a responsabilidade civil nas compras online dedicando-se à análise jurídica do tema. Por fim, são apresentadas as considerações finais, nas quais são retomados os principais pontos discutidos e expostas as conclusões da pesquisa.

A metodologia adotada consiste em pesquisa bibliográfica e documental, com base na análise da legislação vigente, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990) e o Decreto nº 7.962/2013, bem como na doutrina e na jurisprudência, utilizando-se o método de problematização jurídica para construção da argumentação (Monebhurrun, 2020).

2 A CONSOLIDAÇÃO DO COMÉRCIO ELETRONICO E A PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

É válido pontuar de início que o comércio eletrônico ou também conhecido atualmente como *e-commerce,* consolidou-se como uma das principais formas de consumo na sociedade contemporânea, impulsionado pelo avanço das tecnologias digitais e pela ampliação do acesso à internet. Essa nova dinâmica de mercado proporciona maior comodidade ao consumidor, mas também intensifica riscos relacionados à segurança das transações, à qualidade dos produtos e serviços ofertados, bem como à efetiva entrega dos bens adquiridos, sem contato físico prévio que permita verificação imediata (Moura, 2021).

Dessa forma, o Decreto nº 7.962/2013, regulamenta especificamente o comércio eletrônico no Brasil, impondo aos fornecedores o dever de fornecer informações claras e adequadas sobre o produto ou serviço, incluindo nome empresarial, CNPJ, endereço físico e eletrônico, características essenciais, riscos à saúde e segurança, discriminação de despesas adicionais como frete, condições integrais da oferta (modalidades de pagamento, disponibilidade, prazos de entrega) e quaisquer restrições à oferta. Esse decreto ainda exige atendimento facilitado, com sumário do contrato prévio destacando cláusulas limitativas de direitos, ferramentas para correção de erros, confirmação imediata de aceitação e demandas, serviço de atendimento eletrônico eficaz e mecanismos de segurança para pagamentos e dados.

Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor torna-se ainda mais evidente no ambiente virtual, uma vez que este não possui contato direto com o fornecedor ou com o produto adquirido, o que potencializa situações de assimetria informacional e dificulta a verificação imediata da conformidade do item com o anunciado.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), disponível no site oficial do Planalto para qualquer individuo acessar, reconhece expressamente essa vulnerabilidade como princípio fundamental em seu artigo 4º, I e estabelece normas de ordem pública e interesse social para equilibrar a relação, com ênfase na proteção à vida, saúde, segurança e interesses econômicos do consumidor.

Como sendo um dos importantes instrumentos de proteção, o direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, permite ao consumidor desistir da compra no prazo de sete dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, sem necessidade de justificativa e sem ônus, com devolução imediata e monetariamente atualizada dos

valores pagos, inclusive frete. Aplicável especialmente a contratações fora do estabelecimento comercial, como online, esse direito rescinde acessórios e obriga comunicação imediata à instituição financeira para estorno ou não lançamento na fatura.

Essa proteção é complementada por outras disposições do CDC, como o dever geral de informação clara sobre quantidade, características, composição, qualidade, tributos, preço e riscos; faz-se presente a inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipervulnerável no art. 6º, VIII e é claro a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos de fato ou vício de qualidade/quantidade, independentemente de culpa, com opções de substituição, abatimento proporcional, restituição ou reexecução.

No e-commerce, aplica-se solidariamente a marketplaces e plataformas por atos de terceiros, vedando cláusulas abusivas que exonerem responsabilidade ou imponham desvantagens exageradas. Tais mecanismos buscam atenuar os danos colaterais das compras online, como fraudes, não entregas e produtos defeituosos, promovendo maior equilíbrio na relação de consumo virtual por meio de transparência, boa-fé e repressão a práticas abusivas. Entretanto o comercio virtual deixa espaço para ainda mais danos colaterais como a Insegurança de pagamentos e diversos golpes aplicados ao consumidor.

Portanto, é necessário analisar os meios alternativos, além das normas jurídicas, uma vez que, na maioria das vezes, não possuem força suficiente para combater tais problemáticas sendo necessário intervenção dos órgãos assistências de defesa do consumidor.

