



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE DIREITO – PROF. JACY DE ASSIS**



LETICIA ARANTES KEHDI

Métodos de resolução de conflito no consumo internacional passivo

UBERLÂNDIA, MINAS GERAIS

2022

LETICIA ARANTES KEHDI

Métodos de resolução de conflito no consumo internacional passivo

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito “Profº Jacy de Assis” da Universidade Federal de Uberlândia como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Gonçalves Paluma Rocha

UBERLÂNDIA, MINAS GERAIS

2022

LETICIA ARANTES KEHDI

Métodos de resolução de conflito no consumo internacional passivo

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito “Profº Jacy de Assis” da Universidade Federal de Uberlândia como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito.

Banca Examinadora:

Professor Doutor Thiago Gonçalves Paluma Rocha (Orientador)

Professora Doutora Daniela de Melo Crosara (Membro da Banca)

Mestranda Bianca Guimarães Silva (Membro da Banca)

RESUMO

O consumo é parte essencial da sociedade contemporânea e, cada vez mais, é influenciado pelos avanços digitais e deslocado para o âmbito do comércio internacional. A troca de produtos, dados, serviços e informações por meio da internet entre consumidores e fornecedores localizados em países diferentes é costumeira e as normas jurídicas que tutelam tais relações são majoritariamente nacionais e incapazes de fornecer a proteção necessária aos consumidores. A situação descrita cria um ambiente propício para acidentes de consumo que podem lesar consumidores domiciliados no Brasil. Destarte, o presente estudo parte da hipótese de que os consumidores que contratam, pela internet, fornecedores situados no exterior são especialmente vulneráveis em razão de lacunas legislativas acerca dos métodos de solução de conflitos. Para verificá-la, utilizará o método descritivo, por meio do estudo bibliográfico da doutrina especializada, das leis aplicáveis e dos entendimentos jurisprudenciais. Com efeito, buscará verificar quais são os métodos de resolução de conflitos aplicáveis ao consumo internacional passivo, por meio da análise de (i) qual o foro competente para processamento e julgamento das demandas; (ii) qual a lei aplicável em tais hipóteses e (iii) os métodos os alternativos de conflitos passíveis de serem utilizados. Conclui-se que a situação atual do ordenamento jurídico implica em insegurança jurídica para ambos os polos da transação, sendo necessário atualizações legislativas e maior cooperação internacional.

Palavras chaves: consumo internacional; solução de conflitos; Direito Internacional do Consumidor;

ABREVIATURAS

CDC – Código de Defesa do Consumidor

ADCT – Ato das Disposições Transitórias

CF – Constituição Da República Federativa Do Brasil De 1988

ICP-Brasil – Infraestrutura de chaves públicas do Brasil

ONU – Organização das Nações Unidas

STJ – Superior Tribunal de Justiça

B2C – Business to Consumer

B2B – Business to Business

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

ODR – Online Dispute Resolution

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. OS IMPACTOS DO USO DA INTERNET NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS DE CONSUMO | 10 |
| 1.1. Breve histórico acerca do uso da internet na sociedade | 10 |
| 1.2. Documentos eletrônicos | 12 |
| 2. BREVE PERSPECTIVA SOBRE O CONCEITO DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR | 21 |
| 2.1. O contexto histórico das relações de consumo | 21 |
| 2.2 Conceito de consumidor | 22 |
| 2.3 O consumo, a internet e o mercado internacional | 24 |
| 3. DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA PERSPECTIVA INTERNACIONAL 26 | |
| 3.1. A necessidade de um Direito Internacional do Consumidor | 26 |
| 3.2. Os óbices à distinção do consumidor e fornecedor nas transações internacionais | 29 |
| 3.2.1 As diferenças nos conceitos de consumidor e fornecedor adotados por ordenamentos jurídicos internos | 30 |
| 3.2.2. A dificuldade para individualizar as figuras do consumidor e fornecedor e a desumanização dos contratos | 32 |
| 4. DOS MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO ÂMBITO DO CONSUMO INTERNACIONAL PASSIVO | 35 |
| 4.1. A jurisdição competente no consumo transfronteiriço | 35 |
| 4.2. Da lei aplicável à relação jurídica | 41 |
| 4.3. Os métodos alternativos de solução de conflitos | 49 |
| 4.3.1. O papel da correção no mercado de consumo passivo internacional | 51 |
| 4.3.2. Resolução de disputas online (ODR) | 52 |
| 4.3.3. A utilização <i>online dispute resolution</i> nas relações de consumo | 53 |

INTRODUÇÃO

Ao analisar a sociedade contemporânea, Bauman, por meio do conceito da modernidade líquida, ressaltou que as mudanças contínuas e intermináveis constituem a essência das dinâmicas humanas. Sob tal perspectiva, o sociólogo definiu que atualmente o mercado funciona como a pedra angular (*keystone*) que une o fragmentado tecido social.

Nesse esteio, a liquidez moderna é atribuída à uma transladação de valores na sociedade – antes centrada na produção e, hodiernamente, focada no consumo – resultado dos avanços tecnológicos e expansão do mercado global.

Em sua obra, Bauman pontuou que na sociedade de consumo a excelência ou a inépcia na performance consumista são determinantes para a inclusão ou exclusão social, significa dizer, que os itens ou serviços que o indivíduo consome resultam no apreço social que ele recebe. Com efeito, na “sociedade de consumidores” há expressa rejeição das opções culturais que não são centradas no consumo (BAUMAN, 2008, p. 71).

Sob essa realidade, percebe-se que o consumo é uma característica fundamental da sociedade moderna, cujo papel social transcende a promoção da circulação de bens, serviços e capital, atingindo a maneira que as relações humanas são desenvolvidas.

Outrossim, é por meio do consumo que se obtém serviços essenciais para a concretização dos direitos fundamentais e da dignidade humana, tais como moradia, lazer e saúde.

Nesse sentido, mister se faz a tutela legal das relações de consumo, a qual desenvolveu-se como um ramo subjetivo do Direito, isto é, voltado para os sujeitos da relação e não para seu objeto, qual seja, a transação econômica.

Tal fator é justificável pela patente vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, o qual possui maior grau de conhecimento técnico sobre o produto ou serviço sendo comercializado. Nesse sentido, os consumidores devem ser tratados de maneira desigual pelo ordenamento jurídico, com o fim de atingir-se isonomia real e não meramente formal (NERY, 1992, p. 53).

O ordenamento jurídico brasileiro desenvolveu um eficiente sistema nacional de proteção do consumidor, contando, inclusive, com proteção constitucional (art. 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988), por consequência, está sob a guarda do princípio da proibição do retrocesso dos direitos fundamentais.

Outrossim, o artigo 48 do Ato Das Disposições Constitucionais Transitórias de 1988 (ADCT) impôs a criação de um código de defesa do consumidor, o que foi realizado por meio da Lei n.8.078, de 11 de setembro de 1990.

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) foi considerado, desde a sua criação, uma legislação visionária e um marco legal na interpretação jurídica das relações de consumo, que passaram a ser pautadas na premissa de que o consumidor é sempre o polo vulnerável da relação e, portanto, deve receber tratamento especial da Justiça para que haja, de fato, equidade entre as partes contratuais.

A despeito da eficiente proteção ao consumidor no âmbito doméstico, as normas voltadas para o comércio transfronteiriço ainda são esparsas e incapazes de proteger o consumidor atual, o qual, por meio dos avanços digitais, pode celebrar contratos de consumo com fornecedores localizados em outros países com a mesma facilidade que o faz no território nacional.

Isso porque, as relações jurídicas internacionais desenrolam-se de maneira específica e, quando envolvem relações de consumo, demandam um diálogo entre as normas consumeristas e as de Direito Internacional Privado.

Sob essa realidade, o consumo por meio da internet¹ expõe o consumidor a um idioma, leis e hábitos que podem lhe ser estranhos, tornando-o ainda mais vulnerável em relação a contratos celebrados domesticamente.

Nesse contexto, o presente estudo busca verificar se os sistemas de proteção ao consumidor acompanharam as mudanças mercadológicas eficientemente, de maneira a fornecer a proteção adequada no âmbito internacional, especificamente no que tange à solução de conflitos.

Para tanto, o método de abordagem-geral, isto é, os procedimentos utilizados para a organização do raciocínio, será o método hipotético-dedutivo, por meio do qual parte-se de hipóteses, as quais são submetidas à verificação com o intuito de descobri-las verdadeiras ou falsas.

Nesse contexto, a presente investigação terá como hipótese a existência de lacunas legais na tutela dos direitos dos consumidores no âmbito internacional, as quais obstam o acesso aos métodos de solução de conflitos quando há lesão de consumidores brasileiros.

¹ Doravante, sempre que a palavra “internet” for mencionada não será utilizado aspas ou a formatação em itálico, pois, apesar de termo estrangeiro, foi incorporado no uso do idioma português.

Quanto aos métodos de procedimentos, os quais possuem caráter menos abstrato e dizem respeito às etapas da investigação, inicialmente será aplicado o método observacional, a fim de analisar as dinâmicas envolvidas no consumo transfronteiriço. Então, será necessário utilizar o método bibliográfico, por meio da consulta a obras estrangeiras e brasileiras acerca do Direito Internacional Privado e do Direito Internacional do Consumidor, além de análise da legislação vigente e da sua interpretação atual, expressada na doutrina e na jurisprudência.

No primeiro capítulo do trabalho, traçar-se-á um panorama acerca do uso da internet para contratações, então, será necessário tecer considerações acerca dos conceitos de consumidor e fornecedor, o que será feito no segundo capítulo, para então relacioná-los com a perspectiva internacional no terceiro capítulo.

Por fim, adentrar-se-á na análise dos meios de solução de conflito no âmbito do consumo internacional passivo, verificando qual é o foro competente para a resolução de demandas e a lei aplicável, além de estudar os métodos alternativos de solução de conflito utilizados.

1. OS IMPACTOS DO USO DA INTERNET NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS DE CONSUMO

1.1. Breve histórico acerca do uso da internet na sociedade

A internet é comumente definida como uma rede de computadores ligada entre si usando o sistema TCP/IP, essa definição considera tanto o software (sistema TCP/IP), quanto o *hardware* (rede de computadores) envolvidos na transmissão de informações.

Melhor explicando, o sistema *Transmission Control Protocol/Internet Protocol* (TCP/IP) é responsável por permitir a transmissão de dados enquanto mantém a conexão em rede entre diferentes dispositivos físicos, conforme leciona Marcel Leonardi:

O Protocolo TCP/IP funciona da seguinte forma: o *Protocolo de Controle de Transmissão* (TCP) divide os dados a ser transmitidos em pequenos pedaços chamados de *pacotes* e, após efetuada a transmissão, reúne-os para formar novamente os dados originalmente transmitidos. O Protocolo de Internet (IP) adiciona cada pacote de dados e o endereço do destinatário, de forma que eles alcancem o destino correto. Cada computador ou roteador participante do processo de transmissão de dados utiliza o endereço constante dos pacotes, de forma a saber para onde encaminhar cada mensagem.

Os pacotes de dados contêm os endereços de IP do remetente e do destinatário de dados. Um endereço IP é o código único que identifica determinado computador conectado à Internet em determinado momento. Toda vez que um usuário se conecta à rede, seu computador recebe automaticamente de seu provedor de acesso um endereço de IP que é único durante aquela conexão. Sem conhecer tal endereço, um pacote de dados não tem como chegar a seu destino. (LEONARDI, 2019, P. 10)

Não obstante seja necessário conhecer a definição de internet como infraestrutura, é certo que atualmente ela já ascendeu tal conceito e, com a sua disponibilização para o público em grande escala, passou a ser não apenas um meio de transmissão de dados, como também um espaço social cada vez mais atrelado e associado ao mundo físico (ABBATE, 2017, p. 4).

Para melhor compreender o aspecto social da internet, releva pontuar como fora, historicamente, o acesso a ela.

Seu surgimento é atribuído ao projeto ARPANET, protagonizado pelo governo estado-unidense no contexto da Guerra Fria, quando o medo de bombardeamentos levou a criação de um sistema descentralizado, consubstanciado na ligação entre computadores militares e industriais por meio da rede telefônica. Dessa forma, eventual ataque não seria

capaz de atingir um centro de controle de comunicações único e destruí-lo (MARTINS, 2016, p. 25).

O método de comunicação difundiu-se majoritariamente nos centros universitários e acadêmicos e se manteve restrito até meados da década de 1990, quando passou a estar, cada vez mais, à disposição de indivíduos.

A popularização do uso da internet pela população em massa pode ser atribuída ao desenvolvimento da *World Wide Web* (WWW) cuja difusão atualmente é tamanha que chega a ser confundida com a própria internet.

Guilherme Magalhães Martins descreve a sua origem:

A saída da internet dos restritos círculos acadêmicos e militares teve como marco o desenvolvimento de um protótipo da *World Wide Web* pelo cientista Tim Berners-Lee e sua equipe, no CERN (“*European Particle Physics Laboratory*”), mediante intercâmbio de informações entre os pesquisadores, chegando-se então ao padrão HTML, consistente no armazenamento de informações, de modo que os dados em várias formas (texto, imagem, som ou vídeo) fossem visualizados em um único arquivo conjuntamente, sob os padrões do hipertexto. (MARTINS, 2016, p. 26)

Nesse contexto, a internet tornou-se um meio de disseminação de informações instantâneo e com alcance global, além disso, fora estruturada de modo aberto, o que significa dizer que é uma plataforma criada pelo próprio usuário e que pode ser acessada por qualquer indivíduo que contenha um instrumento físico apto.

Sob essa realidade, surgiu o denominado “ciberespaço”, conceito que define o espaço de comunicações decorrente do uso da internet e que, não obstante seja puramente virtual, oportuniza ações e interações de maneira análoga a um espaço físico.

A possibilidade de os usuários estruturarem páginas e plataformas tornou o ciberespaço um ambiente mais amplo e diverso do que se pode imaginar qualquer lugar do planeta.

Desse modo, a internet, que fora pensada como uma plataforma de comunicação, transformou-se em uma verdadeira extensão da realidade física no que tange a interação entre seres humanos.

Cada vez mais, torna-se árduo separar o mundo que se desenvolve na internet daquele que existe no plano real ou físico, havendo uma fusão entre ambos de tamanha magnitude que cada um deles é quase intrínseco ao outro.

Por um lado, os negócios que se desenvolvem na internet protagonizam uma corrida por dados que demonstrem o comportamento que os usuários do ciberespaço

possuem no mundo físico. Para tanto, capta-se dados com o objetivo de obter informações sobre saúde, preferências profissionais e pessoais, perfil socioeconômico, afinidade política, orientação sexual e vários outros.

Tudo visando traçar o perfil comportamental de cada usuário, o qual, além de ser comercializado por vultuosas quantias, é essencial para que os provedores possam oferecer conteúdo e produtos sempre relevantes, aumentando a chance de interações e de finalização de vendas.

Lado outro, o mundo físico é cada vez mais delineado pela realidade virtual, a qual já impacta e transforma eleições políticas, a disseminação de informações e notícias, os diálogos sociais, a educação e vários outros aspectos da vida em sociedade.

Nesse contexto, é difícil pensar em um lugar físico que ainda não tenha sofrido influência da realidade virtual, o que – por afetar intensamente as relações sociais, pessoais e política – ocasionou transformações e debates que atingem o Direito.

Dentre todas as interações que são eminentemente humanas e que atualmente podem ser realizadas na internet, destaca-se a aquisição onerosa de produtos, considerando que é certo que a internet se transformou em verdadeiro palco de negócios, o qual permite transações de maneira, por vezes, mais eficiente do que a alternativa física.

Pela primeira vez na história criou-se um grande mercado que permite a participação de quase todo o globo, o qual propicia a oportunidade de vender para um público de dimensão, até então, inimaginável.

Quando comparado com as compras realizadas no meio físico, percebe-se que a contratação online oferece maior agilidade, dinamicidade e opções de escolha sem a necessidade de deslocamento.

Diante de tamanha facilidade, aliada à possibilidade de direcionar ao consumidor conteúdos e produtos em consonância com suas preferências pessoais, cria-se um ambiente propício para o consumo impulsivo, precipitado e imprudente.

Destarte, aliado ao desembaraço das dificuldades que antes poderiam ser encontradas na celebração de contratos de consumo, surgem diversos novos obstáculos que carecem de estudo e solução.

Nesse esteio, é relevante o estudo dos meios disponíveis para os consumidores para resolverem os conflitos decorrente das relações que se desenvolvem na internet.

