

**FACULDADE ANTONIO MENEGHETTI
BACHARELADO EM DIREITO**

Eduardo Sidney Becker Dias

**COMÉRCIO ELETRÔNICO: A VULNERABILIDADE DE DADOS
DO CONSUMIDOR**

Restinga Sêca, RS

2018

Eduardo Sidney Becker Dias

**COMÉRCIO ELETRÔNICO: A VULNERABILIDADE DE DADOS DO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Direito, da Faculdade Antonio Meneghetti - AMF, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Direito**, sob a orientação da Prof. Dr.^a Rosane Leal da Silva.

Orientadora: Prof. Dr.^a Rosane Leal da Silva.

Restinga Sêca, RS
2018

COMÉRCIO ELETRÔNICO: A VULNERABILIDADE DE DADOS DO CONSUMIDOR

Eduardo Sidney Becker Dias¹

Rosane Leal da Silva²

SUMÁRIO: Introdução. 1 O contexto da *internet* na sociedade atual. 2 Vulnerabilidade dos dados pessoais no *e-commerce*: nova ordem contratual. 3 Princípios aplicáveis na proteção de dados pessoais. Considerações Finais. Referências.

RESUMO: A presente pesquisa traz à baila o comércio eletrônico e a vulnerabilidade dos dados pessoais do consumidor, objetivando, dessa forma, salientar os meios de defesa concernentes. Sendo assim, o estudo foi concebido a partir do método dedutivo para fins de abordagem e monográfico, à título procedimental, uma vez que parte de uma conceituação mais abrangente do contexto da internet na sociedade hodierna e da vulnerabilidade dos dados do consumidor no comércio eletrônico, para, após isso, averiguar a tutela jurídica referente à temática. A **questão** que circunda o cerne da pesquisa parte do seguinte questionamento: considerando a recente edição da Lei nº 13.709/2018, ainda em período de *vacatio legis*, é possível afirmar que essa tutela por si só será benéfica para as relações de consumo? Em análise à lei em evidência, em consonância com outros dispositivos legais, tem-se que o negócio efetivado por meio eletrônico expande demasiadamente a vulnerabilidade do consumidor, o que exige a aplicação do Código de Defesa do Consumidor utilizando em complemento o Marco Civil da Internet e demais leis específicas.

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor, Comércio eletrônico, Dados pessoais, Marco Civil da *Internet*, Vulnerabilidade do Consumidor.

ABSTRACT: The present research brings to the fore e-commerce and the vulnerability of the consumer's personal data, in order to highlight the means of defense concerned. Thus, the study was conceived from the deductive method for purposes of approach and monographic, procedural, since part of a broader conceptualization of the context of the internet in today's society and the vulnerability of consumer data in electronic commerce, to, after that, investigate the legal protection related to the subject. The question that surrounds the core of the research is based on the following question: considering the recent edition of Law 13709/2018, still in the period of *vacatio legis*, is it possible to affirm that this protection alone will be beneficial to consumer relations? In an analysis of the law in evidence, in line with other legal provisions, it is a fact that the business carried out by electronic means greatly expands the vulnerability

¹ Aluno de graduação em Direito pela Antonio Meneghetti Faculdade – AMF

² Orientadora. Doutora em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina, Professora do Curso de Direito da Antonio Meneghetti Faculdade – AMF.

of the consumer, which requires the application of the Consumer Defense Code, complementing the Civil Internet Framework and other specific laws.

Keywords: Consumer Protection Code, E-Commerce, Personal Data, Civil Internet Framework, Consumer Vulnerability.

INTRODUÇÃO

Após a invenção da *internet*, em 1969, pelo Exército Americano (USA) para fins militares, passaram-se quase quarenta (40) anos. Dessa forma, com o surgimento da tecnologia informacional, o acesso possibilitado ultrapassa o campo da mera pesquisa, atingindo o mercado consumerista, de bens e serviços, propiciando uma gama imensurável de usuários pelos cinco (5) continentes. Com essa facilidade, relata-se que é praticamente possível adquirir instantaneamente pela *web* inúmeros bens e serviços para atender às necessidades diárias dos consumidores, como artigos de vestuários, alimentação, medicamentos, transporte de mercadorias e pessoas etc.

Ocorre que para adentrar nesse mundo de consumo e realizar negócios jurídicos online é necessário um cadastramento prévio do consumidor de seus dados pessoais, tais como: Cadastro de Pessoa Física (PF), Registro Geral (RG), endereço físico e eletrônico, telefone(s), dados esses que podem ser comercializados, compartilhados entre empresas não autorizadas pelo consumidor e, recentemente, usados para formar banco de dados para futura pesquisa eleitoral.

Esses usos dos dados pessoais apontam para a relevância do tema e sua abrangência, o que justifica a delimitação da pesquisa em torno da análise do tratamento jurídico da proteção de dados nas operações comércio *online*: análise e crítica da visão doutrinária após o advento da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, que regulamenta o tratamento dos dados pessoais no Brasil. A partir desta delimitação, a pesquisa visa a responder o seguinte problema de pesquisa: partindo da constatação de que por muito tempo o Brasil não contou com Lei específica de proteção de dados pessoais utilizados em operações *online* e considerando a recente edição da Lei nº 13.709/2018, ainda em período de *vacatio legis*, é possível afirmar que essa por si só será benéfica para as relações de consumo?