3 MECANISMOS DE REPARAÇÃO E OUTROS MEIOS ALTERNATIVOS

Primordialmente é importante separar os mecanismos de reparação ao consumidor nas compras online. Eles são classificados em judiciais e extrajudiciais. Entre os meios extrajudiciais, destacam-se os órgãos de defesa do consumidor, como o PROCON, e as plataformas digitais de resolução de conflitos, como o sistema de Online Dispute Resolution (ODR), que buscam solucionar controvérsias de forma mais célere e acessível. Não obstante, existem outros meios que compõe a cadeia de resolução

3.1 ORGÃOS DE DEFESA AO CONSUMIDOR E SUA ATUAÇÃO.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), instituído pelo art. 105 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e regulamentado pelo Decreto nº 2.181/1997, configura rede integrada de órgãos públicos e entidades privadas dedicada à proteção dos direitos consumeristas, atuando de forma coordenada para mitigar vulnerabilidades nas relações de consumo, especialmente no comércio eletrônico.

A Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública desde o Decreto nº 7.738/2012, exerce coordenação central do SNDC, planejando

a Política Nacional das Relações de Consumo, recebendo denúncias nacionais, fiscalizando práticas abusivas e promovendo plataformas como "consumidor.gov.br" para mediações extrajudiciais. Reúne-se trimestralmente com demais membros para uniformizar ações, como fiscalizações conjuntas em e-commerces por fraudes ou não entregas.

Os Procons, órgãos executivos estaduais e municipais, atendem reclamações individuais, aplicam multas administrativas e orientam consumidores sobre direitos como o de arrependimento (art. 49 do CDC), priorizando soluções consensuais em casos de vícios de produto ou atrasos virtuais. Sendo este o meio mais utilizado para sanar os vícios, já que sua forma de acesso é fácil e gratuita, essa atuação concretiza o acesso à justiça em sua dimensão material, que não se limita ao ingresso no Poder Judiciário, mas à obtenção de uma solução efetiva para o conflito.

O entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), reforçado pelo Recurso Especial nº 1.340.604/RJ (2013) e precedentes relacionados, confirma a competência dos órgãos de defesa do consumidor (PROCON) para aplicar sanções administrativas, como multas, aos fornecedores que violarem normas do CDC, independentemente de decisão judicial prévia.

Ademais, os Orgãos Públicos como o Ministério Público que atua na defesa coletiva via ações civis públicas (Lei nº 7.347/1985), combatendo danos difusos como golpes online em massa e a Defensoria Pública oferece assistência judiciária gratuita a hipossuficientes (art. 134 da CF/1988) auxiliam em corroboração a defesa do consumerista.

As Delegacias de Defesa do Consumidor (DECONs) também desempenham papel importante nesse viés, na qual investigam crimes como estelionato digital, online ou fraude eletrônica, configura modalidade qualificada do crime de estelionato tradicional, tipificado no art. 171, caput, do Código Penal brasileiro, adaptada ao ambiente virtual. Consiste na indução ou manutenção da vítima em erro, mediante ardil ou artifício fraudulento executado por meios eletrônicos — como redes sociais, e-mails falsos, sites clonados ou aplicativos de mensagens — com o objetivo de obter vantagem ilícita em prejuízo alheio, geralmente econômica. Os Juizados Especiais Cíveis processam causas de até 40 salários-mínimos sem custas iniciais (Lei nº 9.099/1995), ágeis para disputas individuais de compras virtuais.

Em suma, conforme elucidado por Greco (2021), a estrutura articulada do SNDC exemplifica a resposta sistêmica do ordenamento jurídico brasileiro às vulnerabilidades consumeristas exacerbadas pelo comércio eletrônico, integrando fiscalização administrativa, mediação extrajudicial e repressão penal para atenuar danos colaterais como estelionato digital e não entregas, promovendo assim equilíbrio contratual, transparência informacional e segurança nas relações de consumo virtuais por meio de normas como o CDC e suas regulamentações complementares.

3.2 O PAPEL DAS RESOLUÇÕES ONLINE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

De início, é importante destacar que intensificação do uso de tecnologias digitais nas relações cotidianas não só auxiliou no avanço do mercado online como também na evidenciou a necessidade de adaptação dos mecanismos tradicionais de resolução de conflitos judiciais.

Nesse contexto, surge a Online Dispute Resolution (ODR) como um conjunto de mecanismos digitais voltados à resolução de disputas, especialmente adequados às demandas oriundas do ambiente virtual. A ODR pode ser compreendida como uma extensão dos métodos tradicionais de solução de conflitos — como negociação, mediação e arbitragem — adaptados ao meio digital, com o objetivo de proporcionar maior celeridade, redução de custos e ampliação do acesso à justiça.