1.2. Documentos eletrônicos

Para o estudo das contratações celebradas na internet, é relevante entender como é o processo de documentação das relações jurídicas nela protagonizadas. Afinal, como já mencionado, o ciberespaço desenvolveu-se, inicialmente, como uma plataforma de comunicação.

Sob essa realidade, ele é constituído por páginas compostas por palavras, vídeos, imagens, sons e símbolos, todos capazes de transmitir informações juridicamente relevantes.

Com efeito, levanta-se a questão acerca de quais dessas informações são aptas a constituir documentos, contratos e gerar obrigações para as partes.

Historicamente, o conceito de documento está atrelado à existência de um meio físico, no qual é expresso informações por meio da escrita e que comporta a assinatura hológrafa, isto é, com o próprio punho.

No Direito brasileiro, o documento materializado em folhas de papel e com assinatura das partes envolvidas é reconhecido pelo ordenamento jurídico e goza de presunção relativa de veracidade, segundo o disposto no artigo 219 do Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002):

Art. 219. As declarações constantes de documentos assinados presumem-se verdadeiras em relação aos signatários.

A ampla aceitação do documento constituído por informações transcritas em folhas de papel e com assinatura hológrafa certamente pode ser atribuída às tecnologias de uso do papel e, posteriormente, da impressão.

Ato contínuo, com a ocorrência das já narradas transformações tecnológicas, é certo que as formas de se documentar contratações, vontades, identificações e instruções foram afetadas.

Por um lado, da mera observação da realidade, parece lógico a possibilidade de produção de documentos por plataformas digitais, tendo em vista que aplicativos já são utilizados para substituir as versões físicas de diversos documentos públicos de identificação e considerando a quantidade de transações comerciais que são travadas virtualmente.

Lado outro, tarefa mais árdua é aduzir o conceito do que constitui um documento eletrônico, sendo certo que nem todo conjunto de *bits* no ciberespaço que seja capaz de transmitir uma informação pode ser considerado um documento.

Com efeito, a distinção e definição de documento eletrônico é de suma importância para que haja segurança jurídica em qualquer ato realizado virtualmente.

Inicialmente, cumpre estabelecer o significado jurídico de “documento” e, para tanto, é cabível a lição do jurista Ricardo Lorenzetti:

O documento tem dois elementos: a) a docência (*doccere*), quer dizer, a capacidade de incorporar e transmitir uma declaração, como, por exemplo, os sinais da escrita; b) o suporte, quer dizer, uma coisa, como, por exemplo, um papel ou uma fita magnética.

A expansão da regra do documento escrito de forma quase que prepotente fez com que essa distinção deixasse de ser percebida e se firmou a noção de que os documentos são coisas nas quais se vertem, por escrito, as manifestações da vontade.

As mudanças mencionadas nos fazem insistir na separação de ambos elementos:

- o documento ou declaração documentada é uma declaração de vontade emanada de um autor e destinada a produzir efeitos jurídicos na sua esfera de interesse;

- a documentação é a forma que adota essa declaração que pode ser: a) “corporal”, como se diz na linguagem dos códigos, fazendo referência ao mundo dos átomos: coisas em geral, papel, fitas de vídeo e áudio; b) “não corporal” ou “imaterial”, ou eletrônica ou digital, fazendo referência ao mundo dos *bits*. (LORENZETTI, 2004, p. 99)

Como se vê, para fins de definição de um documento, faz-se necessário separar a declaração de vontade do veículo utilizado para a expressão da mesma e, no que tange aos documentos eletrônicos, a parcela controversa do tema diz, tão somente, ao meio de expressão da declaração de vontade, a qual é suportada por um meio não físico.

Destarte, um documento eletrônico em nada difere do físico no que tange à sua definição como declaração de vontade, sendo distinguido pela sua constituição, que é telemática.

Descendo em detalhes, os documentos que exprimem uma conjunção de vontades entre duas ou mais partes são os denominados contratos.

Para Carlos Roberto Gonçalves:

O contrato é uma espécie de negócio jurídico que depende, para a sua formação, da participação de pelo menos duas partes. É, portanto, negócio jurídico bilateral ou plurilateral. Com efeito, distinguem-se, na teoria dos negócios jurídicos, os unilaterais, que se aperfeiçoam pela manifestação de vontade de apenas uma das partes, e os bilaterais, que resultam de uma composição de interesses. Os últimos, ou seja, os negócios bilaterais, que decorrem de mútuo consenso, constituem os contratos. Contrato é, portanto, como dito, uma espécie do gênero negócio jurídico. (GONÇALVES, 2017, p. 20)

No Direito Civil brasileiro, os contratos são consagrados como um dos três fatos humanos capazes de gerar uma obrigação, classificação que também embarca as declarações unilaterais de vontade e os atos antijurídicos que causam danos.

Com efeito, a essência do contrato é a de representar um acordo de vontades, isto é, um consenso mútuo, que obrigue uma, algumas ou todas as partes da relação.

No que tange à validade dos contratos, devem ser observados os requisitos genéricos do artigo 104 do Código Civil, que elenca os elementos essenciais do negócio jurídico nos seguintes termos:

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei.

São esses os requisitos genéricos para que um contrato produza efeitos jurídicos, isto é, seja válido. Sem embargos, o Código Civil brasileiro prevê a existência de vinte e três espécies de contratos, as quais podem possuir requisitos específicos de validade.

Tal como mencionado supra acerca dos documentos, a celebração de contratos no ambiente digital não impacta no seu conteúdo, significa dizer, que os requisitos genéricos e específicos previstos no Código Civil e nas leis esparsas são igualmente aplicáveis.

No entanto, a utilização do meio digital para a celebração de contratos faz surgir problemas que merecem análise, dentre eles, a imputabilidade da vontade expressa. Isso porque, em se tratando de contratos, há aqueles que são assinados e os que não são e os primeiros constituem mais uma problemática quando celebrados virtualmente.

A função da assinatura é conferir ao documento autoria conhecida e certa e, conforme supramencionado, tradicionalmente, a grafia do nome e sobrenome do indivíduo – à próprio punho – é aceita como forma de identificação contratual.

No Brasil, para conferir maior segurança à autoria dos documentos assinados manualmente é comum a utilização da fé pública da qual gozam os tabelionatos para confirmação da autenticidade ou semelhança de uma assinatura.

Alternativa ou cumulativamente, a utilização de testemunhas que assinam o contrato como se parte fossem, também é utilizada para conferir confiabilidade à autoria da assinatura constante em um documento. Tanto isso é verdade, que o inciso III do artigo 784 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015) confere exequibilidade aos documentos particulares assinados por duas testemunhas.

Por fim, na hipótese de a veracidade de uma assinatura subscrita a um documento ser contestada judicialmente, a sua veracidade deve ser atestada por meio de perícia grafotécnica, cujo resultado é capaz de desconstituir a validade do documento, conforme já entendeu o Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: INCIDENTE DE FALSIDADE - PRELIMINAR JÁ REJEITADA EM DESPACHO SANEADOR - DECISÃO NÃO RECORRIDA - PRECLUSÃO DA MATÉRIA - INTELIGÊNCIA DO ART. 390 DO CPC - ASSINATURA - AUTENCIDADE AFASTADA POR LAUDO PERICIAL - FALSIDADE DA ASSINATURA E NULIDADE DO CONTRATO - RECONHECIMENTO. Não se conhece da preliminar em razão da preclusão, uma vez que na instância de origem foi apreciada e afastada por despacho saneador não recorrido. **Tendo a autenticidade da assinatura objeto do incidente de falsidade sido afastada através de laudo pericial, deve ser reconhecida a sua falsidade e a consequente nulidade do contrato.** (TJMG, Apelação Cível nº. 1.0499.07.003319-0/001, Relator: Des. Arnaldo Maciel, 18ª Câmara Cível, Data de publicação da súmula: 13/12/2010).

Entretanto, a escrita manual do nome e sobrenome não é o único método de assinatura existente, não obstante seja o mais comum. Para a compra com um cartão de crédito, por exemplo, basta a utilização de um código pessoal para exprimir autoria.

Sob essa realidade, parece ideal que, para os documentos eletrônicos, seja pensada uma modalidade específica de assinatura.

Assim fez o ordenamento jurídico brasileiro, o qual rejeita a adoção, no meio virtual, das assinaturas manuscritas que são comuns no meio físico. Significa dizer que a mera digitalização de uma assinatura hológrafa e a sua transposição em um documento eletrônico não é considerado um meio eficaz de conferir autoria.

Assim entendeu o Superior Tribunal de Justiça ao estabelecer relevante precedente sobre o tema que ficou assim ementado:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO RECORRIDA PUBLICADA NA VIGÊNCIA DO CPC/1973. ADVOGADO SUBSTABELECENTE. ASSINATURA DIGITALIZADA OU ESCANEADA. INADMISSIBILIDADE. DECISÃO MANTIDA.

1. **A assinatura digitalizada ou escaneada, por se tratar de mera inserção de imagem em documento, não se confunde com a assinatura digital baseada em certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada, prevista no art. 1º, § 2º, III, a, da Lei n. 11.419/2006.**

2. Agravo regimental a que se nega provimento.

(SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, AgInt no AREsp 830.706/ES, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 17/05/2016, DJe 20/05/2016)

Com efeito, para que seja conferida validade a uma assinatura eletrônica devem estar presentes três elementos: (i) a integridade do documento assinado, isto é, a garantia de que ele não fora adulterado após a assinatura; (ii) a identificação do autor da assinatura e (iii) o registro da assinatura.

Com fulcro de criar um meio seguro de assinar documentos eletronicamente, a Medida Provisória 2.200 instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, por meio das quais é possível assinar documentos digitalmente com certificados que respaldam, juridicamente, as transações feitas.

Nesse esteio, as assinaturas eletrônicas são todas aquelas firmadas no ciberespaço e se diferem das assinaturas digitais, que são realizadas mediante o uso de certificado digital.

Descendo em detalhes, a Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, estabeleceu, no artigo 2º, que a ICP-Brasil seria composta por “*uma autoridade gestora de políticas e pela cadeia de autoridades certificadoras composta pela Autoridade Certificadora Raiz - AC Raiz, pelas Autoridades Certificadoras - AC e pelas Autoridades de Registro – AR*” (BRASIL, 2001)

As autoridades certificadoras (AC) são incumbidas de emitir ao usuário final os certificados digitais, que devem ser vinculados a pares de chaves criptográficas (*key pair*), compostos por uma chave privada e uma chave pública correspondente.

A chave privada será de controle, uso e conhecimento privado do assinante (BRASIL, 2001, artigo 6º, parágrafo único) e cria uma chave pública matematicamente relacionada a si. A chave pública, por sua vez, é divulgada pelo usuário e utilizada para verificar a assinatura digital criada.

Sob essa realidade, a chave pública do assinante permite a verificação da autoria do documento que assina e substitui a assinatura de próprio punho que é utilizada nos documentos físicos.

Aos documentos assinados digitalmente, a Medida Provisória 2.200 confere presunção de veracidade entre os signatários, de forma análoga à previsão do artigo 219 Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002).

No mesmo sentido, o artigo 411 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) prevê que:

Art. 411. Considera-se autêntico o documento quando:
I - o tabelião reconhecer a firma do signatário;

II - a autoria estiver identificada por qualquer outro meio legal de certificação, inclusive eletrônico, nos termos da lei;

III - não houver impugnação da parte contra quem foi produzido o documento.

Significa dizer que o Código de Processo Civil equipara a assinatura feita mediante certificado digital à assinatura física reconhecida por tabelião, garantindo enorme facilidade negocial, considerando que o sistema notarial brasileiro é marcado por custos elevados e processos morosos e tumultuados.

Na prática, o referido dispositivo garantiu enorme segurança jurídica para os contratos celebrados virtualmente e representa um grande avanço para a modernização do país no que tange à contratação nos meios digitais.

No entanto, a segurança jurídica celebrada é restrita ao território nacional, pois, conforme já demonstrado, é vinculado a um sistema exclusivamente brasileiro. Por esse motivo, as assinaturas digitais excluem as contratações celebradas com partes estrangeiras.

Tal retrocesso deve ser notado, pois a possibilidade de se contratar para além das fronteiras nacionais é um dos grandes avanços permitidos pelo sistema eletrônico, portanto, um sistema que certifique assinatura eletrônicas, mas que o faça de maneira restrita aos nacionais de um país é, no mínimo, incompleto.

Outrossim, embora grande parte da população brasileira celebre contratos virtualmente, é possível estimar que uma pequena parcela possua certificados digitais emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas ao sistema ICP-Brasil.

Considerando especificamente o âmbito das relações consumeristas, embora não haja dados numéricos sobre o tema, a experiência empírica revela que pouquíssimas transações são celebradas por meio de assinatura utilizando o sistema ICP-Brasil.

Na realidade, é muito mais comum os contratos denominados “*click-to-sign*” (clique para assinar), que exigem apenas um clique em um determinado espaço na página virtual para constituir a celebração do contrato.

Diante do exposto, é relevante considerar a segurança jurídica de outros meios de assinaturas eletrônicas, ou seja, as que não são efetuadas mediante certificados digitais. A respeito do tema, a já mencionada Medida Provisória 2.200 possui previsão expressa:

Art. 10 [...] § 2º O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Como se vê, apesar de a Medida Provisória reconhecer expressamente o uso de outros meios de assinaturas eletrônicas, condiciona a sua validade à aceitação das partes ou de terceiros.

Ora, tal disposição atrela aos outros meios de assinaturas eletrônicas baixíssimo grau de segurança jurídica, pois, na hipótese de uma das partes ter a intenção de descumprir o pactuado no contrato assinado é certo que ela não admitirá como válido o referido instrumento.

Com efeito, uma assinatura cuja validade é condicionada ao posterior reconhecimento da parte que a firmou contraria um dos propósitos de se assinar um contrato, qual seja, o de servir como prova de vontade das partes, dispensando assim a sua manifestação posterior.

Sob essa realidade, a prática contratual tem criado maneiras de aumentar a segurança das assinaturas eletrônicas, introduzindo etapas de verificação de identidade do indivíduo que assina.

Tal processo é intermediado, em geral, por empresas privadas que exigem um cadastro do usuário, para o qual ele deve indicar documentos pessoais de identificação e criar um perfil com *login* e senha.

Por meio do usuário criado em tais plataformas privadas, é possível assinar documentos em seus sistemas, os quais, na maioria das vezes, permitem outras etapas de verificação de identidade, como uma foto do indivíduo no momento da assinatura, a inserção de dados de geolocalização, a vinculação de aparelhos de uso pessoal, como o telefone celular, e outros.

No entanto, a jurisprudência pátria ainda é controversa e são frequente os casos do não reconhecimento judicial das assinaturas eletrônicas feitas por intermédio de tais plataformas.

Nesse sentido, é o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo:

Apelação. Prestação de serviços. Fornecimento de gás GLP. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Parcial procedência da ação principal e da reconvenção. Inconformismo do autor e da ré. Preliminar. Sentença extra petita. Inocorrência. Pleito reconvenicional que não se limitou ao adendo contratual no que diz respeito à multa rescisória. Art. 141 do CPC. Princípio da congruência. Decisão que não desbordou dos limites da dedução posta em juízo. Código de Defesa do Consumidor. Incidência na hipótese. Empresário individual. Mitigação da teoria finalista. Evidente hipossuficiência técnica em face do fornecedor. Assinatura eletrônica. Adendo ao contrato de fornecimento de gás GLP enviado ao autor na forma digital.

Impugnação da validade da assinatura eletrônica. Prova pericial que atestou ser válido o procedimento adotado pela ré. **Documento, porém, com certificação de validade emitida pela empresa DocuSign. Sistema de assinatura eletrônica não certificado pela ICP-Brasil. Falta de aceite pela pessoa contra quem é oposto o documento que lhe retira a presunção de autenticidade. Art. 10, §2º da Medida Provisória nº 2.200-2/01. Precedentes.** Reconvenção. Multa rescisória. Exigibilidade pautada na ausência de prévia denúncia por escrito. Caso específico em que o pacto perdurou por mais de dez anos. Prorrogação indeterminada. Supressio. Ausência de insurgência com relação ao consumo mínimo de GLP por longo período que formou no autor a expectativa de não ser sancionado. Multa inexigível. Precedentes. Danos morais. Negativação indevida do nome do autor. Apontamento único referente à cobrança da multa contratual declarada inexigível. Dano in re ipsa. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Precedentes desta Câmara. RECURSO DA RÉ COMPANHIA ULTRAGAZ S/A IMPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO. (TJSP. Acórdão. Processo nº 1105377-07.2018.8.26.0100;. Relator (a): Rodolfo Pellizari; . Data do julgamento: 05/10/2021. Data de publicação: 05/10/2021)

Diante do exposto, percebe-se que, no Brasil, apenas as assinaturas por intermédio do sistema ICP-Brasil são aptas a conferir plena segurança jurídica às partes, o que não engloba contratações internacionais, por ser um sistema doméstico, e dificilmente irá oferecer amparo aos consumidores na hora de contratar, considerando que a aquisição de um *token* possui custo elevado.

