

---

## Empresa de comércio eletrônico deve despertar confiança

O desenvolvimento da tecnologia, ao longo das décadas, fez surgir a *Era Digital*. Com o uso crescente e cotidiano da informática, as pessoas inseriram verdadeiros conceitos tecnológicos em suas rotinas, antes tradicionais e humanizadas.

Problemas inéditos surgem com a mudança radical do agir, do pensar e do socializar com demais indivíduos. O contato humano foi suprido pelo uso da máquina; seja na produção, industrialização ou comercialização de produtos. Fomos condicionados, então, a processar e consumir informações como autômatos.

O Direito, como ciência dinâmica e de aplicação direta sobre seres humanos, está sendo repensado. Segurança jurídica e liberdade de ação são conceitos que, antes tão sólidos e eficazes, foram colocados “em xeque” por novas formas de relações sociais.

Vivemos na sociedade de informação. Fomos apresentados a uma linguagem tecnológica que, em pouquíssimo tempo, dominou a semântica mundial. Falamos estrangeirismos que, muitas vezes, sequer sabemos o que significam ou de onde vieram. Apenas existem e fazem parte da nossa vida e daqueles que nos cercam.

Não há como negar a influência da informática na ciência do Direito, em especial no Direito Contratual e do Consumidor.

A harmonia e a segurança nas relações de consumo, objetivos clamados por toda sociedade organizada, se vêem diante de um obstáculo inédito: A proteção do consumidor, pessoa humana e naturalmente frágil, diante de máquinas programadas para ofertar e vender produtos e serviços, gerando lucro para quem as programa; máquinas estas que, sequer, têm estado de consciência.

O desafio enfrentado no século XXI pelos estudiosos do Direito é o de manter a paz social, garantir o cumprimento dos contratos e respeito a direitos, o que é dificultado perante uma sociedade que clama por informação, impulsionada por tecnologia e consumo.

Mais uma vez cumpre ao Estado intervir na autonomia da vontade, regulando mercados e restaurando forças; e à sociedade, por sua vez, representada por fornecedores e consumidores, cumprir seu papel fundamental, que é o de agir conforme ética, justiça e moral.

Na sociedade atual, que ousamos chamar de sociedade de informação, obrigações são firmadas, executadas e resolvidas aos milhares, diariamente. A novidade não reside nas relações entre as pessoas, não reside no que contratam, mas no como contratam.

Com o avanço tecnológico, a invasão da Rede mundial aos domicílios das pessoas tornou-se realidade fática. A aliança entre tecnologia e consumo tornou-se inexorável, de modo que a produção e consumo em massa não tardaram a utilizar técnicas de propaganda e marketing, cada dia mais agressivo.

Da mesma maneira que a tecnologia evoluiu para a melhoria das relações sociais, admite-se que a evolução negativa cresceu em igual proporção. Chamamos de evolução negativa o surgimento de tecnologias e indivíduos que utilizam máquinas para praticar ilícitos, deturpar e furto informações.

O conceito de confiança nas relações jurídicas sofreu, e ainda sofre, mundialmente. É aí que enquadraremos a atuação direta e efetiva do Direito, pois uma de suas funções reside na proteção de expectativas legítimas.

A confiança deriva de fundamentos e ações como acreditar, estar certo, ser fiel, e, também, de ações e expressões ligadas à boa-fé. É valor ligado ao fiel cumprimento da obrigação, em torno do qual giram expectativas de conduta espelhadas na lealdade, transparência e informação.

No momento da contratação, legítimas expectativas são depositadas na outra parte. Se não forem ligadas pelo frágil liame da confiança, as partes simplesmente não contraem obrigações e negócios jurídicos não são firmados.

Temos que, se a contratação com base na confiança já é tão delicada, confiar em uma pessoa que sequer conhecemos torna-se muito mais difícil, quiçá quando o meio utilizado depende do perfeito funcionamento de fios e cabos de conexão. Como manter liames de confiança quando questionada a boa-fé da outra parte contratante? Como acreditar que os dados informados trafegarão com segurança no caminho digital que percorrerão e, ainda, se chegarem à outra parte intactos, como saber que não serão utilizados indevidamente?

Todas estas questões são suscitadas pelas pessoas antes de contratar eletronicamente, principalmente em relações de consumo, quando, na esmagadora maioria das vezes, uma parte detém imensa gama tecnológica, em detrimento da outra.

Acreditamos que os contratos por meio eletrônico, dentro em pouco, irão dominar o mercado em geral, inclusive o de consumo. Ao passo que a Internet domina cada canto do globo, mais e mais pessoas se conectam e passam a integrar promissor mercado de consumo. Empresas que não têm site na Internet são consideradas ultrapassadas e, de certa forma, perdem credibilidade no mercado.

Mas o consumidor ainda não encontra segurança ao realizar uma compra pela Internet. Grande parte dos consumidores, quando supera o medo e informa dados pessoais para uma compra, ainda opta pelo pagamento bancário. Isto porque, se informar números de documento e endereço já parece perigoso, imagine fornecer números de cartão de crédito e senhas bancárias?

Não obstante, este receio de contratar pela Internet é bastante justificável, eis que, não raro, temos notícias de quadrilhas e hackers que destroem sistemas, transferem valores monetários e avariam equipamentos.

O que fazer, então, para conquistar a confiança do consumidor, para aumentar o tráfego comercial no mercado de consumo e alavancar as contratações na sociedade de informação? Cabe, em um primeiro plano, analisar os principais problemas relacionados à falta de confiança na era digital.

A confiança, fenômeno que induz à estabilidade nas relações, é tema crucial, eis que fator determinante para realização e consecução do contrato. Destarte, segurança tecnológica e boa-fé são aliadas na conquista do consumidor, porquanto são fatores fundamentais na escolha e consecução do contrato.

A empresa que optar pelo e-commerce terá que despertar a confiança dos consumidores, enfrentando os óbices modernos e principais fatores de desconfiança. Cabe aos fornecedores aliarem segurança jurídica às tecnologias, conferindo segurança ampla ao tráfego de informações, até porque o espaço da internet não pode ser uma terra sem lei.

**Date Created**

23/06/2008