Para responder a essa formulação foi empregado o método de abordagem dedutivo, pois a pesquisa partirá de uma abordagem geral da doutrina, livros, revistas e artigos que tratem sobre as operações realizadas no âmbito do comércio eletrônico contrastando o material bibliográfico com a Lei 12.965/2014 e com a recente Lei nº 13.709/2018. Somado a esse aporte metodológico, o método de procedimento empregado foi o monográfico, pois foram selecionados e analisados pontos específicos da Lei nº 12.965/2014 e sua nova edição e os benefícios para o consumidor.

Com esse aporte metodológico resultou em um artigo dividido em três partes: Na primeira parte aborda-se o tema do consumidor *online*, os novos comportamentos e inéditos riscos na sociedade de consumo, na segunda parte discute-se doutrinariamente a vulnerabilidade dos dados pessoais no *e-commerce*, nova ordem contratual e os reflexos com a promulgação das Leis 12.65/2014 e da Lei nº 13.709/2018. Por fim, na última parte, analisam-se os princípios aplicáveis na proteção de dados pessoais mediante as leis específicas.

1 O CONTEXTO DA *INTERNET* NA SOCIEDADE ATUAL

Desde o surgimento do homem, sua anatomia o diferenciou das demais espécies, em especial suas mãos, o dedo oposito, em conjunto o dedo indicador, assemelha-se com a função de pinça, permitindo criar ferramentas para seu desenvolvimento, como período da pedra lascada ao período dos metais, desenvolvendo e experimentando novas tecnologias, sendo que é a mola propulsora para transformações do modo de agir e conviver em sociedade.

Com a revolução industrial do século XVIII, marcado pela invenção da máquina a vapor pelo inglês Thomas Savery, obteve-se a primeira locomotiva. A máquina a vapor que sobre trilhos destinava-se ao transporte mais rápido e eficiente de matérias-primas interligou os povos e pessoas por uma rede de trilhos, tornando acessíveis produtos e serviços que nunca antes imagináveis pelas dificuldades topográficas e das distâncias, o que contribuiu para desenvolvimento da humanidade. Na sequência dessas transformações muitas outras ocorreram, chegando-se até século XXI, em que outra revolução, a

tecnológica da comunicação global, ocorrida por meio de outra rede e de outros trilhos, pelos quais dados e informações são percorridas na velocidade da luz: trata-se da internet. O desenvolvimento dessa nova revolução fez avançar e aprofundou o processo de globalização, ou seja, um mundo sem fronteiras.³

Pode-se definir globalização como “a intensificação de relações sociais mundiais que unem localidades distantes, de tal modo, que os acontecimentos locais são condicionados por eventos que acontecem há muitas milhas de distância e vice-versa”.⁴

A indústria da informática e da telecomunicação expande-se em forma de uma explosão sem precedentes, o que acarreta em baixo custo e consequente massificação do seu consumo de serviços e produtos. Paralelamente, inicia-se a esboçar uma convergência entre a infraestrutura de comunicação e a indústria, à medida que ambas se digitalizam. Todo este processo contribui para novas formas de interação e movimenta a economia do imaterial,

Surgindo à sociedade interligada pela rede mundial de computadores. A influência ocasionou uma contínua redefinição das estruturas sociais, de modo que instituições governamentais e privadas, a partir das oportunidades criadas com a informatização, adotaram, integralmente, a linguagem virtual como forma de executar os procedimentos com suas atribuições.⁵

É neste contexto que a sociedade em rede insere-se, conforme se percebe das lições de Manuel Castells⁶, para quem “As novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade.” Quanto ao conteúdo real dessa estrutura social comum que poderia ser considerado uma nova sociedade informacional, Castells⁷ ainda afirma “que comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais”. Nessa esteira também evolui o comércio eletrônico.

³GOMES, Cristiana. *Revolução industrial*. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/historia/revolucao-industrial/>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

⁴GIDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. Tradução de Raul Fiker. São Paulo: UNESP, 1991.p. 64.

⁵IOCOHAMA, Celso Hiroshi; JUNIOR, Jesuíno Pereira de Oliveira; SELETI, Karine de Paula et.al. *A informatização judicial e as garantias representadas pelos princípios processuais*. Revista Ciências Jurídicas e Sociais. UNIPAR, Umuarama, v. 13, n. 1, p.19-48, jan./jun.2010. p. 37.

⁶CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p. 57.

⁷*Ibidem*.

O comércio eletrônico no mercado brasileiro está se consolidando e apresenta claros sinais de evolução, mesmo que ainda possa ser considerado em um estágio intermediário de expansão. A análise dos resultados da pesquisa permite avaliar o estágio em que se encontra o Comércio Eletrônico (CE) no Brasil, identificando a sua evolução, o cenário atual e as suas tendências, como relata Alberto Luiz Albertini.⁸

Para compreender o valor do comércio eletrônico, é preciso compará-lo com as formas de transações comerciais tradicionais e verificar como ele pode transformar. A compreensão das possibilidades e limitações do comércio eletrônico ajudam a encontrar meios de melhorar a qualidade de um serviço ou de se desenvolverem mercados de outra forma inacessíveis. O comércio eletrônico também abre novas possibilidades de negócios que seriam impensáveis anteriormente. Imaginar que o comércio eletrônico se restringe unicamente à venda direta de informações, serviços e produtos estreita a visão do impacto potencial sobre os negócios que a utilização comercial da Web pode oferecer a uma organização.

