

PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS

BARBOSA, Isabelli Cristine¹

NOLASCO, Loreci Gottschalk²

RESUMO: Em virtude da internet, as relações sociais, contratuais, negociais e de consumo, tradicionais, passaram a se concretizar no plano digital. Nesse sentido, busca-se discutir a proteção jurídica do consumidor no e-commerce, analisando a aplicabilidade e a efetividade da legislação brasileira. Isso porque, ao mesmo tempo que produz novas oportunidades, acarreta ao Judiciário conflitos até então desconhecidos, tanto no que diz respeito a clássica relação entre fornecedor e consumidor, quanto ao próprio consumidor, no tratamento de seus dados pessoais em meio as dinâmicas digitais de mercado. Desse modo, a defesa do direito do consumidor, bem como a proteção de suas informações pessoais tornaram-se uma maneira indireta de atingir um objetivo último, que é a proteção da pessoa, necessitando, a partir disso, da ligação de uma matéria já existente – Direito do Consumidor – às novas legislações pautadas nas necessidades cibernéticas.

PALAVRAS-CHAVE: Direito do Consumidor. Comércio eletrônico. Dados pessoais.

ABSTRACT: *As a result of the internet, traditional social, contractual, business and consumer relations began to materialize on the digital plane. In this sense, we seek to discuss the legal protection of consumers in e-commerce, analyzing the applicability and effectiveness of Brazilian legislation. This is because, at the same time that it produces new opportunities, it brings to the Judiciary conflicts hitherto unknown, both with regard to the classic relationship between supplier and consumer, as well as to the consumer himself, in the treatment of his personal data in the midst of digital market dynamics. In this way, the defense of consumer rights, as well as the protection of their personal information, have become an indirect way of achieving an ultimate objective, which is the protection of the person, requiring, from that, the connection of an already existing matter – Consumer Law – to new legislation based on cybernetic needs.*

KEYWORDS: *Consumer Law. E-commerce. Personal data.*

¹ Acadêmica do Curso de Direito da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Unidade de Dourados-MS. E-mail: isabelli1824@hotmail.com

² Doutorado em Biotecnologia e Biodiversidade pela Universidade Federal de Goiás, com a tese Regulamentação Jurídica da Nanotecnologia. Docente e Pesquisadora da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). Coordenadora do Projeto de Pesquisa: "O DIREITO NA SOCIEDADE DIGITAL - Estudos sobre 'disrupção tecnológica' e 'interrupção regulatória'". Coordenadora Pedagógica do Projeto de Extensão: "Empresa Júnior de Consultoria Jurídica-acadêmico da UEMS de Dourados/MS". E-mail: lorecign@gmail.com

PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS

BARBOSA, Isabelli Cristine; NOLASCO, Loreci Gottschalk

INTRODUÇÃO

O comércio eletrônico, baseia-se em uma atividade compreendida por dois sujeitos, o fornecedor e o consumidor, é uma dinâmica essencial para o desenvolvimento da sociedade contemporânea. Sua origem histórica remete ao mais tradicional meio de troca entre indivíduos, em que eram utilizadas, cabeças de gado (*pecus*, originando o termo “pecúnia”) e também pedras e metais preciosos como permuta. Desse modo, no momento em que estes bens começaram a ser contabilizados de acordo com o seu peso, possuindo um determinado valor, originou-se a moeda, junto a ela, a compra e venda, e em seguida o comércio como um todo.

Foi no final do século XX, que o comércio começou a se reinventar a partir do surgimento da internet, um espaço onde independentemente da distância entre as pessoas fosse possível se comunicar. Em 1994, a EMBRATEL promoveu o acesso online a fim de testar o seu funcionamento, sendo disponibilizado o seu uso à esfera privada, a qual, de fato, reinaugurou atividades tradicionais, como o comércio, no meio digital.

Atualmente, no cotidiano brasileiro, é possível identificar o desenvolvimento positivo que a internet proporcionou as pessoas e as empresas. O surgimento de novas dinâmicas de mercado, como o comércio eletrônico, hoje, movimenta quantias bilionárias e revela o início e a introdução de novos negócios a cada dia (INTERNET INNOVATION, 2012).

No tocante a matéria jurídica que abarca as normas e diretrizes para o funcionamento dessa nova modalidade, tem-se o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o qual define a relação de consumo e impõe regras e normas a serem seguidas, com foco na harmonia deste vínculo independentemente do ambiente no qual ele se dá.

Em face do exposto, verifica-se que o comércio eletrônico é consagrado como uma forma de comercialização relativamente nova em relação a legislação brasileira. No começo, os conflitos ocorridos eram tratados a partir do CDC. No entanto, diante do seu crescimento constante, as demandas recebidas manifestaram-se de diferentes formas, necessitando de uma legislação mais

PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS

BARBOSA, Isabelli Cristine; NOLASCO, Loreci Gottschalk

específica, que fosse capaz de compreender e preencher as lacunas deixadas pelos atuais ordenamentos.