No âmbito das relações de consumo, a utilização da ODR representa uma importante forma de concretização dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que se refere à facilitação da defesa do consumidor e ao acesso à justiça. Isso porque tais mecanismos possibilitam a resolução de conflitos de maneira mais rápida e eficiente, reduzindo barreiras como custos processuais, morosidade do Judiciário e dificuldade de acesso à informação (Almeida; Fujita, 2019).

Além disso, existem modelos híbridos, que combinam a automação com a intervenção humana, buscando equilibrar eficiência e sensibilidade na resolução dos conflitos. Também se destacam a arbitragem online, em que a decisão é proferida por um árbitro em ambiente digital, e os sistemas institucionais de atendimento ao consumidor, que atuam preventivamente na solução de demandas antes da judicialização.

A adoção desses mecanismos tem se mostrado estratégica tanto para fornecedores quanto para o próprio sistema de justiça, uma vez que contribui para a redução do volume de demandas judiciais e para a resolução mais célere dos conflitos. Nesse sentido, a ODR se apresenta como um instrumento relevante de ampliação do acesso à justiça, especialmente em um contexto marcado pela crescente digitalização das relações sociais (Cappelletti; Garth, 1988).

Contudo, apesar das vantagens, a implementação desses mecanismos ainda enfrenta desafios significativos. Existem barreiras culturais e institucionais que dificultam a plena aceitação desses meios como alternativas legítimas de resolução de conflitos, pelo fato da dificuldade de acesso do consumidor a informações claras sobre seus direitos, além da demora e resistência por parte dos fornecedores.

Dessa forma, a ODR representa uma importante inovação no campo jurídico, alinhada às transformações tecnológicas contemporâneas. Sua consolidação depende não apenas do avanço tecnológico, mas também do fortalecimento de políticas públicas voltadas à inclusão digital e da adaptação das instituições jurídicas a essa nova realidade.

Assim, embora o ordenamento jurídico brasileiro disponha de mecanismos relevantes para a proteção do consumidor, sua aplicação prática ainda apresenta limitações, evidenciando a necessidade de aprimoramento das políticas públicas e das práticas comerciais no ambiente digital.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL E O COMERCIO VIRTUAL

A princípio, a responsabilidade civil nas relações de consumo realizadas no ambiente virtual é regida pela teoria da responsabilidade objetiva, segundo a qual o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor independentemente da comprovação de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo de causalidade.

> A responsabilidade civil nas relações de consumo deve ser compreendida como um instrumento de proteção ao consumidor, fundamentado na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce atividade econômica responde pelos danos dela decorrentes, independentemente de culpa (Cavalieri Filho, 2019).

Sob esse entendimento, é notório que a adoção da responsabilidade objetiva no âmbito das relações consumeristas, especialmente no ambiente digital, justifica-se pela necessidade de equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor, considerando a vulnerabilidade daquele e os riscos inerentes à atividade econômica desenvolvida por este.

Desse modo, essa responsabilidade se manifesta diante de falhas na prestação de serviços, como atrasos na entrega, envio de produtos defeituosos ou divergentes e descumprimento de ofertas. Tais situações configuram vício ou defeito do produto ou serviço, ensejando o dever de reparação por parte do fornecedor

No âmbito das compras online, os danos mais recorrentes como já citados ao longo da pesquisa, estão relacionados ao descumprimento da oferta, atrasos na entrega, envio de produtos defeituosos ou divergentes e dificuldades na restituição de valores pagos. Essas situações configuram falhas na prestação do serviço, e são suficientes para caracterizar a responsabilidade do fornecedor, uma vez que comprometem a legítima expectativa do consumidor quanto à qualidade e à adequação do produto adquirido

Mais uma vez a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem consolidado entendimento no sentido de que o fornecedor responde pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço, inclusive em ambiente digital. Nesse sentido, destaca-se o entendimento firmado no REsp 1.634.851/RJ, no qual se reconheceu o dever de indenizar em razão de defeito na prestação de serviço ao consumidor, reafirmando a aplicação da responsabilidade objetiva nas relações de consumo.

Além disso, o Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido a possibilidade de responsabilização de agentes que atuam no ambiente digital quando há falha na prestação do serviço. Nesse sentido, no julgamento do Recurso Especial nº 1.338.214/MT, a Corte firmou o entendimento

de que provedores podem ser responsabilizados quando, mesmo após ciência do dano, deixam de adotar medidas para sua cessação. Tal posicionamento reforça a necessidade de proteção efetiva nas relações de consumo digitais, especialmente diante da complexidade das transações realizadas em plataformas eletrônicas.