2. BREVE PERSPECTIVA SOBRE O CONCEITO DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

O Direito do Consumidor constitui um ramo subjetivo do Direito, isto é, voltado para os sujeitos da relação e não para seu objeto, nesses termos, sofre uma limitação *ratione personae*, sendo aplicado tão somente aos contratos cujos polos são ocupados por um fornecedor e um consumidor.

Pelo exposto, é mister para o desenvolvimento do presente estudo a definição dos dois conceitos supracitados.

2.1. O contexto histórico das relações de consumo

As visões antropológicas sobre a definição de quem é o “homem” foram embasadas em diversos aspectos sociais e biológicos e, dentre eles, a relação do indivíduo com os meios de produção e consumo são marcantes.

O conceito de *homo faber*, criado por Bergson, é alicerçado na capacidade de produção material humana, por meio da fabricação de instrumentos ou artefatos (MACEDO, 1999), ou seja, trata-se do homem que fabrica e produz, em contraste com o homem contemplativo da Idade Média.

As teorias do liberalismo econômico, por sua vez, introduziram a ideia do *homo oeconomicus*, ao pensar o homem como indivíduo racional, capaz de decidir com base nos interesses próprios, esses regidos pelos ditames do mercado. Nesses termos, é o homem que investe em si e oferece ao mercado o que tem em troca do que precisa, visando sempre a sua satisfação. Para Foucault, “*sendo para ele mesmo seu próprio capital, seu próprio produtor, a fonte de seus rendimentos*” (2004, p. 226).

Dentre outras definições, as quais são frequentemente rebatidas, o que enseja o surgimento de novas abstrações, Cláudia Lima Marques, em sua tese no curso de Haia de 2009, cunhou o termo *homo economicus et culturalis* com o intuito de descrever o homem tanto em sua acepção cultural, quanto como ser econômico, que consome e que produz. Em suas palavras:

Um sujeito cada vez mais ciente de seus direitos e seu papel na sociedade global e local, mas cada vez menos consciente e racional frente às pressões e tentações do mercado: cada vez mais vulnerável aos fornecedores. Trata-se de uma visão mais econômica do sujeito de direitos, que não deixa de ser determinada pela cultura local, daí preferimos uma nova definição: *homo economicus et culturalis* (MARQUES, 2016, p. 305)

Esse é justamente o homem que o Direito do Consumidor visa tutelar, aquele cuja vulnerabilidade manifesta-se pela dependência que possui dos bens que consome, seja ela em nível existencial ou social.

Ao lançar o olhar para a história, nota-se que a Revolução Industrial fora um dos relevantes marcos históricos para o surgimento do homem descrito por Marques. Isso porque a alteração dos meios de produção, de familiar para em massa, ocasionou também uma mudança na maneira de distribuição dos bens produzidos.

Anteriormente, o próprio produtor e seus familiares eram encarregados da comercialização daquilo que produziam, ou seja, havia contato próximo entre o indivíduo que comprava e o que vendia, esse, por sua vez, encarregado também de todo o processo produtivo.

Por outro lado, com o advento da industrialização e da produção em massa, essa proximidade entre o artesão e o adquirente do bem-produzido cessou, tendo em vista que o ato de produzir passou a exigir estrutura industrial e conhecimento técnico, o que tornou incompatível cumular as funções de produtor e distribuidor.

Nesse contexto, os bens passaram a ser distribuídos por terceiros, responsáveis apenas pela comercialização e, muitas vezes, sem sapiência da qualidade empregada no processo produtivo (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 3).

Ao mesmo passo que a produção começou a ser realizada em série, para garantir o escoamento dos bens produzidos, a comercialização também passou a ser efetuada de maneira massificada, o que deu ensejo ao surgimento dos contratos de adesão e dos contratos em massa.

Nesse modelo, o produto é fabricado muito antes de um indivíduo realizar uma oferta e posto no mercado para quem quiser adquiri-lo, cabendo ao consumidor apenas as opções de comprá-lo pelo preço e nos termos ofertado ou de não realizar a contratação (MENDES, 2015, p. 24).

Sob essa realidade, o ato de contratar, notadamente nas transações de consumo, fora profundamente afetado, tendo em vista que a contratação personalizada e acordada entre duas partes fora abandonada, dando lugar a uma relação padronizada.

2.2 Conceito de consumidor

O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, ao inserir o conceito de “destinatário final” para definir “consumidor”, o estabeleceu como aquele que coloca fim na circulação econômica do bem, isto é, não o utiliza para dar continuidade a cadeia de serviços (MARQUES, BENJAMIN e MIRAGEM, 2016, p. 122), *in verbis*:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Todavia, a aplicação do referido dispositivo pelo ordenamento jurídico é marcada por discussões e debates acerca das situações fáticas que ensejam ou não a aplicação da proteção consumerista.

É a razão pela qual a doutrina e a jurisprudência estabeleceram técnicas interpretativas, dentre as quais menciona-se as três principais teorias utilizadas, a maximalista, a finalista e a finalista aprofundada.

A teoria finalista aprofundada² resulta de um desenvolvimento jurisprudencial caracterizado por uma postura intermediária entre o maximalismo e o finalismo, com fulcro no artigo 29³ do CDC, o qual prevê a equiparação aos consumidores de toda pessoa exposta às práticas comerciais abusivas.

Para tal, estabeleceu-se o critério da vulnerabilidade para a ampliação do âmbito da incidência do CDC e a possibilidade de mitigar o rigor subjetivo do conceito de consumidor quando constatada as dinâmicas típicas de relação de consumo⁴.

À luz de tal pressuposto, o STJ vem entendendo ser possível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao consumidor *strictu sensu*, bem como a sua aplicação

² Também definida pela doutrina como finalismo mitigado (Bessa), atenuado (Cavaliere) e equitativo (Oliveira Amaral).

³“Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, **equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.**”

⁴ Nesse sentido entendeu o STJ: “Direito do consumidor. Recurso especial. **Conceito de consumidor. Critério subjetivo ou finalista. Mitigação.** Pessoa jurídica. Excepcionalidade. Vulnerabilidade. Constatação na hipótese dos autos. Prática abusiva. Oferta inadequada. Característica, quantidade e composição do produto. Equiparação (art. 29). Decadência. Inexistência. Relação jurídica sob a premissa de tratos sucessivos. Renovação do compromisso. Vício oculto.

Mesmo nas relações entre pessoas jurídicas, **se da análise da hipótese concreta decorrer inegável vulnerabilidade entre a pessoa-jurídica consumidora e a fornecedora, deve-se aplicar o CDC** na busca do equilíbrio entre as partes. Ao consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, **a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor, para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo.**” (REsp 476.428/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/04/2005, DJ 09/05/2005, p. 390)

a consumidores profissionais ou empresários, quando a análise subjetiva do caso denotar uma vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica *in concreto* e, portanto, impor a necessidade de equiparação do indivíduo ao conceito de consumidor do CDC.

Como se vê, para a definição de consumidor, é mister o estudo da vulnerabilidade, o qual leva ao conceito do indivíduo hipervulnerável, isto é, aquele cuja vulnerabilidade na relação de consumo é exacerbada por uma característica pessoal.

A Revisão das Diretrizes sobre Proteção dos Consumidores aprovada pela Assembleia Geral da ONU em 22 de dezembro de 2015, previu, em seu item 11, os consumidores em situação de vulnerabilidade e desvantagem (*vulnerable and disadvantaged consumers*) e determinou que os fornecedores deveriam abster-se, principalmente, de práticas que possam lesá-los (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015, item 11).

No Brasil, adota-se o conceito de consumidor hipervulnerável e, dentre aqueles que já foram identificados pela doutrina e jurisprudência brasileira, cita-se a criança, o idoso e o analfabeto.

Com efeito, diante da realidade sob análise, é possível incluir em tal categoria o consumidor domiciliado em país diferente do fornecedor, pois o mesmo padece de todas as vulnerabilidades inerentes ao ato de consumir, as quais são maximizadas por fatores específicos tais como: (i) a desumanização do fornecedor, que é adstrito à uma página na internet; (ii) idioma, culturas e leis diferentes da sua; (iii) a ausência de clareza sobre a lei aplicável aos fatos; (iv) a incerteza acerca do direito à acionar o judiciário em casos de lesões, dentre outros.

2.3 O consumo, a internet e o mercado internacional

A internet, no contexto de sua criação, foi considerada como um ambiente descentralizado, incapaz de ser controlado, no qual a liberdade de expressão poderia ser propagada.

Todavia, com a sua evolução, reconheceu-se que as instituições privadas que controlam seu funcionamento possuem a capacidade de delinear o ambiente social e impactar diversos aspectos da vida física (LAIDLAW, 2012), portanto, surgiu a necessidade de regulamentar a sua atividade.

Descendo a detalhes, o avanço das plataformas digitais permitiu que indivíduos de mais de 200 países, com diferenças econômicas, sociais e culturais, participassem de

um mercado único colocado à disposição dos consumidores por meio da internet (YARSHELL, GOMES, 2020, p. 21).

Ao lançar o olhar para a realidade, percebe-se que as relações de consumo foram afetadas pelos avanços da globalização e que, hodiernamente, a produção em massa de bens industrializados não possui o seu mercado de consumo restrito a fronteiras nacionais.

Sob essa lógica, o comércio internacional, baseado na mobilidade de capital e produtos entre fronteiras possui grande relevância para a economia mundial. A análise do crescimento do comércio internacional corrobora para demonstrar tal fato, vez que entre 1980 e 2002 o comércio internacional mais do que triplicou, enquanto o produto mundial bruto apenas dobrou (BARRIEL, MARK, 2005, p. 1).

A tendência observada pelos autores citados supra no início do século se manteve e, segundo Rossetti, o comércio internacional “é um dos indicadores mais visíveis do processo de globalização, definido como estágio avançado das trocas internacionais intensificadas em múltiplos campos” (2003, p. 850).

Sem dúvida alguma, as compras pela internet facilitam a aquisição de produtos e contratação de serviços perante fornecedores situados em outros países, por aproximar e facilitar a comunicação entre indivíduos que estejam, fisicamente distantes.

Hodiernamente, as vendas em plataformas digitais superaram, no Brasil, as que são celebradas em centros de comércio (*shopping centers*), o que demonstra o crescimento das vendas em plataformas eletrônicas (GUIMARÃES, 2022).

Na sociedade da informação, o uso da internet e a convivência no ciberespaço adquirem contornos cada vez mais relevantes e atualmente atos da vida em sociedade que ocorriam exclusivamente no mundo físico deslocaram-se para o âmbito digital, o que inclui o consumo.

Sob essa realidade, o ato de consumir é cada vez menos delimitado por fronteiras políticas e físicas, o que faz surgir a figura do consumidor internacional, caracterizado como aquele que “mantém relação de consumo com fornecedor situado no estrangeiro” (KLAUSNER, 2012, p. 171).

No Brasil, adota-se a doutrina alemã para distinguir o consumidor-ativo, isto é, aquele que se desloca para o exterior, onde consome, e o consumidor-passivo, o qual, por meio das tecnologias da informação, contrata um serviço ou adquire um bem fornecido no estrangeiro em seu próprio país (KLAUSNER, 2012)

Para essa pesquisa, interessa a tutela dos direitos do consumidor passivo, que utilizando o meio digital, contrata serviços, adquire produtos e lança mão do seu direito

à imagem, a privacidade e ao esquecimento, por meio da contratação eletrônica, cuja efetivação, muitas vezes se dá com apenas um “clique”.

Com efeito, a contratação eletrônica inova no que tange aos momentos de negociação e conclusão, bem como quanto a forma e prova do contrato, quando comparado à contratação presencial.

3. DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA PERSPECTIVA INTERNACIONAL

3.1. A necessidade de um Direito Internacional do Consumidor

Conforme sobredito, o consumo deslocou-se para o âmbito digital e, conseqüentemente, para o ambiente internacional. Com efeito, há a necessidade de regulamentação, por parte do Direito, de tal fato jurídico.

O desenvolvimento do Direito Internacional do Consumidor possui duas funções primordiais, uma voltada ao aumento da proteção aos consumidores e a outra ao estímulo ao consumo internacional.

Pois bem, a necessidade de conferir maior proteção aos consumidores ressaí evidente ao considerar a já destacada vulnerabilidade que possuem nas relações com fornecedores.

Sob essa realidade e diante da necessidade de consumir na sociedade atual, os direitos dos consumidores são interpretados por certos autores como direitos humanos⁵, classificação que recebe críticas doutrinárias.

Isso porque, a ampliação do conceito de direitos humanos, de maneira a incluir grande parte dos direitos individuais, sujeita o próprio conceito a uma diminuição de relevância e, conseqüentemente, de proteção. Nesse esteio, é primordial que os direitos humanos sejam compreendidos como categoria especial cuja proteção deve possuir caráter universal.

Não obstante a necessária cautela ao elevar os direitos consumeristas à qualidade de direitos humanos, é certo que a sua proteção é primordial como ferramenta para a garantia de direitos que são, indubitavelmente, universais, tais como os direitos à educação, saúde e moradia digna.

⁵ Vide: KLAUSNER, 2012, p. 39.

Nessa ordem de ideias, no “*Manual on Consumer Protection*” publicado em 2019 pela Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento, restou consignado a relevância da proteção dos consumidores para a manutenção da igualdade, *in verbis*:

O desenvolvimento de direitos para a proteção do consumidor, especialmente no mundo em desenvolvimento, hodiernamente pode ser visto como parte de uma estratégia para erradicar a pobreza e levar justiça socioeconômica para os menos privilegiados. Nesse esteio, uma das vantagens da proteção ao consumidor é que o seu foco não se restringe a renda das pessoas em situação de pobreza, mas também em como é gasta. Em adição a tentar expandir o acesso à renda dos pobres por meio da educação, capacitação profissional e criação de novos empregos, a proteção ao consumidor leva em consideração como as pessoas em situação de pobreza usam a pequena renda que possuem. (em tradução livre)

Ato contínuo, os bens que, no mercado global, são distribuídos para os países pobres ou em desenvolvimento, costumam possuir menor nível de segurança e qualidade quando comparados aos que são direcionados aos países desenvolvidos, os quais, em geral, possuem normas mais rígidas de proteção ao consumidor.

Diante do exposto, percebe-se com clareza a relevância da criação de normas visando estabelecer um patamar mínimo de direitos que devem ser conferidos aos consumidores, independente de seus respectivos domicílios.

E essa é justamente uma das funções do Direito Internacional do Consumidor. Com efeito, não se almeja a criação de um corpo normativo extenso e que abranja os pormenores das relações consumeristas.

O verdadeiro escopo é o estabelecimento de normas gerais, que criem um patamar mínimo (*benchmark*) de direitos a serem garantidos e respeitados em todas as relações consumeristas, cabendo aos ordenamentos jurídicos internos a criação de normas específicas de acordo com as suas particularidades econômicas, culturais e sociais.

Por outro lado, há também a função de tornar o comércio internacional mais eficiente e seguro para ambos os polos da transação. Destarte, a promoção do Direito Internacional do Consumidor é essencial para o aumento da sensação de confiança do consumidor frente ao mercado global, servindo, nesse sentido, como um estímulo para o consumo e, portanto, como alicerce para o crescimento do comércio transfronteiriço.

Verifica-se, portanto, que há também uma função que é direcionada aos fornecedores e que pode ser subdividida em dois pontos: (i) o aumento da confiança dos consumidores por meio da garantia de maior proteção que serve como estímulo para

aumento do consumo e, portanto, maior lucro e (ii) aumento da segurança jurídica e, conseqüentemente, menor risco atribuído à atividade econômica.

Sob essa realidade, a divergência da proteção conferida aos consumidores em diferentes países é considerada uma barreira não tarifária ao comércio internacional, o que, considerando o elevado volume de bens que são comercializados entre fornecedores e consumidores (B2C) implica em considerável perda econômica para os agentes do mercado.