Apesar da venda direta ser certamente a primeira forma de se pensar a obtenção de lucros numa relação entre consumidor e fornecedor, a utilização da *Web* como veículo para o comércio eletrônico permite visualizar uma série de outras formas de adicionar valor a um negócio.

Esta popularização da *internet* também por meio de dispositivos móveis, permitindo rápido acesso às informações de preços, aliada à melhora na qualidade dos serviços e experiência de compra, contribuíram para aumentar a migração das compras do consumidor brasileiro para o comércio eletrônico.

Em 2016⁹, registrou-se crescimento no número de e-consumidores ativos no Brasil. Isso mostra que o consumidor continua buscando encontrar no e-commerce vantagens que o varejo tradicional não consegue oferecer.

O uso intensificado dessas tecnologias produz uma série de transformações no que se refere à exposição e novas formas de vulnerabilidades dos direitos fundamentais, especialmente os dados pessoais dos internautas, o que nem sempre é acompanhado na mesma intensidade

⁸ALBERTIN, Alberto Luiz. *O comércio eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro*. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 94-102, Dec. 2000.

⁹E-BIT. Dados do crescimento do e-commerce whepshop, Disponível em:<www.ebit.com.br/empresa>. Acesso em: 20 set. 2018.

pelo Direito e, especialmente pelo processo, já que o desenvolvimento tecnológico nesse segmento também desafia a capacidade de muitos julgadores.

Para Ângela Espínola e Priscila Werner, a sociedade contemporânea exige que o direito trace outras perspectivas, adaptando-se à nova realidade:

O contexto atual da sociedade contemporânea exige do direito novas perspectivas no que concerne à forma de pensar, aplicar e interpretar a lei. Assim, o direito para atender os clamores da sociedade onde tudo é urgente e incerto, precisa adaptar-se a essas novas exigências. Entre tanto, isso somente é possível quando se “re” pensar criticamente alguns conceitos e dogmas vigentes na ciência jurídica. Assim, o direito e seu processo enquanto instrumento para a pacificação dos conflitos sociais, prescindem de uma abertura às transformações sociais para encontrar novas respostas.¹⁰

Muito já se tem escrito acerca das dificuldades para que o processo judicial possa atender, com rapidez, a sua finalidade. Como bem resumido por Cruz e Tucci¹¹, “o fator tempo, que permeia noção de processo judicial, constitui, desde há muito, a mola propulsora do principal motivo de crise da justiça”.

Como é possível perceber, as novas tecnologias geram comunicação global em rede, em que muitas vezes os navegantes no oceano da web não terão a segurança que seus dados cadastrais, fornecido pelo próprio titular, irão ser compartilhados ou até mesmo comercializados por empresas de *telemarketing*, ou ainda pior, utilizados por criminosos, o que tornará o titular dos dados uma vítima de documentos e cartões créditos clonados.

O uso dessas tecnologias e o repasse de dados pessoais dos clientes por parte de muitos fornecedores faz com que o titular dos dados comecem a receber correspondências, ligações telefônicas e mensagens com oferta dos mais variados tipos de produtos ou serviços, muitas vezes em momentos inoportunos e desagradáveis pela insistência ao contato, o que corre logo após terem feito um cadastramento via internet para aquisição de um produto ou serviço.

¹⁰ESPÍNOLA, Ângela Araújo da Silveira; WERNER, Priscila Cardoso. *As Tutelas de urgência como alternativa a superação do procedimento ordinário*. In: Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM. V.1,n,p. 77, mar. 2006.

¹¹CRUZ E TUCCI, José Rogério. *A causa petendi no processo civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001. p. 16.

Tal situação demonstra o compartilhamento com outras empresas de seus dados cadastrais, a evidenciar a necessidade de tratar com mais atenção a utilização dos dados pessoais dos internautas.

Existe um direito nato que é a dignidade humana, registrando-se muitos exemplos de violação desse direito.

A dignidade da pessoa humana tornou-se, nas últimas décadas, um dos grandes consensos éticos do mundo ocidental. Ela é mencionada em incontáveis documentos internacionais, em Constituições, leis e decisões judiciais. No plano abstrato, poucas ideias se equiparam a ela na capacidade de seduzir o espírito e ganhar adesão unânime. A lista é longa.¹²

Todos esses exemplos reais envolvendo situações aparentemente distantes, guardam entre si um elemento comum: a necessidade de se fixar o sentido e alcance da dignidade humana, como elemento argumentativo necessário à produção da solução justa.

Efetivamente, esses muitos consumidores que hoje negociam neste mundo de consumo eletrônico necessitam de proteção e os aplicadores do Direito devem conhecer e dominar as linhas básicas que regem estas e outras negociações de consumo, sejam nacionais ou internacionais. Pautado na importância do tema e na sua atualidade, na sequência será tratado da vulnerabilidade do consumidor e de seus dados no comércio eletrônico.