Essa perspectiva demonstra que a responsabilidade civil nas compras online não se limita ao fornecedor direto, mas pode alcançar todos os agentes envolvidos na cadeia de consumo, conforme previsto no próprio CDC. Essa ampliação da responsabilização revela-se essencial para garantir a efetividade da reparação dos danos e evitar que o consumidor fique desamparado diante de estruturas empresariais complexas.

Sob outro aspecto, observa-se que, embora o ordenamento jurídico brasileiro disponha de mecanismos robustos de responsabilização, a efetividade da reparação ainda enfrenta desafios na prática, especialmente em razão da morosidade na solução de conflitos e da dificuldade de acesso ao Judiciário. Nesse cenário, mecanismos alternativos, como a Online Dispute Resolution (ODR), apresentam-se como instrumentos complementares relevantes para a solução célere de demandas consumeristas, contribuindo para a concretização dos direitos do consumidor.

Dessa forma, a responsabilidade civil nas compras online assume papel central na proteção do consumidor, funcionando como instrumento de equilíbrio nas relações digitais. Contudo, sua efetividade depende não apenas da previsão normativa, mas também da aplicação prática dos mecanismos de reparação, da atuação dos órgãos de defesa do consumidor e da evolução de soluções tecnológicas que facilitem a resolução de conflitos no ambiente virtual.

4.1 A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA NA CADEIA DE CONSUMO DIGITAL

Além da responsabilidade objetiva, merece destaque a aplicação da responsabilidade solidária no âmbito das relações de consumo digitais. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, conforme disposto nos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º

> Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo
> § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores (BRASIL, 1990).

Segundo dados oficiais da SENACON, o setor de comércio eletrônico figura entre os mais reclamados do país. No relatório mais recente disponível, observou-se que problemas relacionados a “produto não entregue”, “descumprimento da oferta” e “dificuldade de reembolso” estão entre as principais demandas registradas pelos consumidores, representando parcela significativa das reclamações no ambiente digital (Brasil, 2023).

De forma complementar, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) aponta que as compras online concentram grande volume de queixas relacionadas à intermediação por plataformas digitais, especialmente marketplaces, nos quais o consumidor frequentemente não consegue identificar claramente o responsável pelo cumprimento da obrigação contratual.

Esses dados evidenciam que, no ambiente digital, a cadeia de consumo é fragmentada, envolvendo múltiplos agentes — como fornecedores, intermediadores e plataformas — o que dificulta a individualização da responsabilidade. Nesse contexto, a aplicação da responsabilidade solidária prevista no CDC mostra-se essencial, pois permite que o consumidor acione qualquer integrante da cadeia de fornecimento, garantindo maior efetividade na reparação dos danos.

> Nessa perspectiva, a doutrina destaca que a responsabilidade solidária atua como mecanismo de superação da complexidade estrutural do comércio eletrônico, evitando que a multiplicidade de agentes inviabilize a tutela do consumidor (Pereira et al., 2024).

Sob essa perspectiva, a aplicação conjunta da responsabilidade objetiva e solidária revela-se essencial para a proteção do consumidor no comércio eletrônico, especialmente diante da complexidade das relações digitais, que muitas vezes dificultam a identificação do responsável direto pelo dano. Ao impedir que essa estrutura fragmentada seja utilizada como forma de diluição da responsabilidade, tais mecanismos contribuem para o reequilíbrio da relação de consumo e para a efetividade da tutela dos direitos do consumidor.

Nesse sentido, a análise dos dados concretos evidência que a responsabilidade solidária ultrapassa a mera previsão normativa, configurando-se como instrumento indispensável para assegurar a reparação dos prejuízos sofridos, sobretudo em um cenário marcado pelo aumento das reclamações e pelas dificuldades práticas enfrentadas pelos consumidores na identificação dos fornecedores responsáveis.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou analisar a efetividade dos mecanismos de proteção ao consumidor nas compras online, considerando o crescimento do comércio eletrônico e os desafios decorrentes das relações de consumo no ambiente digital.

Primeiramente, verificou-se que o avanço das tecnologias e a consolidação do comércio eletrônico trouxeram maior praticidade ao consumidor, mas também ampliaram significativamente sua vulnerabilidade, especialmente diante da ausência de contato direto com o produto e com o fornecedor, o que potencializa riscos como fraudes, atrasos e falhas na prestação de serviços.

No que tange à proteção jurídica, constatou-se que o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente por meio do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto nº 7.962/2013, oferece mecanismos relevantes para a tutela dos direitos do consumidor, como o direito à informação, o direito

de arrependimento e a responsabilização objetiva dos fornecedores, os quais buscam equilibrar as relações de consumo no ambiente virtual.