Trata-se de necessária facilitação do *compliance* perante as normas consumeristas para os fornecedores que buscam ou que já comercializam seus bens no mercado internacional. Nesse contexto, o objetivo é garantir certeza legal, por meio da coerência regulatória e padronização das normas aplicáveis (DUROVIC, 2020).

Importa pontuar que estimular o comércio internacional voltado ao mercado de consumidores por meio da elevação da segurança jurídica, beneficia, principalmente, fornecedores de pequeno e médio porte, os quais não podem arcar com riscos da mesma dimensão que grandes empresas conseguem suportar.

Com efeito, o aumento da segurança jurídica permite que novos agentes entrem no mercado internacional de consumo, o que se traduz como uma eficaz maneira de garantir a distribuição dos lucros potenciais de tal mercado com aqueles que antes não teriam acesso a ele, como fornecedores situados em países em desenvolvimento.

A realidade atual, denota grande insegurança jurídica no mercado internacional do consumo, conforme é explicitado pelo julgamento da Ação Coletiva interposta pela Instituto Brasileiro De Política E Direito Da Informática em face da *Apple Computer Brasil LTDA*, pelo Superior Tribunal de Justiça.

Tratou-se de ação indenizatória em razão de alegados defeitos existentes no sistema de pagamento, até o ano 2015, da empresa estado unidense *Apple*, a qual comercializa eletrônicos em boa parte dos países do mundo.

Ao que tudo indica, o estímulo para a interposição da ação coletiva no Brasil fora o sucesso de ação semelhante nos Estados Unidos, a qual resultou em acordo e indenização a todos os consumidores norte-americanos que haviam realizado compras *in-app* até o momento da alteração no sistema de pagamento da loja online.

No Brasil, o Superior Tribunal de Justiça entendeu, em consonância com a Corte Estadual, que não houve falha na prestação de serviços apta a configurar lesão aos direitos coletivos do consumidor e decidiu nos seguintes termos:

10. Não existe nenhuma imposição legal a gerar condenação da empresa ré aos consumidores brasileiros pelo fato de ter sido a obrigada a compensar os usuários norte-americanos em acordo judicial Apple realizado em nos Estados Unidos da América.

11. O direito norte-americano possui particularidades que o direito brasileiro não adota, ou vice-versa, e não guarda relação com dano supostamente enfrentado pelos consumidores brasileiros. A circunstância de existir normas estrangeiras a respeito de tema igualmente regulamentado por lei brasileira deixa entrever a diferença de valores culturais, sociais, econômicos, jurídicos e políticos, que assim afastam a possibilidade de soluções jurisdicionais locais fundadas na analogia, preponderando a soberania e a lei nacional para regular situações conflituosas desencadeadas no território brasileiro.

12. à luz da legislação brasileira, não se evidencia nenhuma prática anticompetitiva na conduta da empresa em manter o seu sistema fechado de distribuição de aplicativos, pois não existe domínio de Apple mercado a impedir que outras plataformas forneçam aplicativos similares ou concorrentes, tendo o usuário a plena liberdade de aderir a qualquer sistema operacional, seja Android, Windows Phones ou iOS. [...]

No caso dos autos trata-se de alegação a infringência à lei, em razão de suposta informação deficiente do modo de operação do aplicativo ao consumidor, não configurando, no entanto, violação a valores essenciais da sociedade, a fim de caracterizar dano moral coletivo. (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2020, AREsp 1662706)

Como se vê, as duas demandas possuíam pedidos e causas de pedir quase idênticas, todavia, em razão das diferenças dos ordenamentos jurídicos internos no que tange aos direitos consumeristas nos dois países possuíam deslindes muito diferentes.

Não obstante ser típico diferenças nas decisões judiciais entre países diferentes acerca de temas parecidos, o caso relatado corrobora para demonstrar como as relações consumeristas são tratadas de maneiras diferentes em cada país.

Sob essa realidade, demonstra a ausência de segurança jurídica que permeia o comércio consumerista a nível internacional e demonstra a importância da criação de instrumentos reguladores coerentes, uma das funções e importâncias do Direito Internacional do Consumidor.

3.2. Os óbices à distinção do consumidor e fornecedor nas transações internacionais

Aos consumidores é garantido um *status* contratual diferenciado, em razão de sua vulnerabilidade frente ao fornecedor, em consequência, são aplicadas normas de hermenêutica, processuais e de direito material com o objetivo de se reestabelecer o equilíbrio contratual entre as partes.

Como se vê, o direito do consumidor desenvolveu-se como um ramo subjetivo do Direito, isto é, voltado para os sujeitos da relação e não para seu objeto, qual seja, a transação econômica. Portanto, o primeiro requisito para que haja proteção ao

consumidor é que ele seja reconhecido como tal, o que também é dificultado no comércio internacional pela internet.

3.2.1 As diferenças nos conceitos de consumidor e fornecedor adotados por ordenamentos jurídicos internos

Descendo a detalhes, nota-se que inexistente uma definição internacionalmente aceita do conceito de consumidor e que a maioria dos países com diplomas normativos específicos para a tutela dos direitos consumeristas adota um conceito negativo, baseado na exclusão daqueles que contratam serviços ou adquirem produtos para fins profissionais (DUROVIC; MICKLITZ, 2016, p. 39).

Ao pensar na aplicação prática dos conceitos, ressaltamos evidente os conflitos que podem surgir, diante das diferenças em legislações domésticas de cada país. =

As relações entre médicos e pacientes, à título de exemplo, são consideradas como relações de consumo em certos países, como o Brasil, enquanto em outros não o são.

Nesses termos, um paciente brasileiro que, por meio da telemedicina, contrata e é atendido por um médico situado em outro país, espera a incidências das normas de proteção consumeristas, que podem não ser garantidas no país de localização do prestador de serviço.

Outra situação possivelmente conflitante ao se pensar na aplicação de diferentes sistemas nacionais de proteção ao consumidor, diz respeito a sua aplicabilidade a consumidores profissionais ou empresários, quando a análise subjetiva do caso denotar uma vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

Tal hipótese, no Brasil, atrairia a aplicação da teoria finalista aprofundada, com fulcro no artigo 29⁶ do Código de Defesa do Consumidor, e resultaria na incidência do CDC diante da equiparação aos consumidores de toda pessoa exposta às práticas comerciais abusivas.

Sob essa realidade, no Brasil, o Superior Tribunal de Justiça entende ser possível a aplicação do microsistema de proteção consumerista quando, a despeito de a contratação ter sido efetuada para fins econômicos, a situação fática denotar

⁶ “Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, **equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas**”

vulnerabilidade do comprador, em razão da dependência do produto, do monopólio da produção em determinadas condições, dentre outros⁷.

Em comparação com a Europa, a Directiva 2011/83/UE Do Parlamento Europeu e Do Conselho, de 25 de outubro de 2011, norma aplicável na União Europeia para questões consumeristas, define, em seu artigo 2.1 que consumidor é “*qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”, excluindo a figura do consumidor profissional.

Descendo em detalhes, o preambulo de tal diretiva aduz que:

No entanto, no caso dos contratos com dupla finalidade, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a actividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa actividade e se o objectivo da actividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa pessoa deverá ser igualmente considerada consumidor. (PARLAMENTO EUROPEU, 2011)

Nesse esteio, percebe-se que a normativa europeia adota a flexibilização do conceito de consumidor ao aduzir a possibilidade de inclusão daqueles que contratam com fins comerciais, ainda que parcialmente.

Lado outro, a definição contida no Título 15, Capítulo 50, §2301 do Código de Leis dos Estados Unidos limita expressamente a definição de consumidor às compras não destinadas à revenda:

The term “consumer” means a buyer (other than for purposes of resale) of any consumer product, any person to whom such product is transferred during the duration of an implied or written warranty (or service contract) applicable to the product, and any other person who is entitled by the terms of such warranty (or service contract) or under applicable State law to enforce against the warrantor (or service contractor) the obligations of the warranty (or service contract). (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA)

Conforme se depreende, as definições de consumidor variam de acordo com ordenamentos jurídicos internos, o que, ao se pensar em relações contratadas a distância e entre países diferentes decorre em insegurança jurídica para ambas as partes.

⁷ Conforme voto da Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do Recurso Especial nº 476.428-SC, julgado em 19/04/2005.

Nesse contexto, é possível perceber nos regimentos internos de empresas que comerciam no mercado internacional, uma tentativa de suprir o lapso legislativo à nível internacional, por meio da imposição de definições aos usuários de suas plataformas.

À título de exemplo, no documento “Condições de Uso” da multinacional *Amazon*, há diretrizes de uso que restringem as aquisições na plataforma para fins de consumo:

Os produtos vendidos pelo site Amazon.com.br são destinados somente para consumo dos respectivos compradores e não para revenda futura ou para fins comerciais. Se você estiver comprando produtos na Amazon.com.br para revenda ou para fins comerciais, nós poderemos tomar as medidas cabíveis, dentre elas, suspensão ou cancelamento da sua conta Amazon.⁸

3.2.2. A dificuldade para individualizar as figuras do consumidor e fornecedor e a desumanização dos contratos

Voltando ao conceito brasileiro, percebe-se que a definição de consumidor estabelecida pelo ordenamento jurídico brasileiro, nos termos do artigo 2º da Lei nº 8.078/90, preocupa-se não apenas com as características sociais do sujeito que consome, mas também com a maneira que ele pretende consumir o bem (MAGALHÃES, 2016, p. 111).

Isso porque, segundo o texto legal, consumidor é “*toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza o produto ou serviço como destinatário final*” (BRASIL, 1990), significa dizer que a destinação que o consumidor dá ao bem é fator essencial para que a transação seja considerada consumerista.

Nesse aspecto, o distanciamento físico imposto pelo consumo internacional eletrônico entre as figuras do fornecedor e consumidor obsta precisar pormenores da relação jurídica, o que dificulta a caracterização das relações como consumeristas, cíveis ou empresariais.

Descendo a detalhes, nas compras e vendas tradicionais⁹, a identificação de ambas as partes costuma ser clara e especificada por dados cadastrais ligadas aos registros governamentais.

⁸ Disponível em:

www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=GLSBYFE9MGKKQXXM. Acesso em: 29/09/2021

⁹ Por “compras e vendas tradicionais” refere-se às transações realizadas em estabelecimentos físicos.

No Brasil, à título de exemplo, a identificação das partes que celebram uma contratação inclui, habitualmente, o número do registro do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

Tais dados, no entanto, por tratarem-se de registros mantidos pela Receita Federal do Brasil, não possuem valor equivalente em outros países para fins de identificação.

Em realidade, nas contratações realizadas por intermédio das grandes plataformas internacionais de *marketplace*, a identificação é realizada com base em perfil de usuário criado pelas partes, os quais certamente contam com menor confiabilidade em relação aos cadastros governamentais.

Há ainda um agravante da situação, relacionado à desumanização dos contratos celebrados pela internet no que tange ao fornecedor, o qual é substituído por uma página na internet, sem rosto, forma ou localização conhecida.

Com efeito, há uma notável perda das informações que individualizam o fornecedor, o qual deixa de ter endereço, espaço físico e ligação com um indivíduo conhecido e passa a estar restrito a uma página da *internet*, isto é, um ente desconhecido e despersonalizado.

Dá-se, portanto, a impressão de um contrato unilateral, no qual o consumidor é o único polo com materialidade física, territorial e que informa seus dados pessoais, ao passo que o fornecedor é apenas um ente virtual (MARQUES, 2016, p. 119).

Conforme ressalta Claudia Lima Marques (2004, p. 66), a doutrina contratualista italiana contribuiu muito para o estudo da desumanização dos contratos e os descreve como uma “ficção”, resultante da existência de suposto acordo, materializado pelos contratos celebrados no meio eletrônico, sem, no entanto, haver a existência da negociação prévia.

Nesse esteio, os contratos celebrados por meio da internet são classificados como “sem diálogo”, tendo em vista que se amparam no uso de imagens, sinais, efeitos e até sons, típicos do mundo virtual. Ou seja, distanciam-se do conceito tradicional de contrato que é vinculado a um acordo de vontades entre as partes.

Destarte, os contratos consumeristas celebrados digitalmente no âmbito internacional alocam o consumidor para uma posição de indefinição, na qual sequer há conceitos legais definidos para serem aplicados ao caso concreto, majorando, portanto, a insegurança jurídica que afeta diretamente a parte vulnerável da relação, qual seja, o consumidor.

A situação possui relevância pois, conforme será estudado em detalhes, a configuração da relação de consumo é relevante para a determinação do foro competente e da lei aplicável à relação jurídica.

4. DOS MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO ÂMBITO DO CONSUMO INTERNACIONAL PASSIVO

Delineadas algumas das características do consumo no âmbito internacional que resultam na ampliação da vulnerabilidade do consumidor e majoram as possibilidades de lesões decorrentes do consumo, é necessário analisar quais são os métodos de resolução de conflitos disponíveis para os consumidores brasileiros que contratam, passivamente, fornecedores situados em outros países.

4.1. A jurisdição competente no consumo transfronteiriço

Considerando que um Estado detém o monopólio do uso da força dentro do seu território, o cerne do problema dos limites da jurisdição encontra-se na (im)possibilidade de tornar efetiva uma decisão fora dos limites geográficos impostos pelas fronteiras estatais (YARSHELL, GOMES, 2020, p. 25).

Nesses termos, a execução de uma decisão judicial, ou seja, a imposição pelo Estado de sua obrigatoriedade subscreve-se aos mesmos limites da soberania estatal.

Com efeito, em qualquer lide que se desenvolva entre partes com conexão a mais de um país deve-se, no primeiro momento, questionar qual a jurisdição competente entre os países envolvidos.

Assim descreve Maristela Basso:

Momento de fazermos uma visita ao direito processual com vistas a abordar com correção e objetividade a solução dos 'conflitos (internacionais) de jurisdição' que, na técnica de solução dos casos, antecedem a solução dos 'conflitos de leis de direito material'. Isto é, uma vez instaurada a relação processual, antes de o juiz se perguntar qual a lei aplicável à solução do caso misto (multinacional), ele se questionará sobre a sua competência/jurisdição.

Vale destacar que, segundo o princípio da *kompetenz-kompetenz* (competência-competência) o foro no qual uma demanda é postulada deve se presumir competente para julgá-la e exercer atividade jurisdicional até que possa definir se possui ou não competência para tanto (TANG, 2014, p. 113)

Em outras palavras, o princípio prevê a possibilidade de um tribunal determinar se é ou não competente para uma demanda.

Com efeito, caso uma demanda de natureza consumerista decorrente de uma aquisição plurinacional seja ajuizada em tribunais brasileiros, deve o juízo exercer atividade jurisdicional para verificar sua competência, segundo os critérios a seguir expostos.

Pois bem, em se tratando de contratos celebrados pela internet, entre um consumidor localizado no Brasil e um fornecedor situado no exterior, surge a questão de qual é o foro competente para julgar e processar a demanda.

O artigo 22 do Código de Processo Civil (Lei 13.105 de 2015) aduz que: “*Compete, ainda, à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações: [...] II - decorrentes de relações de consumo, quando o consumidor tiver domicílio ou residência no Brasil;*”.

No mesmo sentido, o artigo 12 da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, com redação dada pela Lei nº 12.376, de 2010, prevê que: “*É competente a autoridade judiciária brasileira, quando for o réu domiciliado no Brasil ou aqui tiver de ser cumprida a obrigação.*”

E, em se tratando de aquisição de produtos ou contratação de serviços pela internet por consumidor domiciliado no Brasil (consumo internacional passivo) a execução da obrigação será, ao menos na maior parte das vezes, no Brasil.

Por fim, o artigo 101 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) determina como foro competente o de domicílio do consumidor:

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:
I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor; (BRASIL, 1990)

Como se vê, é incontroverso que o ordenamento jurídico brasileiro prevê a competência dos tribunais nacionais para julgar e processar demandas contratadas por indivíduos domiciliados no Brasil.

Outra hipótese que interessa a presente pesquisa, trata-se da prevista pelo artigo 21, I do CPC, que prevê a incidência da jurisdição brasileira quando o país for o domicílio do réu. Isto porque, nas relações de consumo eletrônico, muitas vezes, o polo do fornecedor é ocupado por multinacionais com sucursais em vários países, inclusive no Brasil.

