

“SHOPPING ONLINE” E DEFESA DO CONSUMIDOR

Linha Temática: 5. O comércio online ou o comércio nas redes sociais

REBELO, Fernanda Maria Neves¹¹¹

Universidade Portucalense Infante D. Henrique –PORTUGAL

Resumo: A defesa do consumidor é um tema candente da atualidade, transversal à generalidade dos ordenamentos jurídicos. Desde o seu aparecimento e consagração constitucional, tem conhecido um desenvolvimento sem limites, tanto em termos qualitativos como quantitativos, penetrando em todas as áreas que ao indivíduo dizem respeito, muito para lá do espectro socioeconómico. É nesse quadro alargado e, em grande medida, internacional que emerge, por seu turno, a problemática da contratação a distância com consumidores, incluindo o setor em franco desenvolvimento do comércio electrónico, em especial o que tem lugar em redes abertas como a Internet. A análise é desenvolvida na perspetiva da proteção do consumidor, enquanto agente participante no comércio electrónico e destinatário dos serviços da sociedade da informação. Ao mesmo tempo, com base nos dados empíricos disponíveis e nos resultados dos inquéritos levados a cabo entre os consumidores europeus, pretende-se fazer a ligação com as questões diretamente relacionadas com a incidência da Internet na vida do consumidor. Não apenas no tocante às ameaças com que tem de lidar, mas também as oportunidades oferecidas no chamado “shopping online”. Do balanço entre os ganhos e as perdas dependerá (é a nossa convicção) a consolidação mais ou menos acelerada da contratação electrónica e o seu contributo para elevar os níveis de segurança e de confiança do consumidor no futuro próximo.

Palavras-chave: shopping online; defesa do consumidor; comércio electrónico; contratação electrónica; Internet.

¹¹¹ Doutora em Direito pela Universidade Portucalense Infante D. Henrique.