Por isso, apesar da edição do Decreto Federal n.º 7962/13, que trata também dos aspectos virtuais de consumo ao lado do CDC, seria relevante, como uma possível solução, a adição de um capítulo específico sobre o comércio eletrônico, a fim de regulamentar as demandas advindas da relação jurídica virtual, como por exemplo, no que diz respeito ao cancelamento da compra, bem como a disponibilidade de informações técnicas dos produtos e serviços ofertados, com uma maior facilidade de acesso, de forma rápida e efetiva.

Ainda, ao valer-se do comércio eletrônico o consumidor para realizar uma compra, necessita dispor de seus dados pessoais, bem como, de seus dados bancários, necessitando, dessa forma, de devida proteção durante a transação, para que a compra seja segura. Para o fornecedor, isso é um fator positivo, uma vez que conseguirá ganhar a confiança do consumidor. No entanto, segundo Ellen Carina Mattias Sartori (2016), na atual sociedade de informação ocorre, muitas vezes, o contrário, há, na verdade, uma generalização do processamento dos dados pessoais e, do mesmo modo, uma generalização dos riscos aos direitos fundamentais. Assim, diante dos fatos expostos, faz-se necessária também a proteção do consumidor e da intimidade frente ao uso indevido de dados pessoais.

OBJETIVOS E METODOLOGIA

Pretende-se discutir a aplicabilidade e a efetividade do atual ordenamento jurídico no que diz respeito a defesa do consumidor nas relações de consumo virtuais. Ademais, implica dizer sobre o surgimento de problemáticas provenientes desta nova dinâmica de mercado, principalmente em relação a proteção das informações pessoais de consumidores em vista a era do Capitalismo (sistema econômico de consumo) de Vigilância. Serão realizadas pesquisas bibliográficas em livros específicos e artigos das áreas do Direito, Sociologia e Política, além de documentários acerca da temática proposta, a fim de realizar uma leitura sistemática para que seja realizada a fundamentação teórica do estudo.

PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS

BARBOSA, Isabelli Cristine; NOLASCO, Loreci Gottschalk

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para tanto, o Código de Defesa do Consumidor, com o escopo de tutelar as relações negociais de consumo entre consumidor e fornecedor, surgiu como resultado de uma “reação a um quadro social”, no qual o consumidor encontrava-se em uma nítida condição de vulnerabilidade perante a soberania dos fornecedores, em um espaço marcado pela insuficiência do aparato normativo, embasado no direito privado convencional (ALMEIDA, 2000, p.22). Com efeito, a Constituição Federal Brasileira de 1988 instituiu a matéria referente a proteção do consumidor no âmbito dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, que, de acordo com art. 5º, inciso XXXII, o Estado deve proporcionar a proteção do consumidor na forma da lei e, inciso X, que consta a inviolabilidade a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas.

De acordo com Sartori (2016, p. 50): “Na sociedade de informação, há uma generalização do processamento dos dados pessoais e, do mesmo modo, uma generalização dos riscos à privacidade”. Ainda, em relação ao conceito da privacidade, que insurge sobre o tratamento de informações, somente a pessoa detentora delas tem poder de decidir sobre a utilização ou divulgação por terceiros, tendo em vista que a “inviolabilidade é ampla abarcando a vida doméstica, as relações familiares e afetivas, origem, vida profissional, fatos, hábitos, nome, imagem, pensamentos, segredos, localização, e até mesmo os sonhos e os planos para o futuro” (Ibidem, p.11).

Em contrapartida, realizado cadastro em um site para efetuar uma compra ou para receber ofertas de uma loja, por exemplo, as informações que ali foram dispostas, serão cadastradas em um banco de dados, que, em seguida, irá reunir toda a pesquisa realizada para dar início a divulgação de produtos e serviços, estes ligados e semelhantes à primeira pesquisa. Em verdade, trata-se de uma forma abusiva de induzir o consumidor a realizar compras de maneira compulsiva.

Têmis Limberger (2008, p.12) acredita que tais bancos armazenam informações satisfatórias para definir o perfil do consumidor, já que o comércio eletrônico percebe informações pessoais sem a permissão do próprio indivíduo.

PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS

BARBOSA, Isabelli Cristine; NOLASCO, Loreci Gottschalk

Nesse sentido, até o ano de 2018 não havia uma legislação específica a respeito da proteção de dados, assim, ocorrendo, muitas vezes, a existência de lacunas legislativas. No entanto, entrou em vigor em 18 de setembro de 2020, no Brasil, a LGPD (Lei nº 13.709, de 14/8/2018), que diante dos rotineiros casos de uso inadequado de comercialização e vazamento de dados, as novas normas asseguram a privacidade dos brasileiros, além de conter impasses comerciais com outros países.

