

**SOCIEDADE TECNOLÓGICA E DE CONSUMO: AGILIDADE *VERSUS*  
SEGURANÇA, CONTRATO E INTERNET, NOVO REGIME DE PROTEÇÃO  
JURÍDICA DA INTERNET.**

**TECHNOLOGICAL AND CONSUMPTION SOCIETY: AGILITY *VERSUS*  
SECURITY, CONTRACT AND INTERNET, NEW LEGAL REGIME OF  
PROTECTION ON THE INTERNET.**

Autor: Carlos Henrique Pazzinato<sup>i</sup>

**RESUMO**

O presente trabalho a ser apresentado propõe tratar da abordagem do Direito do Consumidor em relação à internet, nos aspectos relativos à sua segurança, à realização de compras, compras coletivas e aspectos jurídicos da relação contratual. Traz um breve histórico em relação à evolução dos meios de contratação e comodidade. Apresenta os efeitos positivos e negativos da utilização da computação em nuvens, bem como seus reflexos jurídicos. Por ser recente a legislação em relação ao marco civil da internet, sendo a internet cada vez mais normatizada, referido assunto também é abordado no presente trabalho. Foi utilizado como base, pesquisa bibliográfica na área objeto do estudo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Direito do Consumidor. Internet. Sociedade de consumo.

**ABSTRACT**

This work to be presented deals with the approach of the Consumer Law in relation to the internet, on issues concerning the safety, making purchases, collective purchasing and legal aspects of the contractual relationship. Brings a brief history on the evolution of the means of contracting and convenience. Presents the positive and negative effects of the use of cloud computing as well as its legal consequences. Due to recent legislation regarding civil framework of the internet, the internet being increasingly regulated, this issue is also addressed in this work. It was used as base bibliographic research in the subject area of study.

**KEYWORDS:** Consumer Law. Internet. Consumption Society.

## **1 INTRODUÇÃO**

A nossa volta, a todo momento sofremos interrupções e poluição visual pelas propagandas. Uma infinidade de opções de produtos, a publicidade invadindo nosso dia-a-dia a todo tempo, assim como invade também nossa privacidade nas mais diversas formas possíveis. Traz a sede por consumir e estar sempre com os mais recentes lançamentos, com

---

<sup>i</sup> Mestrando em Direito Econômico e Socioambiental, Especialista em Direito e Processo Tributário Empresarial e Bacharel em Direito, todos pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Atualmente é Técnico Judiciário do Tribunal de Justiça do Paraná.

algo novo e/ou com o melhor produto, fazendo o homem buscar ferramentas que possibilitem o consumo e comparações de modo mais veloz e eficiente.

A comodidade de poder consumir sem sair de casa não é novidade. Antigamente, antes da geladeira ou quando a geladeira não era presente em todos os lares, era comum termos pães e leite diariamente entregues na porta de casa. O leiteiro trazia o leite como se fosse uma *assinatura de jornal*, todos os dias fresco, em garrafas de vidro, substituindo as vazias deixadas próximo à porta, muitas vezes antes mesmo do proprietário da casa acordar.

Mas naquele tempo as necessidades eram outras, e as opções poucas. Hoje, por exemplo, encontramos uma variedade muito grande de tipos de leites e pães nos mercados e acabamos por não conhecer mais os fornecedores como em outros tempos.

Todavia, mesmo nas cidades grandes, ainda existem veículos *pick-ups* e *kombis*, que passam em ruas residenciais, sendo vendidas verduras, legumes, frutas e as vezes ovos, trazidos dos sítios, fazendas e chácaras produtoras, direto pra porta de casa.

A comodidade continuou aumentando, na sequencia o telefone começou a se tornar mais *popular*, surgindo a praticidade do “*disk*”, em que a moda era resolver assuntos via telefone, solicitar serviços e realizar compras. Podia ser a solicitação de uma simples pizza, através de um *disk pizza*, a solicitação de algum produto *fantástico* que acabava de ser anunciado pela milésima vez no canal de compras da televisão.

Posteriormente, com o desenvolvimento de tecnologias de comunicação e com a integração dos computadores, após alguns anos, foi possível aumentar ainda mais a comodidade e conforto devido ao avanço tecnológico das funcionalidades da *rede mundial de computadores – ainternet*. Utilizando-se desse meio eletrônico é possível se comunicar com pessoas ao redor do mundo, fazer a busca por produtos, serviços, comparação de preços, pesquisar sobre a qualidade e por fim, realizar a compra e contratar serviços.

A internet, rede mundial de computadores, se integrou ao nosso dia a dia e atualmente dependemos substancialmente dela para realizar inúmeras tarefas de modo prático e ágil. Utilizamos das ferramentas e aplicativos desenvolvidos para a internet para nos localizar, consultar direções para chegar a um destino, etc.

Seu uso teve expansão para fins comerciais, permitindo efetuar transações bancárias em velocidade muito superior em relação a que estávamos acostumados anteriormente, filas deixaram de ser formadas.