Nesse esteio, vale mencionar interessante posicionamento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça que, aplicando a teoria da aparência e os princípios norteadores do microsistema consumerista, entendeu que a filial local de uma empresa deve responder por atos praticados por outra, atribuindo a prática à empresa como um todo, *in verbis*:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. RETIRADA DE PÁGINA DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES. CONTEÚDO OFENSIVO À HONRA E À IMAGEM. ALEGADA RESPONSABILIDADE DA SOCIEDADE CONTROLADORA, DE ORIGEM ESTRANGEIRA. POSSIBILIDADE DA ORDEM SER CUMPRIDA PELA EMPRESA NACIONAL. [...]

2. Se empresa brasileira aufere diversos benefícios quando se apresenta ao mercado de forma tão semelhante a sua controladora americana, deve também, responder pelos riscos de tal conduta.

3. Recurso especial não conhecido. (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, REsp 1021987/RN, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 07/10/2008, DJe 09/02/2009)

Tratou-se de caso envolvendo a publicação de conteúdo ofensivo em página hospedada pela empresa *Yahoo Inc!*, sediada e com exercício de atividade econômica nos Estados Unidos.

A consumidora, no entanto, ajuizou ação versando sobre responsabilidade civil em face da *Yahoo! Do Brasil Internet LTDA*, por atos cometidos por sua controladora localizada em outro país.

O Superior Tribunal de Justiça aplicou a teoria da aparência e a do risco-proveito para a responsabilização da filial brasileira. E no voto do Ministro Relator Fernando Gonçalves restou consignado que:

Se empresas nacionais se beneficiam de marcas mundialmente conhecidas, incumbe-lhes responder também pelas deficiências dos produtos que anunciam e comercializam, não sendo razoável destinar-se ao consumidor as conseqüências negativas dos negócios envolvendo objetos defeituosos (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, REsp 1021987/RN, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 07/10/2008, DJe 09/02/2009)

Outro interessante conflito que pode surgir nas hipóteses de contratação internacional para fins de consumo pelo meio eletrônico, decorre da inserção nos contratos de cláusula de eleição de foro.

Nesse aspecto, é importante recordar que os contratos consumeristas são, costumeiramente, de adesão, destarte, a inserção da cláusula de eleição de foro seria inserida pelo fornecedor e ao consumidor não restaria opção senão aceitar a disposição contratual ou não celebrar o contrato (MULHOLLAND, 2006, p. 137).

Ao se pensar na dificuldade de ordem prática de o consumidor litigar em país que não o seu em decorrência de eventuais lesões a seus direitos, ressaltamos evidente a abusividade das cláusulas de eleição de foro nessas hipóteses.

No entanto, em se tratando de contratos celebrados na internet, principalmente os que são direcionados a vendas internacionais, tal cláusula é corriqueira em razão da compreensível necessidade do fornecedor de atrair para si segurança jurídica, por meio do conhecimento de que não será processado em país diferente do seu.

Nessa realidade, há o confronto do princípio da autonomia da vontade, norteador do direito contratual em hipóteses nas quais é possível presumir a igualdade entre as partes, e da necessária proteção ao consumidor.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp 1089993/SP, afastou, em um caso concreto, cláusula de eleição de foro inserida em contrato de adesão consumerista por entender que, na hipótese em comento, a disposição dificultaria o acesso à justiça da parte aderente (consumidor).

No entanto, ressaltamos expressamente a possibilidade de inserção de cláusula de eleição de foro em contratos consumeristas, a qual deve ser mantida pelo Judiciário desde que não afaste o acesso à justiça do consumidor.

Vale transcrever a ementa:

RECURSO ESPECIAL - CLÁUSULA DE ELEIÇÃO DE FORO, INSERIDO EM CONTRATO DE ADESÃO, SUBJACENTE À RELAÇÃO DE CONSUMO - COMPETÊNCIA ABSOLUTA DO FORO DO DOMICÍLIO DO CONSUMIDOR, NA HIPÓTESE DE ABUSIVIDADE DA CLÁUSULA - PRECEDENTES - AFERIÇÃO, NO CASO CONCRETO, QUE O FORO ELEITO ENCERRE ESPECIAL DIFICULDADE AO ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO DA PARTE HIPOSSUFICIENTE - NECESSIDADE - RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

I - O legislador pátrio conferiu ao magistrado o poder-dever de anular, de ofício, a cláusula contratual de eleição de foro, inserida em contrato de adesão, quando esta revelar-se abusiva, vale dizer, dificulte a parte aderente em empreender sua defesa em juízo, seja a relação jurídica subjacente de consumo, ou não;

II - Levando-se em conta o caráter impositivo das leis de ordem pública, preponderante, inclusive, no âmbito das relações privadas, tem-se que, na hipótese de relação jurídica regida pela Lei consumerista, o magistrado, ao se deparar com a abusividade da cláusula contratual de eleição de foro, esta subentendida como aquela que efetivamente inviabilize ou dificulte a defesa judicial da parte hipossuficiente, deve necessariamente declará-la nula, por se tratar, nessa hipótese, de competência absoluta do Juízo em que reside o consumidor;

III - "A contrario sensu", não restando patente a abusividade da cláusula contratual que prevê o foro para as futuras e eventuais demandas entre as partes, é certo que a competência territorial (no caso, do foro do domicílio do consumidor) poderá, sim, ser derogada pela vontade das partes, ainda que expressada em contrato de adesão (ut artigo 114, do CPC). Hipótese,

em que a competência territorial assumirá, inequivocamente, a natureza relativa (regra, aliás, deste critério de competência);

IV - Tem-se, assim, que os artigos 112, parágrafo único, e 114 do CPC, na verdade, encerram critério de competência de natureza híbrida (ora absoluta, quando detectada a abusividade da cláusula de eleição de foro, ora relativa, quando ausente a abusividade e, portanto, derogável pela vontade das partes); V - O fato isoladamente considerado de que a relação entabulada entre as partes é de consumo não conduz à imediata conclusão de que a cláusula de eleição de foro inserida em contrato de adesão é abusiva, sendo necessário para tanto, nos termos propostos, perscrutar, no caso concreto, se o foro eleito pelas partes inviabiliza ou mesmo dificulta, de alguma forma, o acesso ao Poder Judiciário; VI- Recurso Especial parcialmente provido.

(REsp 1089993/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/02/2010, DJe 08/03/2010)

O caso mencionado envolvia apenas partes nacionais e, embora a decisão do Superior Tribunal de Justiça tenha indicado ser possível a validade de cláusulas de eleição de foro em contratos consumeristas, é certo que, em se tratando de contratação de um fornecedor situado no estrangeiro, a cláusula seria afastada.

Isso porque, não há dúvidas de que exigir que o consumidor conduza processo em outro país para alcançar provimento jurisdicional sobre seus direitos, afastaria a sua garantia constitucional ao acesso à justiça.

Por sua vez, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, analisando especificamente um contrato de consumo plurinacional, demonstrou seu entendimento acerca da nulidade de tais cláusulas, o que conduz ao entendimento de que há uma regra geral:

Caracterizada a relação de consumo, a cláusula de eleição de foro estrangeiro em contrato internacional realizado com empresa que faz parte de grupo econômico com sede no Brasil deve ser afastada em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor. A empresa de hotelaria interpôs apelação contra a sentença que a condenou a ressarcir ao autor os valores pagos em decorrência de contrato internacional de serviço de hospedagem. Nas razões recursais, dentre as preliminares suscitadas, alegou a incompetência absoluta da Justiça Brasileira para processar e julgar o feito. Os Desembargadores explicaram que as normas do Código de Defesa do Consumidor devem ser aplicadas, *in casu*, em virtude de ter sido caracterizada a relação de consumo e de a empresa contratada no exterior fazer parte de um grupo econômico que possui sede no Brasil. **Nessa linha de raciocínio, concluíram que a cláusula de eleição de foro estrangeiro deve ser afastada, na medida em que o CDC, ao preconizar o princípio da facilitação da defesa da parte hipossuficiente, possibilita ao consumidor a propositura da ação no foro do seu domicílio** (art. 6º, III, e art. 22, II). Desse modo, a Turma rejeitou a preliminar arguida de incompetência da Justiça Brasileira. *TJDFT - Acórdão n. 1077548, 20160111127292APC, Relator Des. MÁRIO-ZAM BELMIRO, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 15/2/2018, publicado no DJe: 28/2/2018.*

Como se vê, nos termos do ordenamento jurídico brasileiro, a cláusula de eleição de foro pode ser declarada nula pelo magistrado – inclusive de ofício – por dificultar a defesa do consumidor em juízo.

Diante dos pontos elencados, é possível concluir que os tribunais brasileiros possuem competência para julgar e processar demandas consumeristas quando o consumidor possuir domicílio no Brasil ainda que: (i) o fornecedor esteja situado no exterior; (ii) o fornecedor não tiver adotado nenhuma prática para direcionar a sua venda ao público brasileiro; (iii) a ação for proposta em face de empresa brasileira quando o ato ilícito tiver sido cometido por unidade situada em outro país; e (iv) houver cláusula de eleição de foro indicando outro país.

Nesses termos, a lei brasileira alarga a jurisdição do país com o intuito de garantir ao consumidor brasileiro a aplicação das normas nacionais protetivas nas relações de consumo, inclusive em hipóteses de evidente competência concorrente com outros países.

Todavia, não basta a incidência da jurisdição brasileira para solucionar possíveis conflitos decorrentes das relações travadas por consumidores nacionais com fornecedores não-nacionais.

Isto porque, em se tratando de contratos celebrados pela internet, nota-se que boa parte dos países tem buscado alargar sua competência, o que pode incorrer em múltiplas decisões judiciais acerca do mesmo fato e uma dificuldade em garantir a eficácia de qualquer uma delas (YARSHELL, GOMES, 2020, p. 39).

Ora, basta imaginar que pouco é útil um consumidor domiciliado no Brasil poder ajuizar no país demanda em face de fornecedor que não possua nenhuma conexão com o Brasil, tendo em vista que qualquer ato expropriatório ou executório será de difícil (ou impossível) execução.

No caso, apesar de o consumidor possuir, teoricamente, acesso à justiça – traduzido pelo seu direito a demandar judicialmente – é fácil perceber que a justiça não será substancialmente garantida, vez que dificilmente será alcançado reparação pelos direitos lesados.

Nesses termos, não basta o posicionamento de aplicação da norma brasileira em detrimento de outra, o que revela uma lógica antiquada pautada na “subsunção da norma”.

Como se vê, a mera incidência da jurisdição brasileira no comércio eletrônico internacional não é suficiente para garantir a tutela dos direitos do consumidor nos casos concretos, vez que a localização do fornecedor em outro Estado pode obstar o cumprimento da decisão judicial.

4.2. Da lei aplicável à relação jurídica

Estabelecer o local de formação do contrato é de suma importância por força da regra jurídica *locus regit actum*, cuja tradução literal resulta no brocardo “o lugar determina o ato”.

No Brasil, a regra possui amparo na Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, com redação dada pela Lei nº 12.376, de 2010, cujo artigo nono aduz que:

Art. 9º Para qualificar e reger as obrigações, aplicar-se-á a lei do país em que se constituírem.

§ 1º Destinando-se a obrigação a ser executada no Brasil e dependendo de forma essencial, será esta observada, admitidas as peculiaridades da lei estrangeira quanto aos requisitos extrínsecos do ato.

§ 2º A obrigação resultante do contrato reputa-se constituída no lugar em que residir o proponente. (BRASIL, 2010)

Com efeito, as obrigações contratuais são regidas pela lei do país onde foram constituídas, motivo pelo qual importa o estudo do local de formação dos contratos celebrados na internet com conexão entre mais de um país.

Preambularmente, vale ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) não prevê normas específica acerca da formação dos contratos de consumo. Destarte, aplicam-se as normas previstas pelo Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002) aos contratos consumeristas no que tange ao local da formação contratual, por força do diálogo de complementariedade existente entre as normas.

Descendo em detalhes, segundo Enzo Roppo, a formação do contrato é um processo:

[...] isto é, numa sequência de ato e comportamentos humanos, coordenados entre si, segundo um modelo já não ‘natural’ e ‘necessário’, mas sim pré-fixado e de modo completamente convencional e arbitrário pelo direito (pelos vários direitos) (ROPPO, 1988, p. 85)

Com efeito, na formação do contrato é possível identificar quatro fases segundo Flávio Tartuce (2018, p. 220), quais sejam: (i) a fase de negociações preliminares ou pontuação; (ii) a fase de proposta ou de oblação; (iii) a fase do contrato preliminar; e, por fim (iv) a fase de contrato definitivo ou de conclusão do contrato.

Ocorre que o Código Civil brasileiro não possui regras específicas acerca da formação dos contratos no meio eletrônico, conforme pontuado por Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho:

Afigura-se-nos totalmente inconcebível que, em pleno século XXI, época em que vivemos uma verdadeira revolução tecnológica, iniciada especialmente após o reforço bélico do século passado, um código que pretenda regular as relações privadas em geral, unificando as obrigações civis e comerciais, simplesmente haja ignorado as relações jurídicas travadas por meio da rede mundial de computadores. Importantes questões atinentes à celebração do contrato à distância, ao resguardo da privacidade do internauta, ao respeito à sua imagem, à criptografia, às movimentações financeiras, aos home banking, à validade dos documentos eletrônicos, à emissão desenfreada de mensagens publicitárias indesejadas (SPAMs), tudo isso mereceria imediato tratamento do legislador (GAGLIANO, PAMPLONA FILHO, 2003, p. 100)

Uma redação mais específica seria relevante para melhor compreender o local da celebração do contrato pois a norma civilista estabelece, no artigo 435, que: “*Reputar-se-á celebrado o contrato no lugar em que foi proposto.*” (BRASIL, 2002).

A redação está em compasso com o já mencionado artigo 9º Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, cujo parágrafo segundo estabelece que nos casos em que é incerto o local da constituição da obrigação, ela reputar-se-á constituída no domicílio do proponente.

Descendo em detalhes, nos contratos de consumo o proponente é sempre o fornecedor, o qual disponibiliza no mercado um produto ou serviço a ser adquirido/contratado pelo consumidor.

Da leitura dos dispositivos, tem-se a propositura de que o local de formação dos contratos consumeristas celebrados à distância por intermédio da internet é o do domicílio do fornecedor e, por consequência, a lei aplicável a tais contratos deve ser a do seu domicílio.

Por um lado, a regra viabiliza o comércio eletrônico direcionado para consumidores situados em múltiplos países, isto é, ofertas de produtos ou serviços que são publicadas na rede mundial de computadores e podem ser contratadas por consumidores de todo o mundo, sem distinção geográfica.

Isso porque, a exigência de que o fornecedor conheça o ordenamento jurídico de cada um dos países onde possa estar situado um consumidor é desarrazoada, implicaria em aumento do risco atrelado à comercialização internacional e, conseqüentemente, na elevação do valor dos produtos.

Com efeito, caso fosse aplicada a lei de domicílio do consumidor em detrimento das leis de domicílio do fornecedor, este se depararia com restritas possibilidades: (i) disponibilizar seus produtos para o mercado internacional e resignar-se com a insegurança decorrente do desconhecimento da norma que seria aplicável à relação jurídica celebrada, (ii) abster-se do comércio internacional voltado para consumidores ou (iii) limitar a sua oferta à consumidores situados em países específicos.

Sobre a situação, destaca Caitilin Mulholland:

Ao confrontar, porém, esta norma de DIPr com o princípio do acesso efetivo à Justiça, encontram-se argumentos favoráveis à manutenção da regra conflitual, principalmente por questões de razoabilidade. No comércio internacional, não seria prático nem razoável que um fornecedor devesse, ao realizar a sua oferta ao público, investigar os ordenamentos jurídicos de todos os seus potenciais consumidores e adequar a sua proposta a cada ordenamento diferente com o qual manteria relações comerciais.

Dada a fragmentação do mercado, a aplicação de lei no sentido de sempre considerar o local onde se encontra o consumidor, tornaria impossível o desenvolvimento do comércio através da Rede, na medida em que haveria a fragmentação jurisdicional, possibilitando o ingresso de ações em diversos países diferentes. Neste sentido, a aplicação da lei do domicílio do fornecedor pareceria mais razoável adequando-se às necessidades do rápido desenvolvimento do comércio eletrônico. (MULHOLLAND, 2006, pg. 129)

Vale pontuar que a determinação da lei aplicável difere da questão da jurisdição competente, isto é, debater qual é a lei aplicável aos conflitos consumeristas de natureza internacional não significa afastar a jurisdição brasileira quando o consumidor for domiciliado no Brasil¹⁰.

Com efeito, não há empecilho legal para a aplicação de um direito estrangeiro por um juiz brasileiro em lide processada e julgada no Brasil.