A legislação em questão tem o propósito de assegurar: o direito à privacidade e à proteção de informações pessoais dos usuários, através de práticas transparentes e seguras, garantindo direitos fundamentais; a implementação de regras de fácil entendimento sobre o tratamento de dados pessoais; o aprimoramento da segurança das relações jurídicas e a confiança do titular no tratamento de informações pessoais, de forma a assegurar a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa das relações comerciais e de consumo; e, por fim, a viabilização da concorrência e da livre atividade econômica, até mesmo com portabilidade de dados.

189

CONCLUSÕES

Percebe-se a importância que a Internet e o comércio eletrônico detêm sob a sociedade, visto que se trata de uma ferramenta prática, que traz certa comodidade e, além de tudo, permite a compra e venda no plano virtual, podendo ser realizada a qualquer horário e local, desde que esteja conectado à Internet. Por isso, os consumidores necessitam de mais proteção jurídica para que seus direitos sejam defendidos caso ocorra algum descumprimento no que foi contratado.

Ainda, o Código de Defesa do Consumidor e a Lei do Marco Civil da Internet proporcionaram a parte menos favorecida da relação de consumo à possibilidade de recorrer a legislação a garantia de seus direitos, assim, no momento que ocorrer uma violação aos direitos decorrentes de contratos firmados através da Internet, ela pode ser amparada.

Como visto, a proteção de informações pessoais é uma forma indireta de atingir um objetivo último, que é a proteção da pessoa, isto é, do consumidor. Ao

PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS

BARBOSA, Isabelli Cristine; NOLASCO, Loreci Gottschalk

inaugurar um regime de normas e regras para os encarregados pelo método de tratamento de dados, assim como de direitos para os titulares destes, “não se está meramente regulando um objeto externo à pessoa, porém uma representação da própria pessoa” (DONEDA, 2010, p. 52). Em verdade, os dados pessoais são a pessoa e, por isso, devem ser protegidas juridicamente, afastando, de fato, a utilização de um sistema de livre apropriação e disposição contratual destes dados que não leve em conta seu caráter personalíssimo.

Desse modo, atualmente são diversos os ordenamentos jurídicos que correlacionam a natureza da proteção de dados pessoais à condição de direito fundamental – uma solução de fato para garantir a liberdade da pessoa na era da Sociedade da Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.

ARAÚJO, Marcelo Barreto de. **Comércio eletrônico marco civil da internet direito digital**. Disponível em: <<http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/livro-comercio-eletronico-web.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 16 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto Nº 7.962, de 15 de Março de 2013**. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm>. Acesso em: 16 fev. 2021.

BRASIL. **Constituição Federal [1988]**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 28 ago. 2021.

DE LUCCA, Newton SIMÃO FILHO, Adalberto. **Direito & internet: Aspectos jurídicos relevantes**. 2. Ed. São Paulo: Quartier, 2005.

DONEDA, Danilo Cesar Maganhoto. **A proteção de dados pessoais nas relações de consumo**: para além da informação creditícia. Disponível em: <<file:///C:/Users/Isabeli/Downloads/MANUAL%20DE%20PROTEÇÃO%20DE%20DADOS%20PESSOAIS%20DONEDA%202010.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2021.

**PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NO E-COMMERCE E
TRATAMENTO DE DADOS INDIVIDUAIS**

BARBOSA, Isabelli Cristine; NOLASCO, Loreci Gottschalk

INTERNET INNOVATION. **A Evolução do Comércio Eletrônico no Brasil.** Disponível em: <<http://www.internetinnovation.com.br/blog/e-commerce/a-evolucao-do-comercio-eletronico-no-brasil/>>. Acesso em: 14 fev. 2021.

LIMBERGER, Têmis. **Proteção dos dados pessoais e comércio eletrônico: os desafios do século XXI.** Revista de Direito do Consumidor | vol. 67/2008 | Jul - Set / 2008 DTR\2008\407.

LIMBERGER, Têmis. **Direito do Consumidor: proteção da confiança e práticas comerciais**/Claudia Lima Marques, Bruno Miragem organizadores. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. – (Coleção doutrinas essenciais; v. 3).

SARTORI, Ellen Carina Mattias. **Privacidade e dados pessoais: a proteção contratual da personalidade do consumidor na Internet.** Revista de Direito Civil Contemporâneo | vol. 9/2016 | Out - Dez / 2016.

SEBRAE. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.** Disponível em:<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/conheca_lgpd>. Acesso em: 20 set. 2021.

STELTER, Debora Nunes. **Comércio eletrônico e a proteção de dados do consumidor.** Disponível em:<<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/179025>>. Acesso em: 20 set. 2021.

ZUBOFF, Shoshana Zuboff. ***The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*** [A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder], Public Affairs, 2019.

Submetido em: 12.11.2021

Aceito em: 13.04.2022