Podemos utilizamos também para fazer compras no mercado, no mesmo site do mercado que íamos fisicamente. É possível comprar eletrodomésticos e eletrônicos, independentemente da origem, seja ela nacional ou por exemplo, vinda direta da China. É

comum sua utilização para consultar imóveis à venda ou configurar carros antes da comprar ou quiçá simplesmente saber a previsão do tempo. São diversas as possibilidades e utilidades que ela nos proporciona no nosso dia a dia.

Claramente não é mais necessário sair de casa para consumir. Assim, conforme BAUDRILLARD<sup>1</sup> (2010, p. 26), pode-se definir o lugar de consumo como sendo “a vida cotidiana”, estamos vivendo a sociedade de consumo. Sentimos uma necessidade absurda de comprar o novo, estar com o melhor, precisar consumir para se sentir bem.

Na sociedade atual o indivíduo acaba sendo altamente estimulado a utilizar os meios eletrônicos ou praticamente obrigado a usar a internet para realizar tarefas corriqueiras. Há quem se oponha e tenha receios de utilizar os meios eletrônicos, mas não pode se utilizar o termo “analfabeto” digital pelo o fato de se opor à utilização, todavia os benefícios da utilização são incontestáveis até mesmo por quem se oponha.

Sua utilidade ultrapassa de longe de mera de coleta de informações, ou passatempo. No que tange a questão de ecologicamente correto, a comodidade de sua utilização para realizar compras acaba por desafiar o consumo sustentável, vez que, se por um lado a emissão de CO<sup>2</sup> é reduzida com deslocamento e energia elétrica no espaço para divulgação, sua dinâmica permite o aumento do consumismo. Conforme BAUMAN<sup>2</sup> (2008, p. 53) a economia se sustenta e se baseia no excesso e no desperdício. Assim é raramente realizada a comparação entre produtos de modo a escolher os produtos sustentáveis, em detrimento aos que tiveram um encargo ambiental maior, inclusive no que tange às embalagens.

Aliás, sejam as compras feitas em meio eletrônico ou não, não conseguimos nos decidir entre as opções na mesma velocidade que fazíamos antigamente, e sequer atingir um bom grau de satisfação com a compra. Conforme BARRY<sup>3</sup> (2004, p. 54) o aumento das opções acaba por atrapalhar o consumidor. É mais fácil decidir quando temos menos opções, e a satisfação é maior.

A indecisão ou o ressentimento de não ter feito a melhor escolha, acaba por frustrar nossas expectativas, e no caso das compras realizadas pela internet, meio que apresenta uma infinidade de opções, sem que ao menos tenhamos tido um breve contato direto com os produtos, antes de adquiri-los, entra a questão do arrependimento e conseqüente direito a devolver os produtos adquiridos por impulso ou de forma errônea.

Nesse contexto, considerados os benefícios do conforto e comodidade que a internet nos traz, surge a necessidade de avaliarmos e ponderar os riscos à segurança do consumidor, respeito aos direitos do consumidor, respectiva legislação e entendimentos jurisprudenciais, bem como os efeitos jurídicos.

## 2 UNIVERSALIZAÇÃO DA INTERNET

Ao utilizar o meio digital, no caso em tela a rede mundial de computadores, a *internet*, para os mesmos fins que poderiam ser alcançados de outra forma, como realizar transações bancárias em uma agência, compras no mercado, comunicação ou mesmo armazenamento de dados, estamos assumindo os riscos inerentes à vulnerabilidade do ambiente virtual, como a violação de dados, fraude, e interceptações das mais variadas.

O uso da internet auxilia-nos a ampliar a gama de opções na realização de negócios, possibilidade de compras ou mesmo pesquisarmos mais variadas opções antes de contratar. As empresas têm utilizado as facilidades trazidas pela internet com frequência crescente, desde realização de vendas a transmissão de dados, videoconferência, controle de estoque, acesso a serviços, etc.

O Poder Público é outro grande utilizador da internet para os mais diversos fins. É possível solicitar serviços através dos sites governamentais, emissão de certidões, sendo que a própria declaração do Imposto de Renda é transmitida com o software fornecido pela Receita Federal, através da internet.

O ambiente empresarial tem passado por profundas modificações decorrentes do uso da internet. Por internet, aqui quer se dizer a rede mundial de computadores, pois também é possível utilizar semelhantes funcionalidades através de uma rede interna ou fechada.

Sua universalização tem se tornado cada vez mais real, antes tínhamos poucas opções para acessá-la, a velocidade da transmissão de dados via era mais lenta, tínhamos a conhecida internet discada, que evoluiu para uma tímida banda larga. Porém com os avanços tecnológicos que permitiram o aumento da velocidade, e o uso da rede sem fio (Wi-fi), o acesso à internet tornou-se muito mais facilitado e presente, como por exemplo, nos aeroportos, shopping centers, parques, praças, espaços públicos, etc. Todavia, mesmo atualmente, no Brasil o uso residencial ainda enfrenta restrições de acesso, se limitando a ser ofertado por poucas empresas e pouquíssimas opções de pacotes.

As limitações das telecomunicações no Brasil, ainda é desafio ao desenvolvimento, e desafio no dia-a-dia para todas as áreas da Tecnologia da informação, visto que o volume de dados é crescente, e sempre o será.

