

## **A PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DO E-COMMERCE E SUAS APLICAÇÕES NO MUNICÍPIO DE SANTA FÉ DO SUL/SP\***

Laura Lima BASSOLI\*\*

Thais Tonizioli MASCHIO\*\*\*

Elaine Doro Mardegan COSTA\*\*\*\*

Luciana Renata Rondina STEFANONI\*\*\*\*\*

### **RESUMO**

Com a imperiosidade da internet, houve mudanças no consumo dos indivíduos e crescimento expressivo do comércio eletrônico. Assim, surge a preocupação com a proteção do consumidor no âmbito do e-commerce, pois esse possui direitos violados na realização de compras presenciais, o que se acentua em meio virtual, ante a desinformação, vulnerabilidade e desconhecimento. Desse modo, objetivou-se analisar a expansão do e-commerce, aplicabilidade do Decreto Federal nº 7962/2013 e a relação do comércio eletrônico com as compras presenciais no município santafessuelense, especialmente, no tocante às consequências jurídicas. Quanto à metodologia, efetuou-se pesquisa descritiva, comparativa, documental, quantitativa e qualitativa. Ademais, foi realizado um levantamento total de vinte e nove processos de domínio público, do segundo semestre de 2019 até o primeiro de 2021, da Comarca de Santa Fé do Sul, junto ao Portal do Tribunal de Justiça de São Paulo. Com essa análise, observa-se as implicações jurídicas, sendo que as ações ajuizadas por compras presenciais são: doze de indenização por dano moral; quatro de rescisão do contrato e devolução do dinheiro; quatro de obrigações; três de indenização por dano material; duas de práticas abusivas; duas de defeito, nulidade ou anulação; uma de substituição do produto; uma de inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. Ainda concernente à amostragem, os valores das ações apreciadas possuem a média de dez mil, quatrocentos e seis reais e quinze centavos. Logo, os resultados da pesquisa evidenciam impactos expressivos aos direitos dos consumidores em compras presenciais, mesmo em uma cidade interiorana, sendo necessário recorrer ao Judiciário. Assim, para estabelecer um paralelo da pesquisa com o e-commerce, ressalta-se que, nas compras físicas, o consumidor já é lesado e precisa ressarcir seus prejuízos, fator acentuado em aquisições on-line, pois esse encontra-se mais vulnerável por desconhecimento técnico e de seus direitos, sendo facilmente persuadido por falsas promoções e benefícios de crédito.

**Palavras-chave:** Código do Consumidor. E-Commerce. Proteção jurídica.

---

\*Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica do Centro Universitário de Santa Fé do Sul/SP Pibic/Unifunec.

\*\*lauralimab@hotmail.com.

\*\*\*thaistmaschio@hotmail.com.

\*\*\*\*elamardegan@hotmail.com.

\*\*\*\*\*coordenacaodireitofunec@hotmail.com.