2 VULNERABILIDADE DOS DADOS PESSOAIS NO E-COMMERCE: NOVA ORDEM CONTRATUAL

Na nova ordem contratual, o direito deve ser tão ágil quanto à sociedade nele inserido, as atualizações legislativas em muitos casos são necessárias, mas conquanto não são realizadas devem ser usadas as regras da Redação dada pela Lei nº 12.376, de 2010¹³. Conforme determina essa lei, em tais casos deve-se utilizar a analogia, costumes e princípios gerais de direito, pois

¹² *Ibidem*.

¹³ BRASIL. Presidência da República. *Lei nº 12.376, de 30 de dezembro de 2010*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decretolei/Del4657compliado.htm>. Acesso em: 16 jun. 2018.

segundo o princípio da inafastabilidade o julgador não poderá se omitir a resolver o caso, na existência de lacunas na legislação.

Quanto à formação do contrato, a doutrina destaca os vários (e diferenciados) momentos da fase pré-contratual, que interessam ao direito do consumidor, a começar pela oferta ou proposta pública, que representam os antes mencionados sites, *links*, *e-mails*, a publicidade, os *spams* e outras manifestações virtuais de “vontade negocial” dos fornecedores do mundo inteiro.

Essa nova ordem contratual impõe que o contrato deve ser realizado para que alcance os escopos pretendidos pelos contratantes, respeitando a dignidade da pessoa humana como princípio basilar da Constituição e do Estado Democrático de Direito adotado pela Constituição de 1988.

Essa nova ordem está voltada a humanizar as relações contratuais e tende a amenizar princípios tidos outrora como soberanos, como autonomia da vontade e *pacta sunt de servanda*, além de privilegiar tratamentos como os dispensados pela Lei 8.078/90, que impõe uma forma de amenizar a fragilidade do consumidor em relação ao fornecedor.

Juntamente com o debate pela humanização da relação no campo do direito obrigacional surge a necessidade de se ter sempre resguardada a função social do contrato. Assim, hoje o contrato é visto não como um instrumento particular, onde haverá apenas incidência entre os contratantes, mas como algo que atinge a toda a uma coletividade.

Se partirmos do pressuposto de que a dignidade da pessoa pode ser definida como sendo a qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direito e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existências mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com demais seres humanos, ver-se-á que a dignidade não restará suficientemente respeitada e protegida em todo o lugar onde as pessoas estejam sendo atingidas por um tal nível de instabilidade jurídica que não estejam mais em condições de, com mínimo de segurança e tranquilidade, confiar nas instituições sociais e estatais (incluindo o Direito) e numa certa estabilidade das suas próprias posições jurídicas.¹⁴

¹⁴SARLET, Ingo Wolfong. *A Eficácia do Direito Fundamental à Segurança Jurídica: Dignidade da Pessoa Humana, Direitos Fundamentais e Proibição de Retrocesso Social no Direito*

E nesse contexto, o direito do consumidor virtual há que ser tutelado, já que é impossível se quantificar em extensão quantos possíveis consumidores estarão sendo lesados por publicidade enganosa e outros tantos abusos cometidos nas interações virtuais, estratégias que também têm potencial para ferir a dignidade da pessoa humana.

No âmbito do direito constitucional, a partir do segundo pós-guerra, inúmeras Constituições incluíram a proteção da dignidade humana em seus textos.

A primazia, no particular, tocou à Constituição alemã (Lei Fundamental de Bonn, 1949), que previu, em seu art. 1º, a inviolabilidade da dignidade humana, dando lugar a uma ampla jurisprudência, desenvolvida pelo Tribunal Constitucional Federal, que a alçou ao status de valor fundamental e centro de todo o sistema constitucional. Diversas outras Constituições contêm referência expressa à dignidade em seu texto Japão, Itália, Portugal, Espanha, África do Sul, Brasil, Israel, Hungria e Suécia, em meio a muitas outras ou em seu preâmbulo, como a do Canadá. E mesmo em países nos quais não há qualquer menção expressa à dignidade na Constituição, como Estados Unidos e França, a jurisprudência tem invocado sua força jurídica e argumentativa, em decisões importantes. A partir daí, as cortes constitucionais de diferentes países iniciaram um diálogo transnacional, pelo qual se valem de precedentes e argumentos utilizados pelas outras cortes, compartilhando um sentido comum para a dignidade. Trata-se de uma integração em que os atores nacionais, internacionais e estrangeiros se somam.¹⁵

Essas contribuições evidenciam que a dignidade é um valor importante para o Estado democrático de direito e deve ser respeitada também no âmbito contratual, especialmente quando o poder de um contratante pode criar ou aprofundar as violações aos direitos dos consumidores, o que ocorre com os dados pessoais. Essa é uma questão relevante, cuja discussão é atual e pertinente, sobretudo quando as notícias dão conta de escândalos com conhecido site de redes sociais, como ocorrido com o *Facebook*, em que Mark

Constitucional Brasileiro. Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado (RERE), Salvador, Instituto Brasileiro de Direito público, nº , 21, março, abril, maio. 2010. Disponível em: <<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/15197-15198-1-PB.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

¹⁵BARROSO, Luís Roberto. *A Dignidade da Pessoa Humana no Direito Constitucional Contemporâneo: Natureza Jurídica, Conteúdos Mínimos e Critérios de Aplicação. Versão provisória para debate público*. Mimeografado, dezembro de 2010. Disponível em: <http://luisrobertobarroso.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Dignidade_texto-base_11dez2010.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2018.