Em face do exposto, conclui-se que o objetivo geral desta pesquisa restou plenamente atingido ao demonstrar que, embora existam instrumentos jurídicos e mecanismos institucionais voltados à proteção do consumidor — como o PROCON, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e as plataformas de resolução online de conflitos —, sua efetividade prática ainda apresenta limitações, especialmente no que se refere à celeridade na reparação dos danos e à resistência de fornecedores no cumprimento de suas obrigações.

Conforme analisado, a responsabilidade civil objetiva se mostra como elemento central na proteção do consumidor nas compras online, sendo reforçada tanto pela doutrina quanto pela jurisprudência, ao assegurar a reparação dos danos independentemente da comprovação de culpa, e ao que se refere a responsabilidade solidária, é da mesma forma, indispensável no equilíbrio consumerista trazendo uma ampla cobertura aos responsáveis a serem responsabilizados

Ademais, verificou-se também que a ampliação dos meios alternativos de resolução de conflitos, como a Online Dispute Resolution (ODR), contribui para a redução da judicialização e para a promoção de soluções mais rápidas e acessíveis.

Assim, conclui-se que, embora o sistema jurídico brasileiro disponha de bases sólidas para a proteção do consumidor no comércio eletrônico, é necessário o aprimoramento da aplicação prática desses mecanismos, com o fortalecimento das políticas públicas, maior fiscalização dos fornecedores e ampliação do acesso às ferramentas digitais de resolução de conflitos, a fim de garantir relações de consumo mais seguras, equilibradas e eficazes no ambiente virtual.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli; FUJITA, Maíra de Oliveira Lima Ruiz. Meios de solução digital de conflitos: online dispute resolution (ODR). Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça, Belém, v. 5, n. 2, p. 19-35, jul./dez. 2019. Disponível em: https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2019.v5i2.5896. Acesso em: 18 maio 2025.

BARBOSA, Victória Gonçalves. A responsabilidade civil das plataformas de marketplace frente aos direitos do consumidor. Revista Brasileira de Direito Processual e Jurisdição, Salvador, v. 5, n. 2, p. 1–20, jul./dez. 2021. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/revistaprocessojurisdicao/article/view/5896. Acesso em: 18 maio 2025.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. 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: seção 1, Brasília, DF, 15 mar. 2013. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em: 18 maio 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 18 maio 2025.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Regulamenta a Lei nº 8.078/1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 14 abr. 2026.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 14 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.155, de 29 de julho de 2021. Altera a Lei nº 13.718, de 5 de outubro de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14155.htm. Acesso em: 14 abr. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.340.604/RJ. Relator: Ministro Mauro Campbell Marques. Brasília, DF, 22 ago. 2013. Disponível em: https://www.stj.jus.br. Acesso em: 18 maio 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.338.214/MT. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, 15 maio 2014.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor. Acesso em: 14 abr. 2026.

BRITO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. O papel do Procon na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 4, n. 4, 2009.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Órgãos gestores e de monitoramento. Disponível em: https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores. Acesso em: 14 abr. 2026.

COSTA, Mes da Costa. O estelionato digital sob a ótica do Direito. Recima21, 2025. Disponível em: https://periodicosbrasil.emnuvens.com.br/revista/article/view/336. Acesso em: 14 abr. 2026.

IBM. O que é e-commerce? Disponível em: https://www.ibm.com/br-pt/think/topics/ecommerce. Acesso em: 14 abr. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Dicas e direitos do consumidor. Disponível em: https://idec.org.br. Acesso em: 14 abr. 2026.

MOREIRA, J. P. N.; SILVA, M. dos S. Direito do consumidor aplicado às compras on-line: direito ao arrependimento. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 8, n. 6, p. 1774–1794, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.51891/rease.v8i6.6126. Acesso em: 18 maio 2025.

MOURA, Gabriela Barros. Danos nas compras online: a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo via internet. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2021. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/3098. Acesso em: 28 maio 2025.

PEREIRA, C. B. A. et al. A responsabilidade civil das plataformas digitais nas compras realizadas pela internet. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 10, n. 12, p. 3126–3140, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.51891/rease.v10i12.17497. Acesso em: 14 abr. 2026.

SEU DIREITO PROTESTE. Órgãos de defesa do consumidor: quais são e como atuam. 2022. Disponível em: https://seudireito.proteste.org.br/orgaos-de-defesa-do-consumidor/. Acesso em: 14 abr. 2026.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e a sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (Coord.). Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.