Assim leciona Cândido Rangel Dinamarco:

A problemática da competência internacional não coincide nem se confunde com a da extraterritorialidade do direito substancial. Como expressão do poder estatal, a jurisdição de um país é exercida exclusivamente nos lindes territoriais deste e sempre segundo as normas nacionais de direito processual. O direito material, ao contrário, vai além-fronteiras em muitos casos, segundo normas de super direito representadas pelo direito internacional privado (LICC, arts. 7.º-11). (...) O Código de Processo Civil admite claramente que juízes brasileiros julguem a causa segundo o direito estrangeiro que em cada caso tenha legítima pertinência (art. 337). É perfeitamente admissível, portanto, que, não obstante a competência internacional pertença à autoridade judiciária de dado Estado soberano, esse juiz internacionalmente competente venha a

¹⁰ Sobre a confusão, leciona Jacob Dollinger: "Um dos equívocos mais comuns em direito internacional privado é confundir jurisdição competente com lei aplicável. Na LICC os dois fatores estão bem separados, não se justificando qualquer erro. Assim, enquanto os arts. 7 a 10 e o caput do art. 11 cuidam da lei aplicável para diversas áreas do direito, o art. 12 trata de competência jurisdicional." (DOLLINGER, 2011)

julgar segundo normas jurídico-substanciais de outro país e até mesmo dar-lhe efetividade mediante os atos do processo de execução forçada. (DINAMARCO, 2004)

Não obstante, não se pode olvidar da garantia constitucional conferida aos consumidores de livre acesso ao Poder Judiciário, assegurada pelo artigo 5º, XXXII e pelo artigo 170, V da Constituição Federal da República.

Nesse esteio, é certo que a aplicação da norma consumerista de outro país às lides que afetem consumidores domiciliados no Brasil implicaria em um óbice ao seu acesso à justiça.

Sobre essa perspectiva, Caitilin Mulholland também opina:

A aplicação da lei e do foro do domicílio do fornecedor levaria à conclusão de que se estaria dando prevalência a regras de mercado em contraposição ao direito fundamental do consumidor de se ver tutelado e protegido. Isto é, uma vez estabelecida proteção e defesa constitucionais do consumidor e determinada a tutela do efetivo acesso à Justiça aos consumidores, partes vulneráveis de uma relação de consumo, necessariamente deve-se desconsiderar a regra conflitual do *locus regit actum*, e estabelecer-se a necessidade da tutela dos interesses do consumidor acima de qualquer outro critério conflitual. [...]

Levando-se em conta as distintas posições doutrinárias vistas, nosso entendimento é no sentido de que sempre que estivermos diante de contratos eletrônicos que perfazem relações de consumo, por terem os consumidores proteção especial das leis internas de cunho imperativo - como é o caso do Brasil -, deve-se aplicar a lei do domicílio do consumidor, atendendo-se, desta maneira, aos ditames constitucionais da tutela do consumidor e do acesso efetivo à justiça. (MULHOLLAND, 2006, pg. 126 - 131)

A perspectiva possui o amparo de relevantes internacionalistas, dentre eles, Cláudia Lima Marques:

Em matéria de contratos de consumo, há que considerar que o DIPr brasileiro atualizou seus princípios. Assim, tratando-se de direito humano reconhecido como direito fundamental pela Constituição da República de 1988 (art. 5º, XXXII) e lei de origem constitucional (art. 48 do ADCT), é bem possível que tais normas sejam consideradas "imperativas, de ordem pública internacional ou leis de aplicação imediata, normas, pois, que se aplicam diretamente, neste último caso, mesmo antes das normas de DIPr ou de colisão.

[...] Efetivamente, parte da doutrina defende que o Código de Defesa do Consumidor deva ser aplicado a todos os contratos do consumidor com contatos suficientes no Brasil, enquanto uma regra imperativa internacional ou *lois d'application immediate*, o Código de Defesa do Consumidor deve fornecer padrões mínimos (e imperativos) à proteção dos consumidores passivos em todos os contratos a distância, contratos negociados no Brasil por nacionais ou estrangeiros, ou, quando o marketing ou a oferta forem feitos no Brasil, inclusive nos contratos eletrônicos com fornecedores com sede no exterior, como impõem o *Unfair Contract Terms Act*, de 1977, do Reino Unido, ou a lei alemã de 1976 (arts. 12 e 29 da EGBGB), ou a lei portuguesa de 1985 (art. 33). (MARQUES, 2004. pg. 446-450)

Guilherme Magalhães Martins também contribui para o entendimento:

Se a autonomia da vontade das partes é considerada hoje o mais importante critério de conexão no Direito Internacional, encontra ela um limite no que se refere às relações de consumo. A possibilidade de escolha da lei pelas partes, a autonomia de vontade, perde sentido, segundo Cláudia Lima Marques, caso passe a atuar como instrumento de domínio dos mais fracos pelos mais fortes. (MARTINS, 2016, p. 125)

E, para fins de comparação, no âmbito da União Europeia, aplica-se a Convenção de Roma de 1980, a qual define que a escolha de lei entre as partes não pode afastar o núcleo da proteção ao consumidor previsto em cada país.

Com efeito, a Convenção de Roma prevê regras que não podem ser derogadas por qualquer contrato e retira do fornecedor a possibilidade de escolher qual ordenamento jurídico será aplicável à relação jurídica.

Assim prescreve a Convenção de Roma:

Artigo 5º Contratos celebrados por consumidores

1. O presente artigo aplica-se aos contratos que tenham por objecto o fornecimento de bens móveis corpóreos ou de serviços a uma pessoa, o «consumidor», para uma finalidade que pode considerar-se estranha à sua actividade profissional, bem como aos contratos destinados ao financiamento desse fornecimento.

2. Não obstante o disposto no artigo 3º, a escolha pelas partes da lei aplicável não pode ter como consequência privar o consumidor da protecção que lhe garantem as disposições imperativas da lei do país em que tenha a sua residência habitual:

- se a celebração do contrato tiver sido precedida, nesse país, de uma proposta que lhe foi especialmente dirigida ou de anúncio publicitário e se o consumidor tiver executado nesse país todos os actos necessários à celebração do contrato ou

- se a outra parte ou o respectivo representante tiver recebido o pedido do consumidor nesse país ou

- se o contrato consistir numa venda de mercadorias e o consumidor se tiver deslocado desse país a um outro país e aí tiver feito o pedido, desde que a viagem tenha sido organizada pelo vendedor com o objectivo de incitar o consumidor a comprar. (UNIÃO EUROPEIA, 1980)

Como se vê, a aplicação da lei brasileira quando o consumidor for domiciliado no Brasil encontra amparo tanto na doutrina quanto no direito comparado, por esse motivo, passa-se a analisar o fundamento legal para tanto.

Inicialmente, encontra amparo nos fundamentos e princípios do direito consumerista, considerando que o consumidor é, por natureza, o polo vulnerável da relação. Por esse motivo, diante de uma situação como a ora em análise, na qual é possível

notar desafios e dificuldades impostas a ambas as partes, tem-se que a interpretação deve ser a mais favorável ao consumidor.

No caso, para se afastar a aplicação da lei estrangeira há dois caminhos: a reserva da ordem pública e a aplicação imediata (*Lois de Police*) da lei consumerista e é necessário distinguir ambos:

A diferença entre ordem pública e norma de aplicação imediata foi bastante discutida pela doutrina francesa, influenciando os juristas de outros países, e a elaboração de convenções internacionais sobre conflitos de lei. Para os franceses, a ordem pública é considerada uma exceção quando, após determinação da lei aplicável pela regra de conexão, deixa-se de aplicá-la para solucionar a questão, porque contrária à concepção do foro a esse respeito. Já as regras consideradas como de aplicação imediata (*Lois de Police*) são aquelas cujo conjunto é considerado como do domínio de regulamentação estatal e que por todos deve ser seguido, para salvaguardar a organização política, social ou econômica do país. Dispensa a mediação normal da norma de conflitos geral, por definirem elas próprias seu âmbito de aplicação no espaço. (ARAÚJO, 2004, p. 97-98)

A exceção de norma pública possui amparo no ordenamento jurídico interno, no artigo 17 da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, nos seguintes termos: “*As leis, atos e sentenças de outro país, bem como quaisquer declarações de vontade, não terão eficácia no Brasil, quando ofenderem a soberania nacional, a ordem pública e os bons costumes.*”

A sua aplicação no caso de relações consumeristas está em consonância com o próprio texto do Código de Defesa do Consumidor, cujo artigo 1º o define como norma de ordem pública e interesse social.

Partindo do princípio de que a lei não possui proposições fúteis ou desnecessárias, percebe-se a intensão do legislador de garantir caráter cogente às normas consumeristas brasileiras.

No entanto, é necessário questionar se o microssistema consumerista realmente se reveste de caráter de ordem pública, ao considerar o conceito construído pelo Direito Internacional.

Para Jacob Dollinger e Carmen Tiburcio, a definição de ordem pública está atrelada aos conceitos filosóficos, éticos e morais que regem uma sociedade, destarte, para que uma norma seja repelida pelos tribunais em decorrência da aplicação da exceção de norma pública, ela deve conter disposições que causem choque e ultrage (2018, p. 446).

Diante de tal lógica, causa estranheza a premissa de que toda e qualquer norma estrangeira consumerista afete a ordem pública brasileira a ponto de ser considerada incompatível com o ordenamento jurídico do país.

Ora, é necessário recordar que dentre as normas consumeristas há disposições que não são aptas, por si só, a contrariar a intenção do legislador de conferir proteção especial ao consumidor diante de sua vulnerabilidade.

Nesse esteio, normas que prevejam prazos prescricionais ou que legislem sobre trocas e devoluções de maneira diferente das regras brasileiras não possuem, *a priori*, o condão de violar à ordem pública.

Nesse sentido, Claudia Lima Marque defende que as normas consumeristas devem ser consideradas como de aplicação imediata:

Já a doutrina consumerista geralmente desconhece a teoria das leis de aplicação imediata em DIPr. E defende – de lege ferenda – a aplicação da lei local do domicílio ou a residência do consumidor, se a oferta for feita no Brasil, ou que as normas do CDC são de ordem pública internacional. *Data maxima venia* a este esforço louvável de proteção dos contratantes mais fracos, o uso excessivo da *ordre public international*, se bem que comum nos países latino-americanos (veja-se o Código de Bustamante), traz sérias perturbações ao sistema de DIPr., o resultado seria de que qualquer lei estrangeira indicada aplicável em qualquer questão de consumo passaria a ofender a nossa ordem pública internacional (art. 17, LICC), simplesmente por não ser igual a lei brasileira, descaracterizando a ordem pública em DIPr. como uma exceção ao sistema, em que se aplica a *Lex fori* (no caso, lei brasileira) em face do resultado concreto da aplicação da lei estrangeira, o qual, este sim, ofenderia aos pilares e valores básicos de nosso ordenamento jurídico. Esta solução radical e genérica só pode ser aceita se considerarmos que as regras materiais do CDC seriam (algumas) de ordem pública internacional por se caracterizarem ou positivarem direitos fundamentais (art.4º do Código de Bustamante). Sendo assim, o melhor é atualizar as nossas regras de DIPr., ou – pelo menos – reinterpretando-as para incluir as normas do CDC como leis de aplicação imediata, como tem feito a jurisprudência. (MARQUES, 2004, p.135-136)

No entanto, conforme destacado pela internacionalista, não há previsão no ordenamento jurídico brasileiro de afastamento do direito estrangeiro e aplicação da lei brasileira por ela ser considerada de aplicação imediata.

Assim, para revestir de plena legitimidade e legalidade a aplicação das normas consumeristas brasileiras em lides plurinacionais – o que já é feito de maneira pacificada nos tribunais brasileiros – faz-se necessária atualização legislativa das normas de Direito Internacional Privado.

A compreensão do CDC como norma de aplicação imediata também implicaria em compreender que nem toda lei estrangeira acerca do direito consumerista viola a

ordem pública brasileira, o que permitiria também a aplicação da teoria do diálogo das fontes, o que aprimoraria a solução dos conflitos.

A teoria do diálogo das fontes, proposta por Erik Jayme, fora introduzida no Brasil por Claudia Lima Marques justamente para defender a possibilidade de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil.

Ela parte da premissa de que nas hipóteses de conflito entre as leis aplicáveis a um determinado caso, os critérios tradicionais de solução, que implicam na retirada de uma das normas, são limitados.

Sob essa realidade, prevê a possibilidade de complementação entre as normas concorrentes, ao invés de exclusão, propondo uma interpretação sistemática do Direito aplicável a um determinado caso.

A sua aplicação nos casos de conflitos decorrentes do consumo internacional implicaria na desnecessidade da aplicação exclusiva das normas brasileiras e permitiria a interpretação harmônica e coordenada entre as normas aplicáveis ao caso.

O resultado seria um sistema mais coerente e apto a solucionar conflitos cuja resolução não esteja expressa no diploma legal brasileiro.

Assim defende Moura Sales, pautando-se, sobretudo, na aplicação mais favorável ao consumidor:

Consolidado o entendimento pela convivência harmônica entre diferentes espécies normativas, o que se propõe é a transposição do diálogo das fontes para o plano internacional. Da mesma maneira que o juízo de escolha entre CDC, Código Civil e legislação especial pauta-se pela eleição da norma que se desvendar mais benéfica ao consumidor, a definição da lei aplicável aos casos transnacionais deve seguir o critério do que lhe for mais favorável.

A teoria do diálogo, nesse sentido, permite que não haja afastabilidade imediata das normas estrangeiras ou diplomas internacionais. O CDC e as normas brasileiras especiais coexistem com tratados, convenções e leis de outros países em um mesmo subsistema jurídico protetivo. Assim, quanto às relações internacionais de consumo, o juiz deve orientar-se pela escolha da norma que melhor atender aos interesses do consumidor, seja ela a lei estrangeira, o CDC ou o Código Civil. Também o conflito de leis no espaço tem de ser superado por uma concepção fundada no diálogo entre as normas cabíveis; a proteção do consumidor, enquanto princípio constitucional e integrante da ordem pública brasileira, deve ser preservada a partir de um sistema em que prevaleça a lei mais benéfica. (SALES, 2016, p. 24)

Além do evidente benefício da aplicação da norma mais benéfica ao consumidor, seria possível pautar-se nas normas do país de domicílio do fornecedor quando, entre elas, houvesse proposições mais específicas ao caso que estivesse em discussão.

Embora a teoria do diálogo das fontes já seja bem aceita no sistema jurídico brasileiro, ainda é raro a aplicação do direito estrangeiro, o que pode ser atribuído à diversas razões, dentre elas, o desconhecimento do direito estrangeiro por parte dos operadores do direito e a premissa de que a legislação brasileira é mais avançada no que tange ao microsistema consumerista.

4.3. Os métodos alternativos de solução de conflitos

Mesmo considerando a autonomia do direito processual, segundo a qual o seu objetivo imediato é manter a autoridade da ordem jurídica por meio da pacificação dos litígios, é certo que ele possui a função de tutelar e garantir o direito material atingido por agressão ou ameaça (THEODORO JÚNIOR, 2020, p. 7).

Com efeito, visando a solução de conflitos, não se pode olvidar a existências de métodos alternativos que visam o mesmo fim, conforme descreve Capelleti:

Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada, e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva - com que frequência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto social. (CAPPELLETTI, 1988, p. 12-13)

Nesse contexto, o processualista Frank Sander desenvolveu o sistema jurídico multiportas, no qual as partes podem optar pelo sistema de resolução de conflitos mais adequado para a lide que enfrentam, tudo com fulcro na efetividade da solução do problema posto.

Em outras palavras, as partes podem escolher entre várias portas (*multi-door courthouse system*) para entrarem ao tentar solucionar o seu conflito e a via judicial é tão somente uma delas.

Leonardo Cunha leciona:

[...] a expressão multiportas decorre de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal (CUNHA, 2016, p. 637)

Como se vê, o sistema multiportas se opõe ao tradicional por conferir notável relevância aos métodos alternativos de solução de conflitos. No Brasil, considera-se que

o sistema foi implementado pela Resolução 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, que visa “*assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade*” (BRASIL, 2010, artigo 1º).

A Resolução promoveu no Judiciário o estímulo às sessões e audiências de mediação e conciliação como método de desjudicialização das lides. Posteriormente, com o advento do Código de Processo Civil de 2015, foi consolidado no ordenamento jurídico brasileiro a promoção da solução consensual dos conflitos (§2º do art. 3º, CPC/2015) e reafirmada a legalidade da arbitragem.