Zuckerberg foi ao Congresso dos Estados Unidos no dia 9 de abril de 2018 e, em um depoimento escrito e posteriormente divulgado, admitiu que a rede de mídia social não fez o suficiente para evitar o mau uso.¹⁶

Em face desses problemas recentes, torna-se impositivo verificar os princípios do Direito do Consumidor que podem ser invocados na proteção dos titulares na proteção de seus dados pessoais, conforme se verá na sequência.

3 PRINCÍPIOS APLICÁVEIS NA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Consoante Leal da Silva¹⁷, com necessidade de harmonizar interesses opostos a fim de manter equilibrada nas relações de comércio eletrônico depende, logo, do reconhecimento da posição de desigualdade, uma vez que muitos internautas ignoram as formas sutis e sofisticadas de captura de dados empregadas pelas empresas que atuam nesse segmento.

Deve-se levar em conta, igualmente, a dificuldade de o consumidor exercer a sua autodeterminação sobre as informações, ainda que recentemente expressa no Marco Civil da *Internet*, o que revela o abismo entre a previsão normativa e sua efetivação.

Essa autodeterminação refere-se ao verdadeiro direito fundamental, pois permite ao indivíduo opor-se ao recolhimento, tratamento e difusão de seus dados pessoais contra terceiros e ao Estado, não se restringindo ao mero direito de defesa e garantia dos direitos da intimidade e vida privada, mas também um “direito ativo”, o qual permite decidir o que terceiros poderão ou não saber sobre a vida privada. Dessa forma, o direito à autodeterminação informativa é, assim, “um verdadeiro feixe de prerrogativas que asseguram que cada um de nós não caminhe desprovido de um manto de penumbra, numa

¹⁶EXAME. *Zuckerberg pede desculpas por vazamento de dados do Facebook*. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/tecnologia/zuckerberg-pede-desculpas-por-vazamento-de-dados-do-facebook/>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

¹⁷LEAL DA SILVA, Rosane. Contratos eletrônicos e a proteção de dados pessoais do consumidor: diálogo de fontes entre o código de defesa do consumidor e o marco civil da internet. In: XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 2016, Brasília, p. 97-114. Anais eletrônicos. Brasília: UNB, 2016. Disponível em: <<https://www.conpedi.org.br/publicacoes/y0ii48h0/k778x2oo/41xvoaU8rO29i9qX.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2018.

sociedade que deseja, cada vez mais, obrigar cada indivíduo a viver num mundo com paredes de vidro”.¹⁸

Doneda¹⁹ elucida que a temática da privacidade incorpora, cada vez mais, uma estrutura à roda da informação, de forma objetivada, dos dados pessoais, o que pode ser analisado na evolução normativa concernente ao tema. Dessa forma, apesar das diferenças de conceituação, a tutela jurídica do direito à privacidade vincula-se com o direito à inviolabilidade dos dados pessoais.

Nesta toada, relata-se que os dispositivos existentes no Código de Defesa do Consumidor que tratam dos dados pessoais, são elencados nos artigos 43 e 44, onde tratam de banco de dados e dos cadastros de consumidores e trazem, à título exemplificativo, os direitos à retificação, necessidade de comunicação por escrito ao consumidor da abertura de dados, dentre outros.²⁰

A Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, Lei 13.709 de 2018, ainda em período de *vacatio legis*, foi concebida com inspiração na Convenção 108 da União Europeia, e, também, o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais da União Europeia, principalmente no que refere aos princípios de proteção de dados.

Pode-se dizer que a objetivação da lei em evidência é garantir que os usuários saibam quem tem seus dados, quais as informações estão em posse de outrem, tanto pessoa física quanto jurídica, e onde estão implementando essas informações, ou seja, há uma atenção voltada para a transparência dos dados, o acesso à informação e a precaução de que o usuário terá controle sobre os seus dados e, ainda, sobre o *modus operandi* de tratamento diante destes.²¹

¹⁸CASTRO, Catarina Sarmiento e. *Direito da Informática, privacidade e dados pessoais*. Coimbra: Edições Almedina, 2005.

¹⁹DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. São Paulo, Renovar, 2006. p. 38.

²⁰BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em 25 out. 2018.

²¹RIBEIROS, Milene Regina Amoriello Spolador. *Lei Geral de Proteção de Dados: Parte II – Os Princípios e os requisitos para a realização do tratamento de dados*. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/68846/lei-geral-de-protecao-de-dados-parte-ii-os-principios-e-os-requisitos-para-a-realizacao-do-tratamento-de-dados>>. Acesso em: 25 out. 2018.

Cumpra destacar que a lei brasileira aplica-se extraterritorialmente, protegendo o mercado consumidor brasileiro, ao passo que, ainda que seja feita a coleta de dados por empresas com sede em outros países, desde que o tratamento tenha como escopo ofertar bens ou serviços a pessoas que se encontram no Brasil.

