

## O COMÉRCIO ELETRÔNICO E A PROBLEMÁTICA DAS DIVERGÊNCIAS ENTRE VÍCIO E DEFEITO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO CONTEMPORÂNEAS

Orientador: ALVES, Paulo Roberto Ramos

Pesquisadora: CALZA, Ana Paula

Curso: Direito

Área do conhecimento: Área das Ciências das Humanidades

Identifica-se, com base nas relações de consumo e na normativa própria, a existência de incertezas e dificuldades por parte dos consumidores e fornecedores de produtos e serviços para identificarem os problemas originários e decorrentes e a forma de responsabilização que incide sobre os fatos do produto e do serviço, distinguindo-se, assim, vícios e defeitos. Diante disso, com a presente pesquisa, procurou-se distinguir a conceituação de vício e de defeito, definindo os bens jurídicos tutelados, os efeitos produzidos e a extensão dos eventuais danos causados, analisando, também, a responsabilização dos fornecedores de serviços e produtos, expondo algumas propostas para auxiliar na solução da problemática da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações atuais de consumo. Para se chegar ao objetivo delineado, a metodologia do trabalho baseou-se em pesquisa bibliográfica e na produção de fichamentos com base na leitura de livros, artigos e revistas, bem como na pesquisa de campo e no levantamento de estatísticas acerca das novas relações de consumo e das possíveis soluções dos problemas advindos da aquisição de bens e serviços, oriundos da comercialização por meio eletrônico. Revela-se que o defeito vai além do produto ou do serviço adquirido, ele atinge o patrimônio jurídico moral e material dos consumidores ao romper com a segurança dentro dos padrões da expectativa legítima dos consumidores; os defeitos pelo prisma de sua origem são classificados como defeitos de fabricação, defeitos de concepção e defeitos de comercialização. Em relação ao vício, constata-se que o produto se torna inapropriado para consumo, gerando, em face disso, a desvalorização do bem, atingindo a ordem moral do consumidor; entretanto, diferente do defeito, este não prejudica a integridade física do consumidor. Diante da modernização das práticas do comércio, surgem no contexto jurídico e social novas relações de fornecimento e consumo por meio do comércio eletrônico, criando, assim, a figura de ciberfornecedores e ciberconsumidores, em que o ordenamento jurídico atual é incapaz de englobar todos os litígios provenientes dessas “novas relações de consumo”. Buscou-se, por fim, identificar os problemas advindos da comercialização eletrônica em razão da hipossuficiência econômica, social e técnica dos consumidores, criando-se, nesse sentido, maior proteção ao consumidor sob a análise da responsabilização solidária, subsidiária e objetiva, com o intuito de contribuir para a prevenção de conflitos nas relações de consumo, visando à obtenção de propostas para auxiliar na solução e regulamentação dos problemas enfrentados no comércio eletrônico.

Palavras-chave: Comércio eletrônico. Vício. Defeito. Responsabilidade.

pauloalvess@yahoo.com.br

anyinha\_calza@hotmail.com