Na mesma linha, a Lei 13.140, de 26.06.2015 (Lei da Mediação), dispõe acerca do uso da mediação entre particulares e prevê o uso da autocomposição no âmbito da administração pública.

Destarte, ao passo que o legislador se preocupou em garantir o acesso irrestrito à justiça, estabeleceu ferramentas para combater a judicialização excessiva, com o intuito de aliviar o volume de processos que assola o Judiciário e de se opor à crença social de que a jurisdição é a única via pacificadora de lides (THEODORO JÚNIOR, 2020, p. 73).

No âmbito consumerista, a mediação e a conciliação são bem desenvolvidas e utilizadas de maneira eficiente nas unidades do Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) e amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor, que define como um dos princípios da Política Nacional de Relações de Consumo o incentivo aos mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (BRASIL, 1990, art. 4º, V).

A técnica busca promover a autocomposição entre as partes por meio do diálogo realizado com a interferência de um terceiro, que possui poder de decisão limitado ou não autoritário (MAGALHÃES, 2017, p. 74).

Destaca-se que no Brasil o uso da mediação e da conciliação fortaleceu-se quando foi vinculado ao Judiciário e a autoridades governamentais (cita-se, como exemplo, o PROCON), em consequência das alterações legislativas supracitadas.

Ao se considerar o âmbito consumerista, deve-se observar que após o consumidor sofrer uma falha na prestação do serviço do fornecedor ou ser vítima de um fato do produto, dificilmente sentirá confiança no fornecedor para adentrar um processo conciliatório não vinculado a uma autoridade, tendo em vista que já existirá desconfiança na relação entre as partes.

Por esse motivo, seu uso para solução de lides consumeristas no âmbito internacional é pouco frequente e exigiria a criação de uma autoridade responsável por intermediar os diálogos conciliatórios.

Feita a breve exposição, a presente pesquisa não se ocupará com o aprofundamento do estudo da medição e da conciliação, por serem métodos já bem desenvolvidos na doutrina e cujo uso, por ora, não é um eficiente método de solução de conflito para consumidores brasileiros que sofrem lesões ao contratar fornecedores situados no exterior.

A arbitragem tampouco será objeto do presente estudo, por ter seu uso no bojo das relações consumeristas limitado diante da ausência de equilíbrio entre as partes e da patente vulnerabilidade do consumidor.

Tanto isso é verdade, que a norma consumerista brasileira dispõe que são nulas de pleno direito as cláusulas que “determinem a utilização compulsória de arbitragem” (BRASIL, 1990, art. 51, VII).

Por esses motivos, dentre os métodos alternativos de solução de conflitos existentes, será estudado com ênfase os métodos que decorrem da correção e aplicam normas de natureza privada para solucionar conflitos, o que facilita o seu uso em contratações internacionais.

4.3.1. O papel da correção no mercado de consumo passivo internacional

Conforme já visto, o sistema protetivo aplicável ao consumo na esfera transnacional muitas vezes é esparso, seja em razão da inexistência de normas suficientes para tutelar as relações que surgem, seja pela in especificidade técnica das mesmas ou ainda por as normas processuais aplicáveis a eventuais lides serem inexatas.

Nesse contexto, o papel da correção e do *private ordering* adquire grande relevância nas relações de consumo internacional. Segundo Contreras, o termo *private ordering* refere-se ao uso de regras e normas que são criadas por atores privados e impostas por mecanismos extralegais (2016, p.211).

O modelo sofreu forte influência das relações civis e empresariais traçadas entre partes situadas em países diferentes (CALLIESS, 2007), isto é, nas relações denominadas B2B, todavia, quando um dos polos é um consumidor (B2C) a relação assume contornos desiguais, diante da vulnerabilidade consumerista.

Dentre os principais mecanismos adotados, é possível citar as ferramentas de avaliação e reputação pública. Elas são direcionadas ao consumidor que não confia que, na hipótese da concreção de um acidente de consumo, terá seus direitos assegurados

judicialmente, por esse motivo, garantem a ele informações que o tornem apto a escolher um fornecedor com menor grau de periculosidade.

Isso é possível graças aos mecanismos de interação comunitária proporcionados pela internet, os quais possibilitam que um indivíduo aproveite as experiências de um terceiro por meio de avaliações publicadas na própria plataforma de vendas ou em outras plataformas.

Nota-se, portanto, uma inversão dos papéis tradicionais, vez que a busca por informações para a análise de risco do empreendimento é uma ferramenta tipicamente utilizada por fornecedores para a liberação de crédito para consumidores.

Sob essa realidade, é importante pontuar que, em se tratando de relações entre desiguais, as soluções que são eficientes nas esferas cíveis e empresariais – como é o caso da correção – não surtem o mesmo efeito. Isto porque, geram ao consumidor um ônus desproporcional com o qual, frequentemente, ele não terá condições técnicas ou econômicas de arcar.

Abre-se então margem para más práticas comerciais, tendo em vista que, nas mãos do fornecedor encontra-se a capacidade para criar regras, aplicá-las, fornecer informações sobre a transação, solucionar conflitos e outros.

4.3.2. Resolução de disputas online (ODR)

Aliado ao desenvolvimento da ciência processual, que reconheceu e estimulou o uso dos métodos alternativos de solução de conflitos, o desenvolvimento tecnológico inseriu a tecnologia da informação e da comunicação na solução de conflitos, criando os métodos de resolução de disputas *online* (*online dispute resolution*).

Para alguns, qualquer método de solução de conflito amparado no uso de tecnologia pode ser considerado ODR (*online dispute resolution*), todavia, quando o meio digital oferece apenas uma plataforma de comunicação para viabilizar os métodos tradicionais de resolução – como os processos judiciais que tramitam pelo meio eletrônico – não há a utilização de um método novo.

Por esse motivo, para o presente estudo será considerado como métodos de resolução de disputas online aqueles que, por meio da tecnologia, instituem ambientes e procedimentos que diferem dos tradicionais (ARBIX, 2017, p. xiv)

Com efeito, as técnicas de inteligência artificial permitem que algoritmos altamente desenvolvidos assumam processos decisórios em disputas individuais, atividade que, anteriormente, era considerada eminentemente humana.

O procedimento é intitulado *online dispute resolution* (ODR) e é viabilizado pela inteligência artificial, a qual pode ser definida como a “*habilidade de um sistema de interpretar corretamente dados externos, aprender a partir desses dados e usar o aprendizado para alcançar objetivos e tarefas específicos por meio da adaptação flexível*” (MARTINS, 2020, p. 313).

Dentre os mecanismos utilizados pelos sistemas para aprender a partir dos dados, menciona-se a técnica denominada *machine learning* (aprendizado por máquinas) e sua versão mais desenvolvida, conhecida como *deep learning*.

Guilherme Magalhães Martins explica os conceitos:

A técnica conhecida como *machine learning* (aprendizado por máquinas) se configura como uma metodologia e conjunto de técnicas que utilizam dados em grande escala (*input*) para criar conhecimento e padrões originais e, com base neles, gerar modelos que são usados para predição a respeito dos dados tratados (*output*). Uma forma mais desenvolvida de *machine learning* é o chamado *deep learning*, que utiliza as mesmas premissas, mas tem a capacidade de processar diferentes tipos de dados de maneira bem semelhante a um cérebro humano. O *software* aprende a reconhecer padrões por meio de representações de imagens, sons e outros tipos de dados, imitando a capacidade cerebral de processamento e inferências do ser humano. (MARTINS, 2020, p. 315)

Nesses termos, a tecnologia criou ferramentas eficazes para a solução de conflitos, as quais são capazes de analisar a situação problema e aplicar a ela um conjunto pré-definido de regras, com o fim de estabelecer a solução mais adequada.

É importante pontuar que não se trata de substituir juízes ou árbitros por robôs e algoritmos automatizados, mas sim da criação de uma etapa complementar para a solução de conflitos com o fulcro de oferecer um método rápido e barato de pacificação entre as partes.

Com efeito, os métodos ODR não possuem o condão de determinar qual a solução adequada, de acordo com lei, ao conflito analisado e, tampouco, de criar obrigações de execução obrigatória para as partes, em outras palavras, não substituem ou sequer se comparam à solução judicial.

4.3.3. A utilização *online dispute resolution* nas relações de consumo

A utilização do método ODR é pouco comum para a solução de conflitos decorrentes de transação efetuada diretamente entre o consumidor e o fornecedor (vendedor ou prestador de serviços).

Isso porque o fato de a lesão ter ocorrido causa uma quebra na confiança do consumidor, o que diminui a probabilidade de o mesmo optar por um método alternativo de solução de conflito, em razão da desconfiança de que eventual resultado favorável será cumprido pelo fornecedor (HANRIOT, 2015, p. 09).

Por outro lado, ganha contornos de maior legitimidade quando instituída e controlada por uma plataforma supostamente objetiva e isenta de interesses. A situação pode ser observada quando o consumo ocorre por meio da utilização de *marketplaces*, os quais permitem que diversos fornecedores comercializem seus produtos em troca do pagamento de uma comissão ou taxa.

É observada também, quando um serviço é contratado por meio de plataformas da economia compartilhada, as quais permitem que indivíduos ofereçam serviços como transporte e hospedagem para um mercado de consumidores.

Tais plataformas possuem, sobretudo, o papel de atribuir maior confiança à transação econômica. Ora, é árduo pensar que um indivíduo sentir-se-ia seguro ao pagar um valor para um estranho situado em outro país em troca do direito de hospedar-se em sua casa por alguns dias.

Mas, por meio de plataformas com reputação internacional, como é o exemplo da empresa *Airbnb*, tais transações são comuns, o que denota que são aceitas como seguras pela sociedade.

Na maioria dos casos, o uso da plataforma que intermedia a contratação é gratuito para o consumidor e exige o pagamento de uma taxa a ser quitada pelo fornecedor. Em troca, o aplicativo impõe um ambiente com regras aplicáveis a ambas as partes, o que aumenta a confiança no negócio e o torna mais suscetível de ser contratado.

Conforme se percebe, o papel da plataforma não é apenas o de promover um ambiente digital para comunicação entre as partes, mas de atuar como verdadeiro “guardião de acesso” (*gatekeeper*).

Claudia Lima Marques descreve a relação triangular, entre o guardião do acesso, o prestador do serviço ou fornecedor do bem e o consumidor:

Em outras palavras, estas relações que são de consumo, apesar de poderem estar sendo realizadas entre duas pessoas leigas e não em forma profissional, deixam-se contaminar por este outro fornecedor, o fornecedor principal da

economia do compartilhamento, que é organizada e remunerada: o guardião do acesso, o *gatekeeper*. Isto é, eu só posso contactar esta pessoa que vai me alugar sua casa ou sofá por uma semana, se usar aquele famoso aplicativo ou site, só posso conseguir rapidamente um transporte executivo, se tiver aquele outro aplicativo em meu celular etc. O guardião do acesso realmente é aquele que abre a porta do negócio de consumo, que muitas vezes ele não realiza, mas intermedeia e por vezes coordena mesmo o pagamento (paypal, e eventualmente, os seguros etc.), como incentivos de confiança para ambos os leigos envolvidos no negócio. Do lado do consumidor clássico, aquele que compra, aluga, se deixa transportar ou a alguém da sua família, aquele que paga e remunera (ambos) os fornecedores, a posição é de consumidor *stricto sensu*, destinatário final do serviço (transporte, locação etc.) ou do produto (alimentos sem agrotóxicos, móveis usados etc.), mesmo que por algum tempo (furadeiras e quadros famosos que posso ter em minha casa para receber alguns amigos etc.). O outro, pode ser um profissional (como os motoristas) ou um leigo (que aluga sua própria casa), mas ambos prestam um serviço remunerado, e a presença deste fornecedor principal, o organizador do compartilhamento, o guardião de acesso (ao compartilhamento), acaba por contaminar a relação como de consumo, trazendo deveres de boa-fé também para este que oferece o serviço ou produto a compartilhar. Parafraseando a *law and economics*, não há mais “ingenuidade” naquele que compartilha por dinheiro o serviço ou o produto na economia do compartilhamento e seus deveres, pelo menos no que concerne à informação, à cooperação e ao cuidado com a saúde e com os dados do consumidor, destinatário final, devem ser semelhantes aos exigidos por um fornecedor na outra economia e aquele que organiza o locus de compartilhamento não é um terceiro, é sempre um fornecedor, o guardião do acesso, e como fornecedor será por isso responsabilizado. (MARQUES, 2020, p. 252-253)

A figura do *gatekeeper* possui autoridade perante as partes do contrato, o que lhe confere o poder de aplicar um conjunto normativo criado por si e expresso nos termos de uso ou outro documento análogo.

Muito embora tais empresas não possuam acesso aos meios executórios e expropriatórios que são de uso exclusivo do Estado, possuem mecanismos para aplicar punições, tais como: a exclusão ou suspensão da plataforma; a diminuição da nota utilizada para avaliação da reputação do indivíduo no aplicativo e o aumento das taxas cobradas para uso.

Percebe-se, nesse contexto, a existência de um complexo sistema que abrange normas e punições no âmbito privado e se assemelha, em um nível micro, ao próprio sistema judiciário estatal.

É sob essa realidade que, muitas vezes, os mecanismos de ODR são utilizados, significa dizer que aplicam regras criadas por empresas privadas para a resolução de conflitos entre seus usuários, ficando de um lado o consumidor e, do outro, o fornecedor ou prestador de serviços.

A disponibilização e utilização do ODR pelo consumidor legitima a resolução do conflito imposta pela plataforma, dando a ela contornos de justiça e isonomia, por esse motivo, pode inclusive impactar na escolha do consumidor de levar a lide ao Judiciário.

No entanto, não deve ser interpretada como um método final de solução de conflitos e determinação da solução correta segundo a lei, mas sim como um mecanismo para oferecer uma camada a mais de proteção ao consumidor, aumentando a sua confiança e estimulando aquisições em um ambiente mais seguro.

Com efeito, embora não seja um método isento de falhas e problemas, certamente é uma ferramenta útil para tornar o ambiente do *e-commerce* mais seguro. No entanto, considerando as desigualdades que existem entre consumidores e fornecedores, é necessário que haja transparência acerca da utilização dos mecanismos.

Significa dizer que a engenharia de algoritmos que embasa a solução dos conflitos deve ser clara para o consumidor que se submete ao sistema, tal como devem ser as regras consideradas pela ferramenta.

Isso porque os mecanismos de inteligência artificial – os quais, conforme já explicado, tornam possível a tomada de decisões por máquinas – são embasados em dados gerados, na maioria das vezes, por seres humanos ou coletados por sistemas criados por humanos.

Assim os vieses e preconceitos existentes na sociedade podem ser replicados pelos algoritmos que embasam a inteligência artificial e, por consequência, se manifestarem nas decisões tomadas pelos mecanismos de ODR, que podem ser marcadas por preconceito de raça, classe, gênero e outros.

Como exemplo, menciona-se o caso no qual a plataforma de anúncios da empresa *Google* direcionava vagas de emprego com altas remunerações em quantidade consideravelmente maior para homens em comparação às direcionadas para mulheres (DATTA, TSCHANTZ e DATTA, 2015).

Por esse motivo, na medida em que os métodos de resolução de disputas online adquirem relevância no mercado consumerista e na troca internacional de bens, é necessário criar regulamentações sobre o seu uso.

Destarte, cabe aos legisladores a criação de bases legais para a responsabilização civil de empresas que utilizarem a inteligência artificial para a solução de conflitos de maneira a replicar padrões ilícitos. Outrossim, é necessário criar a obrigação legal de transparência dos dados utilizados pelos algoritmos para a solução de conflitos entre consumidores e fornecedores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, percebe-se com clareza que, a despeito de o consumo passivo internacional constituir fato comum na sociedade, o mesmo encontra-se em um limbo jurídico que resulta no aumento da vulnerabilidade do consumidor.

E a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor e o consequente desequilíbrio contratual faz nascer para o Estado a obrigação, e não mera faculdade, de adotar políticas pública com fim de promover a equidade contratual.

Conforme abordado, a proteção dos direitos consumeristas está inserida no rol de direitos fundamentais previstos pelo artigo 5º da Constituição Federal, por esse motivo, é conferido a ele estabilidade jurídica decorrente da proibição do retrocesso.

Com efeito, o rápido surgimento das novas tecnologias, muitas vezes, caminha em passos mais largos que o Direito, fenômeno que poderá tornar-se cada vez mais comum. No caso ora estudado, percebe-se com clareza que o fenômeno do consumo internacional já está consolidado na sociedade e não há indícios de alteração de tal comportamento.