Nesse aporte, levando em consideração o quadro e a carência de legislação específica sobre a proteção de dados pessoais, ressalta-se a relevância de fortalecer a aplicação integrada das legislações, aplicando-se de modo acessório tanto os princípios constitucionais, quanto o Código de Defesa do Consumidor.²²

Nesse contexto, tem-se que esta diretriz é evidente quando analisados os princípios que balizam o tratamento de dados elencados no artigo 6º da lei²³ ora em evidência:

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a **boa-fé** e os seguintes princípios:

I - **finalidade**: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - **adequação**: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - **necessidade**: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV - **livre acesso**: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

V - **qualidade dos dados**: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI - **transparência**: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII - **segurança**: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII - **prevenção**: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX - **não discriminação**: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X - **responsabilização e prestação de contas**: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a

²²*Ibidem.*

²³BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 25 out. 2018.

observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas. (grifo nosso).

A partir da leitura desses princípios percebe-se que o tratamento e compartilhamento de dados pessoais não pode ser irrestrito. Dessa forma, esta conversação deve ter um escopo de *modus operandi* delimitado, ou seja, início, meio e fim delineados. Ademais, o titular desses dados deverá usufruir de total ciência acerca do acesso e resultados dessa utilização quando compreenderem necessários.²⁴

A boa-fé elencada no *caput* do artigo supra mencionado, alude que nas relações de consumo as partes devem proceder com probidade, lealdade, solidariedade e cooperação na consecução do objeto do negócio jurídico, de forma a manter a equidade nesse tipo de relação. Tal princípio encontra-se explícito no art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor.²⁵

Em concordância, Bisinotto²⁶ alude que este princípio corresponde à lealdade e cooperação nos vínculos entre consumidor e fornecedor, com o intuito de combater os abusos que são praticados no mercado, preservando que os interesses dos particulares se sobreponham aos interesses sociais. Dessa forma, tem-se o princípio da boa-fé como um orientador “no qual as partes de uma relação jurídica devem se pautar, ou seja, é o dever conduta que razoavelmente se espera das partes com vistas a impedir qualquer conduta abusiva”.²⁷

Para Leal da Silva²⁸, a boa-fé objetiva, abalizada como um dos princípios vitais ao direito do consumidor pode exercer diversas funções, tanto

²⁴RIBEIROS, Milene Regina Amoriello Spolador. *Lei Geral de Proteção de Dados: Parte II – Os Princípios e os requisitos para a realização do tratamento de dados*. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/68846/lei-geral-de-protecao-de-dados-parte-ii-os-principios-e-os-requisitos-para-a-realizacao-do-tratamento-de-dados>>. Acesso em: 25 out. 2018.

²⁵BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em 25 out. 2018.

²⁶BISINOTTO, Edneia Freitas Gomes. *Breves considerações sobre o Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11906&revista_caderno=10>. Acesso em 25 out. 2018.

²⁷*Ibidem*.

²⁸LEAL DA SILVA, Rosane. Contratos eletrônicos e a proteção de dados pessoais do consumidor: diálogo de fontes entre o código de defesa do consumidor e o marco civil da internet. In: XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 2016, Brasília, p. 97-114. Anais eletrônicos. Brasília: UNB, 2016. Disponível em:

hermenêutica, assistindo na compreensão de cláusulas contratuais, quanto auxiliando para a aplicação do ordenamento jurídico, uma vez que este princípio concebe e institui deveres de conduta aos negociantes. Outrossim, este também pode realizar função impeditiva, porquanto em nome da boa-fé objetiva as partes devem abdicar-se de ações que venham a agredir os interesses alheios.

Da simples leitura do dispositivo art. 4º, III, do CDC, nota-se que a preocupação primária do legislador foi a de harmonizar os interesses de consumidores e fornecedores, dado que a harmonia e o equilíbrio são fatores indispensáveis para que haja a tão esperada justiça.

Não há como negar que o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor mostra-se altamente protecionista, se comparado a outros diplomas legislativos, como, por exemplo, a legislação francesa, a qual, Naquele país possui a denominação de Código do Consumo (*Code de la Consommation*)²⁹ pois tutela não somente os interesses dos consumidores, mas também os interesses dos fornecedores

Da mesma forma, pode-se notar que o legislador brasileiro não se preocupou tão somente com os interesses dos consumidores, mas sim de todos os fatores que propiciam o desenvolvimento do mercado de consumo. Tal conclusão é, no mínimo, lógica, uma vez que, para que haja desenvolvimento econômico e tecnológico, é preciso que haja quem consuma, ou seja, quem diga se os produtos e serviços colocados no mercado estão atendendo à demanda de forma satisfatória. A crítica do consumidor aos produtos e serviços acaba por obrigar as empresas a investirem em novas técnicas de produção, técnicas de *marketing*, *merchandising* etc.

Para Cláudia Lima Marques,

Nada mais é pressuposto, seguir a boa-fé do consumidor em relação ao fornecedor, pois hoje também os consumidores são desconfiados e buscam a segurança, e esperam a proteção de lei e sabem de seus direitos de consumidores. Não aceitam mais a falta de qualidade, de

<<https://www.conpedi.org.br/publicacoes/y0ii48h0/k778x2oo/41xvoaU8rO29i9qX.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2018.

²⁹DROIT/JUSTICE. *A criação do Código do Consumidor*. Disponível em: <<https://www.inc-conso.fr/content/la-creation-du-code-de-la-consommation>>. Acesso em: 15 Out. 2018.

informação, de cuidado e lealdade, sem reclamar ou sem visualizar o dano ou exigir futura reparação, mesmo que por danos morais.³⁰

Dessa forma, com as resultantes da boa-fé objetiva, evidencia-se que esta como alicerce do Código de Defesa do Consumidor não se desligam dos princípios do Marco Civil da *Internet*, mormente no art. 7º, VIII, que trata dos direitos e garantias dos usuários, ao passo que as informações devem ser concisas, ou seja, “claras e completas sobre a coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais”, podendo ser usados somente para finalidades que “justifiquem sua coleta, não sejam vedadas pela legislação; e estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet”.³¹

Consoante explanado, a boa-fé objetiva, ainda que não fosse formalmente expressa no Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014, esta já era contemplada implicitamente. Ademais, com a edição, sendo resultante a Lei 13.709/2018, a boa-fé tornou-se manifesta no *caput* do art 6º, conforme visto anteriormente, permitindo que este princípio atue conjuntamente a outras legislações.

Assim sendo, traz-se à baila a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro³², que estabelece em seu art. 5º que “na aplicação da lei, o juiz atenderá aos fins sociais a que ela se dirige e às exigências do bem comum”. Zeno Veloso³³ alude que o art 5º da LIND enuncia uma regra de interpretação, ou seja, para a aplicação da lei, o Juiz deverá interpretá-la, encontrar não apenas a vontade do legislador, todavia a *voluntas legis*, a vontade atual da lei. Portanto, mesmo que a letra da lei seja “discriminada, regida, descritiva, prevendo situações com detalhes, a interpretação é indispensável”.

Dado momento que uma lei certificar um direito do consumidor, a mesma poderá ser aplicada conjuntamente ao Código de Defesa do Consumidor, efetivando, dessa forma, a teoria do diálogo das fontes. Sendo

³⁰MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao código de Defesa do Consumidor*. 3.ª Ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**. 2010. p. 20.

³¹BRASIL. *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 25 out. 2018.

³²BRASIL. *Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657.htm>. Acesso em: 25 out. 2018.

³³VELOSO, Zeno. *Comentários à Lei de Introdução ao Código Civil*. Artigos 1º a 6º. 2. ed., rev. e aum. Belém: UNAMA, 2006, p. 138-139.

assim, a boa-fé objetiva pode ser aplicada simultaneamente e de forma conexa com as legislações, resultando em uma preservação maior no que tange às relações de consumo.

A promoção desse diálogo vem sendo possível pela leitura combinada das várias legislações, engendradas a partir da segunda metade do século XX, que consentem com sua própria insuficiência para responder às demandas contemporâneas. Neste tocante, o próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 7º, traz a baila que os direitos ali amparados não excluem os que são previstos em outras leis ou os tratados internacionais, do mesmo modo que o faz o artigo 3º, parágrafo único, da Lei nº 12.965/14, do Marco Civil da Internet.³⁴

Dessa forma, a teoria do diálogo das fontes defende a aplicação conjunta da nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, do Marco Civil da Internet e do Código de Defesa do Consumidor, partindo do princípio da boa-fé, consoante elencado, sendo este referido expressamente pela nova lei de dados brasileira.

Entende-se, portanto, que a possibilidade de aplicação conjunta e harmônica das leis se converte em uma eficiente diretriz de interpretação que visa adaptar seu texto de maneira adequada ou minimamente suficiente para responder aos conflitos derivados da realidade vivenciada pela crescente captura, tratamento e utilização de dados pessoais dos internautas.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento da presente pesquisa viabilizou a análise de que com as vantagens trazidas pela tecnologia os usuários procuram cada vez fazer uso desse tipo de modernização. Nesse aporte, o serviço da *internet* tornou-se cada vez mais comum, sendo consolidado no cotidiano dos sujeitos

³⁴LEAL DA SILVA, Rosane. Contratos eletrônicos e a proteção de dados pessoais do consumidor: diálogo de fontes entre o código de defesa do consumidor e o marco civil da internet. In: XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 2016, Brasília, p. 97-114. Anais eletrônicos. Brasília: UNB, 2016. Disponível em: <<https://www.conpedi.org.br/publicacoes/y0ii48h0/k778x2oo/41xvoaU8rO29i9qX.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2018.

e, concomitantemente o aumento da utilização desse tipo de ferramenta, também surgem novos riscos para os usuários. Diante disso, verifica-se que houve um crescimento de condutas que violam os direitos dos usuários, especialmente no que se refere aos dados pessoais dos internautas .

Essas condutas colocam em evidência a importância da temática em epígrafe, uma vez que o comércio eletrônico encontra-se em constante evolução, o que alude diretamente para a vulnerabilidade do consumidor, pois as empresas gradualmente adotam meios diversos para chamar o consumidor, objetivando cada vez mais o lucro, usando os dados pessoais e hábitos de consumo dos clientes, o que, desse modo, exige uma ampliação da proteção voltada para o polo vulnerável da relação.

Consoante analisado, a aplicação de apenas um instrumento legal não é suficiente para obter essa proteção integral ao consumidor. Dessa forma, a viabilidade de aplicação de maneira concomitante e complementar do Código de Defesa do Consumidor e da Lei nº 12.965/14, assim como a nova edição da Lei 13.709/2018, dentre outras, sugere a necessidade de realizar a leitura e aplicação conjunta desses instrumentos normativos.