Sob essa realidade, percebe-se que há nítido retrocesso na proteção dos direitos dos consumidores brasileiros, pois, embora não haja alteração legislativa recente responsável por reduzi-los, as alterações fáticas no modo de consumir promoveram um afastamento da realidade em relação ao Direito.

Por esse motivo, percebe-se que as dinâmicas consumeristas atuais não recebem eficiente proteção do ordenamento jurídico, o que afasta a legislação brasileira do celebrado posto que gozou no final do século XX, quando era considerada inovadora e exemplar em razão da promulgação do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante os últimos anos tenham sido férteis no que tange ao avanço dos estudos do direito internacional do consumidor, são necessários avanços ainda maiores e, principalmente, o surgimento de novas regulamentações.

Da presente pesquisa, conclui-se que os mecanismos de solução de conflitos decorrentes do consumo internacional pela internet não são bem desenvolvidos ou amparados pelo ordenamento jurídico.

Verificou-se que os tribunais brasileiros possuem competência para julgar e processar as demandas ajuizadas, mas que a procedência da demanda não implica, necessariamente, na satisfação do direito do consumidor lesado.

No que tange à lei aplicável às lides relacionadas ao consumo internacional passivo por indivíduo brasileiro, verificou-se a necessidade de atualização legislativa para que haja um ordenamento jurídico coeso. Isso porque, a solução mais adequada é a compreensão das normas consumeristas como de aplicação imediata, o que não é previsto na legislação brasileira.

Por fim, quanto aos métodos alternativos de solução de conflitos, percebe-se que houve grande evolução nos últimos anos, o que pode ter sido estimulado pela precariedade do sistema estatal.

O surgimento de novos meios de solução de disputas, como o ODR, resultou na necessidade de regulamentação das ferramentas utilizadas, para que se garanta que os métodos utilizados não são amparados em padrões decisórios antijurídicos.

Como se percebe, sob todas as óticas que foram analisadas com o fim de verificar os métodos disponíveis para a solução de conflitos de consumo passivo no âmbito internacional, deparou-se com a necessidade de melhoras legislativas.

Assim, a garantia, constitucionalmente prevista, de proteção ao consumidor não é cumprida pelo Estado brasileiro atualmente, o que aloca aqueles que utilizam a internet para celebrar contratos com fornecedores estrangeiros à uma situação desprovida de regulamentação e longe do alcance das normas jurídicas.

É possível extrair também que o panorama atual tampouco é favorável aos fornecedores, tendo em vista que o mercado de consumo internacional é marcado pela insegurança jurídica, o que implica em maiores custos à atividade econômica.

6. BIBLIOGRAFIA

ABBATE, Janet. **What and where is the Internet?**(Re) defining Internet histories. *Internet Histories*, v. 1, n. 1-2, p. 8-14, 2017. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/24701475.2017.1305836?scroll=top&needAccess=true>>. Acesso em: 22/01/2022

ARAÚJO, Nádia de. **Direito internacional privado: teoria e prática brasileira**. 2 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2004

ARBIX, Daniel. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.

ASSEMBLEIA GERAL DA ONU. Revisão das Diretrizes sobre Proteção dos Consumidores. 22 de dezembro de 2015. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/949#:~:text=E m%2022%20de%20dezembro%2C%20foi,e%20servi%C3%A7os%20essenciais%2C%20consumo%20%C3%A0>. Acesso em: 01/02/2022.

BARDHI, Fleura; ECKHARDT, Giana M. Liquid consumption. **Journal of Consumer Research**, v. 44, n. 3, p. 582-597, 2017. Disponível em: <https://academic.oup.com/jcr/article/44/3/582/3063162>. Acesso em: 07/04/2020.

Basso, Maristela. **Curso de direito internacional privado**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro, Ed. Zahar, 2008.

BRASIL, **Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001**. Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm. Acesso em: 19/02/2022.

BRASIL. **Ato Das Disposições Constitucionais Transitórias**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 02/03/2022.

BRASIL. **Constituição Da República Federativa Do Brasil De 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 02/03/2022.

BRASIL. Decreto-Lei Nº 4.657, De 4 De Setembro De 1942. **Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657compilado.htm. Acesso em: 17/01/2022.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Institui o Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 01/03/2022.

BRASIL. **Lei Nº 13.140, De 26 De Junho De 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm#:~:text=L13140&text=LEI%20N%C2%BA%2013.140%2C%20DE%2026%20DE%20JUNHO%20DE%202015.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20media%C3%A7%C3%A3o%20entre,o%20%C2%A7%202%C2%BA%20do%20art.. Acesso em: 19/02/2022.

BRASIL. **Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 19/02/2022.

BRZEZIŃSKI, Dariusz et al. **Consumerist Culture in Zygmunt Bauman's Critical Sociology: A Comparative Analysis of his Polish and English Writings**. Polish Sociological Review, v. 201, n. 1, p. 77-94, 2018. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/097d/a47dda4b0d6ae71b507b6e39956091c2370e.pdf>. Acesso em: 07/04/2020.

CALLIESS, Graf-Peter. **Transnational Consumer Law: Co-Regulation of B2C-E-Commerce**. Responsible Business: Self-Governance in Transnational Economic Transaction. Oxford: Hart Publishing, 2008, CLPE Research Paper No. 3/2007, p. 225-258. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=988612>. Acesso em: 11/02/2021.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Os Danos Morais no Judiciário Brasileiro e sua evolução desde 1988. Direito Civil Contemporâneo: novos paradigmas à luz da legalidade constitucional**. São Paulo: Atlas, p. 97, 2008.

CONFERÊNCIA da Haia de Direito Internacional Privado. **Manual da Apostila: Um Manual sobre o Funcionamento Prático da Convenção sobre a Apostila da Haia**. JW Haia Países Baixos: Secretariado Permanente Churchillplein 6b, s.d. Disponível em: <<https://assets.hcch.net/docs/be6ec739-00c4-4fa1-b824-14637901a54a.pdf>>. Acesso em: 01/03/2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125, de 29 de dezembro de 2010**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 15/02/2022.

CONTRERAS, Jorge L. **From private ordering to public law: the legal frameworks governing standards-essential patents**. Harvard Journal of Law & Tech., v. 30, p. 211, 2016. Disponível em: https://jolt.law.harvard.edu/assets/digestImages/a10-Contreras_Round-5-Complete.pdf. Acesso em: 12.02.2021.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em Juízo**. 13ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2016.

DATTA, Amit; TSCHANTZ, Michael Carl; DATTA, Anupam. **Automated experiments on ad privacy settings**. Proceedings on privacy enhancing technologies, v.

2015, n. 1, p. 92-112, 2015. Disponível em: <https://sciendo.com/pdf/10.1515/popets-2015-0007>. Acesso em: 05/03/2022.

DEAN, Mark; SEBASTIA-BARRIEL, Maria. **Why has world trade grown faster than world output?**. Bank of England. Quarterly Bulletin, v. 44, n. 3, p. 310, 2005.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2004. v. 1.

DOLINGER, Jacob; TIBURCIO, Carmen. **Direito internacional privado**. 14ª ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

DUROVIC, M. **International Consumer Law: What Is It All About?**. Journal of Consumer Policy, v. 43, n. 1, p. 125-143, 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-019-09438-9>. Acesso em: 07/04/2020.

DUROVIC, Mateja; MICKLITZ, Hans W. **Internationalization of consumer law: a game changer**. Springer, 2016.

ESTADOS ÚNIDOS DA AMÉRICA. **U.S. Code, Title 15, Chapter 50, §2301**. Disponível em: <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/2301>. Acesso em: 09/01/2022.

FOUCAULT, M. 2004. *The Birth of Biopolitics: Lectures at the Collège de France, 1978–79*. Ed. de Michel Senellart, trad. de Graham Burchell. Nova Iorque: Picador.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil** São Paulo: Saraiva, 2003.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. São Paulo: Saraiva, 2003.

Dolinger, Jacob. **Direito internacional privado**: parte geral. 10. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: 1 Parte Geral. Saraiva Educação SA, 2017.

GUEDES, A.; BARBOSA, N.; RIBEIRO, M. T. A. **Convenção da Apostila**: uma análise sobre a desburocratização do processo de reconhecimento de documentos para fins estrangeiros. Cadernos Eletrônicos Direito Internacional sem Fronteiras, v. 4, n. 1, p. e20220103, 1 fev. 2022. Disponível em: <https://www.cadernoseletronicosdisf.com.br/cedisf/article/view/159>. Acesso em: 01/03/2022.

GUIMARÃES, Fernanda. **Com pandemia, venda online supera a dos shopping centers**. CNN, 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/com-pandemia-venda-online-supera-a-dos-shopping-centers/>. Acesso em: 05/03/2022.

HANRIOT, Maxime. **Online dispute resolution (ODR) as a solution to cross border consumer disputes: the enforcement of outcomes**. McGill J. Disp. Resol., v. 2, p. 1, 2015. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2811195. Acesso em: 04/03/2022.

KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Direito Internacional do consumidor: a proteção do consumidor no livre-comércio internacional**. Curitiba: Juruá Editora, 2012.

LAILAW, Emily. **Internet Gatekeepers, Human Rights and Corporate Social Responsibilities**. 2012. Dissertação (Doutorado em Filosofia). London School of Economics and Political Science, Londres.

LEONARDI, Marcel. **Fundamentos de direito digital**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

LORENZETTI, Ricardo Luis; MENKE, Fabiano; MARQUES, Cláudia Lima. **Comércio eletrônico**. Editora Revista dos Tribunais, 2004.

MACEDO, Sílvio de. *O Homem em suas Projeções e Definições*. Revista da Academia Brasileira de Letras Jurídicas, n° 15, 1999. Disponível em: <http://www.ablj.org.br/revistas/revista24/revista24%20%20SILVIO%20DE%20MACEDO%20%E2%80%93%20O%20Homem%20e%20suas%20Proje%C3%A7%C3%B5es%20e%20Defini%C3%A7%C3%B5es.pdf>. Acesso em: 07/06/2021.

MARQUES, Claudia Lima. **A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e o acesso ao consumo**. Revista de Direito do Consumidor, 2020. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1081>. Acesso em: 05/03/2022.

MARQUES, Claudia Lima. **A proteção do consumidor de produtos e serviços estrangeiros no Brasil: primeiras observações sobre os contratos a distância no comércio eletrônico**. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 21, n. 21, 2002. Disponível em: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Gkei8PHVUKoJ:scholar.google.com/+direito+do+consumidor+com%C3%A9rcio+eletr%C3%B4nico&hl=pt-BR&as_sdt=0,5. Acesso em: 07/04/2020.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8ª ed. São Paulo: Ed. RT, 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4 ed. São Paulo: Editora RT, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. **Mais Favorável Ao Consumidor E o Acordo Do Mercosul Sobre Direito Aplicável Em Matéria De Contratos Internacionais De Consumo De 2017**. Revista de Direito do Consumidor, 2020.

MARQUES, Claudia Lima. **Relations Between International Law and Consumer Law in the Globalized World: Challenges and Prospects**. Marques C., Wei D (eds). Consumer Law and Socioeconomic Development. Springer, Cham. 2017. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-55624-6_16. Acesso em: 08/04/2020.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5.ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MARTINS, Guilherme M. **A Mediação e os Conflitos de Consumo**. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro n°, v. 63, p. 71, 2017. Disponível em:

http://www.mprj.mp.br/documents/20184/1259534/Guilherme_M_Martins.pdf. Acesso em: 05/03/2022.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por Acidente de Consumo na Internet**. 3ª ed. rev., atual e ampl. São Paulo, Ed: Thomson Reuters Brasil, 2020.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos eletrônicos de consumo**. São Paulo: Grupo Gen-Atlas, 2016.

MENDES, Diego Ferreira. **25 anos do Código de Defesa do Consumidor**. In: GUERRA, Alexandre Dartanhan; MALFATTI, Alexandre Davi (Coord.). Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015, p. 23. Disponível em: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Reflexoes_25_anos_do_CDC.pdf>. Acesso em: 08/06/2021.

MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. Saraiva Educação SA, 2009.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível** nº. 1.0499.07.003319-0/001, Relator: Des. Arnaldo Maciel, 18ª Câmara Cível, 13 de fevereiro de 2010. Disponível em: <blob:https://jurisprudencia-aasp.juit.io/08753a1d-3df2-4b03-9ef5-e13cb7bd8146>. Acesso em: 12/02/2022.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 172.

MULHOLLAND, Caitlin Sampaio. **Internet e contratação: panorama das relações contratuais eletrônicas de consumo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

NERY JUNIOR, Nelson. **Os princípios gerais do código brasileiro de defesa do consumidor**. Revista de direito do consumidor, v. 3, p. 44, 1992.

NETO, Camilo Fabiano; MARTINS, Plínio. **O Transporte Aéreo Internacional e a Transdisciplinaridade: Um diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia**. In: **Direito internacional em expansão: volume 12 – Anais do XV Congresso Brasileiro de Direito Internacional**. MENEZES, Wagner (org.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2017.

NETO, Camilo Fabiano; MARTINS, Plínio. **O Transporte Aéreo Internacional e a Transdisciplinaridade: Um diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia**. In: **Direito internacional em expansão: volume 12 – Anais do XV Congresso Brasileiro de Direito Internacional**. MENEZES, Wagner (org.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2017.

NTOUTSI, Eirini *et al.* **Bias in data-driven artificial intelligence systems—An introductory survey**. Wiley Interdisciplinary Reviews: Data Mining and Knowledge Discovery, v. 10, n. 3, p. e1356, 2020. Disponível em: <https://wires.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/widm.1356>. Acesso em: 05/03/2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do Trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 27ª edição – São Paulo: Saraiva Educação SA, 2002.

REMEDIO, José Antonio; DE FARIA, Cássio Henrique Dolce. **Convenção Da Apostila De Haia: Incorporação E Integração Ao Ordenamento Jurídico Nacional E Interface Com Os Direitos Fundamentais**. Belo Horizonte: Meritum, Revista de Direito da Universidade FUMEC, v. 14 – n. 2 – p. 708-726, 2019. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/288187725.pdf>>. Acesso em: 01/03/2022.

ROPPO, Enzo. **O contrato**. Tradução de Ana Coimbra e M. Januário C. Gomes. Coimbra: Almedina, 1988.

ROSSETTI, José Paschoal. **Introdução à economia**. 20ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SALES, Eduardo Prigenzi Moura. **A aplicabilidade do direito estrangeiro nas relações internacionais de consumo pelo diálogo das fontes**. Revista dos Tribunais - RT VOL.964 – Doutrina de Direito do Consumidor, 2016. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RTrib_n.964.09.PDF. Acesso em: 01/03/2022.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AgInt no AREsp 830.706/ES**. Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma. DJe 20/05/2016.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **REsp 476.428/SC**. Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma. DJ 09/05/2005, p. 390

TANG, Zheng Sophia. **Jurisdiction and arbitration agreements in international commercial law**. Routledge, 2014. Disponível em: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203712788/jurisdiction-arbitration-agreements-international-commercial-law-zheng-sophia-tang>. Acesso em: 05/03/2022.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie**. 14 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, p. 833-834, 2018.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil: Volume I**. Rio de Janeiro. Forense, 2020.

UNCTAD. **Manual on Consumer Protection**. Genebra, 2017. Disponível em: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_en.pdf. Acesso em: 02/02/2022.

UNIÃO EUROPEIA. **Convenção de Roma de 1980 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais**. Jornal Oficial nº C 027 de 26/01/1998 p. 0034 – 0046. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/PT/TXT/?uri=CELEX%3A41998A0126%2802%29>>. Acesso em: 01/03/2022.

UNIÃO EUROPEIA. **Convenção Sobre A Lei Aplicável Às Obrigações Contratuais**. C 334/3. Jornal Oficial da União Europeia, 2005.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2011/83/EU de 25 de outubro de 2011**. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=en>. Acesso em: 02/02/2022.

WEI, Dan. **Consumer Protection in the Global Context: The Present Status and Some New Trends**. In: Lima Marques C., Wei D (eds). *Consumer Law and Socioeconomic Development*. Springer, Cham. 2017. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-55624-6_1. Acesso em: 08/04/2020.

YARSHELL, Flávio; GOMES, Adriano. **Internet e Limites da Jurisdição: Uma breve Análise à Luz do Direito Processual Civil**. In: *Direito, Processo e Tecnologia*. WOLKART et al (Coord.). 1ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.