Esse *modus operandi* procedimental, encontra-se expressamente reconhecidos no art. 7º do CDC e no 3º, do Marco Civil da Internet, direitos estes elencados que não excluem os outros decorrentes de leis ou tratados internacionais. A aplicação paralela pode ser amparada pelo princípio da boa-fé objetiva, que é compartilhada pelas legislações. Esse princípio não era declarado de forma expressa na Lei Nº 12.965/14, o que mudou após a edição desta pela Lei 13.709/2018, uma vez que este vem elencado no *caput* do art. 6º.

Sendo assim, a aplicação concomitante dos dispositivos legais, assim como o diálogo de fontes, amplia o rol de proteção do lado vulnerável da relação contratual, pois o fornecedor deve deixar claro os fins que estão sendo recolhidos os dados pessoais do contratante. Além disso, o diálogo das legislações e princípios basilares, respaldados pelo princípio da boa-fé objetiva, serve para suprir as possíveis lacunas legais e contratuais, dado que em possível ineficiência de um dos dispositivos, o outro atua como complementar, o que ampliará a proteção do titular dos dados pessoais, de forma que possa usufruir das vantagens oportunizadas pelo comércio eletrônico, minimizando a

violação aos seus direitos fundamentais, cuja proteção encontra-se prevista na Constituição Federal de 1988, cujos princípios e valores devem iluminar todo o ordenamento jurídico e nortear a aplicação do direito.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. *O comércio eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro*. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 94-102, Dec. 2000.

BARROSO, Luís Roberto. *A Dignidade da Pessoa Humana no Direito Constitucional Contemporâneo: Natureza Jurídica, Conteúdos Mínimos e Critérios de Aplicação*. Versão provisória para debate público. Mimeografado, dezembro de 2010. Disponível em: http://luisrobertobarroso.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Dignidade_texto-base_11dez2010.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2018.

BISINOTTO, Edneia Freitas Gomes. *Breves considerações sobre o Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11906&revista_caderno=10>. Acesso em 25 out. 2018.

BRASIL. Presidência da República. *Lei nº 12.376, de 30 de dezembro de 2010*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decretolei/Del4657compliado.htm>. Acesso em: 16 jun. 2018.

_____. *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 25 out. 2018.

_____. *Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657.htm>. Acesso em: 25 out. 2018.

_____. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 25 out. 2018.

_____. *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/l8078.htm>. Acesso em: 04 out. 2018.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, Catarina Sarmiento e. *Direito da Informática, privacidade e dados pessoais*. Coimbra: Edições Almedina, 2005.

CRUZ E TUCCI, José Rogério. *A causa petendi no processo civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001

DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. São Paulo, Renovar, 2006.

DROIT/JUSTICE. *A criação do Código do Consumidor*. Disponível em: <<https://www.inc-conso.fr/content/la-creation-du-code-de-la-consommation>>. Acesso em: 15 Out. 2018.

E-BIT. Disponível em: <www.ebit.com.br/empresa>. Acesso em: 20 set. 2018.

ESPÍNOLA, Ângela Araújo da Silveira; WENER, Priscila Cardoso. *As Tutelas de urgência como alternativa a superação do procedimento ordinário*. In: **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**. V.1, n, p.77, mar. 2006.

EXAME. *Zuckerberg pede desculpas por vazamento de dados do Facebook*. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/tecnologia/zuckerberg-pede-desculpas-por-vazamento-de-dados-do-facebook/>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

GEDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. Tradução de Raul Fiker. São Paulo: UNESP, 1991.

GOMES, Cristiana. *Revolução industrial*. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/historia/revolucao-industrial/>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

GUSMÃO, Paulo Dourado. *Introdução ao estudo do direito*. ed. Rio de Janeiro: Forense: 1997.

IOCOHAMA, Celso Hiroshi; JUNIOR, Jesuíno Pereira de Oliveira; SELETI, Karine de Paula *et.al*. *A informatização judicial e as garantias representadas pelos princípios processuais*. **Revista Ciências Jurídicas e Sociais**. UNIPAR, Umuarama, v. 13, n. 1, p.19-48, jan./jun.2010.

LEAL DA SILVA, Rosane. *Contratos eletrônicos e a proteção de dados pessoais do consumidor: diálogo de fontes entre o código de defesa do consumidor e o marco civil da internet*. In: XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 2016, Brasília, p. 97-114. Anais eletrônicos. Brasília: UNB, 2016. Disponível em: <<https://www.conpedi.org.br/publicacoes/y0ii48h0/k778x2oo/41xvoaU8rO29i9qX.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2018.

MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao código de Defesa do Consumidor*. 3.^a Ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**. 2010.

RIBEIROS, Milene Regina Amoriello Spolador. *Lei Geral de Proteção de Dados: Parte II – Os Princípios e os requisitos para a realização do tratamento de dados*. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/68846/lei-geral-de>>

protecao-de-dados-parte-ii-os-principios-e-os-requisitos-para-a-realizacao-do-tratamento-de-dados>. Acesso em: 25 out. 2018.

SARLET, Ingo Wolfong. *A Eficácia do Direito Fundamental à Segurança Jurídica: Dignidade da Pessoa Humana, Direitos Fundamentais e Proibição de Retrocesso Social no Direito Constitucional Brasileiro*. **Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado (RERE)**, Salvador, Instituto Brasileiro de Direito público, nº, 21, março, abril, maio. 2010. Disponível em: ,<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/15197-15198-1-PB.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2018.