Além do mais, com uma mobilidade ainda maior, é possível também ser utilizada através dos *smartphones*, onde houver sinal que permita, embora atualmente a velocidade de transmissão de dados nessa modalidade de acesso continue a desejar. Com a facilidade de

acesso móvel através dos *smartphones* foram desenvolvidos diversos aplicativos, que buscam desde proporcionar mero entretenimento a facilitar o dia a dia de seus usuários. E consequentemente, as empresas não perdendo a oportunidade também desenvolveram aplicativos, de modo a aproximar mais o consumidor/cliente das opções de compras e fornecedores, seja para realização de transações, seja para ampla divulgações nas redes sociais.

A tecnologia móvel é a tendência, e deve ser dominante nos próximos anos no que tange a transações eletrônicas. Os bancos, por exemplo, com o intuito de facilitar para o cliente e melhorar a redução de custos, têm incentivado o uso e acesso *online* através dos aplicativos desenvolvidos para realizar diversas transações que poderiam ser efetuadas em uma agência bancária. Para tanto é necessário instalar o software do banco para realizar as transações através do aparelho celular, de modo a evitar fraudes e invasão do sistema operado pelo cliente.

Nesse contexto, surge a questão da segurança no ambiente virtual, que será abordado nos próximos capítulos.

### **3 CONTRATO, INTERNET E A PROTEÇÃO JURÍDICA**

O direito do Consumidor surgiu da necessidade do direito se adaptar às exigências dos novos tempos, buscando o equilibrar relação de vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor. As leis e Códigos não tem como prever todas as possibilidades inerentes à complexidade do meio eletrônico.

Para as compras realizadas via meio eletrônico, temos o amparo do Código de Defesa do Consumidor, que representa nas palavras de CANUT<sup>4</sup> (2008, p. 77) um “conjunto normativo flexível, composto por normas genéricas, suscetíveis de valoração e adaptação ao sistema fático”.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, para as compras realizadas pela Internet, leia-se fora do estabelecimento comercial, aplica-se o artigo 49:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título,

durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Referido artigo, em outras palavras, prevê o direito de arrependimento do consumidor, vez que por não ter tido contato com o produto não pode analisar suas funcionalidades, características e qualidades. Portanto, compras realizadas pela internet, podem ser devolvidas no prazo de 7 (sete) dias, a contar da assinatura/recebimento do produto ou serviço, tendo direito a reembolso integral em caso de devolução do mesmo.

No meio jurídico os contratos realizados em ambiente digital podem ser chamados tanto de contratos virtuais, como contratos eletrônicos. Trata-se de contratação eletrônica interativa, onde o usuário acessando os meios virtuais disponíveis, seja no computador, ou *smartphone*, conectado à Internet, encontra várias opções de produtos e realiza a compra.

Segundo Sheila LEAL<sup>5</sup> (2009, p. 158), para ser considerado eletrônico, o contrato deve ser eletronicamente consentido, sendo que:

Em se tratando de contratos executados por computador, o acordo de vontades entre as partes não se dá por meio eletrônico, servindo o computador apenas para execução, ajustes ou implementação do acordo já aperfeiçoado.

(...)

No momento em que tais informações são disponibilizadas na Internet considera-se feita a oferta ao público e, conseqüentemente, manifestada a vontade do fornecedor. Já a vontade do consumidor é manifestada no momento em que ele acessa o sistema aplicativo e com ele interage, preenchendo os campos eletrônicos à sua disposição. Ao confirmar os dados, o consumidor conclui a aceitação.

O Decreto nº 7.962/2013, regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, dentre os principais objetivos está o de exigir a *informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor*, atendimento facilitado ao consumidor, e respeito ao direito de arrependimento.

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Conforme o artigo 4º do Decreto é ressaltado o dever na prestação de informações ao consumidor, devendo o fornecedor:

I - apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;

II - fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;

III - confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;

IV - disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;

V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

VI - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e

VII - utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

E o mais importante está previsto no artigo 5º que diz que *o fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor*. No parágrafo segundo do referido artigo, extrai-se que o fornecedor teria uma responsabilidade na coleta do produto ou obrigação no tocante à logística reversa. Não devendo haver custos para o consumidor efetuar a devolução do produto recebido, pois *o exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor*. Nesse sentido:

ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON.

[...]

Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art.49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor.

4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento

comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitaro contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmentenão previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comunos dias atuais. (BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Especial nº 1340604, Relator: Min. Mauro Campbell Marques, 15/08/2013)

Visando evitar aborrecimentos é necessário se precaver de modo a analisar a reputação do fornecedor, buscando informações sobre o site, pesquisar se há reclamações no Procon e se existe endereço físico do fornecedor.

Alguns sites exigem informações pessoais desnecessárias para realização da compra, podendo eventualmente deixar em risco a garantia à privacidade e segurança dos usuários. Em relação ao meio de prova da relação no tocante às compras realizadas via internet, todos os documentos eletrônicos são admitidos e é dever do fornecedor informar previamente todos os termos do contrato, permitir a sua impressão e/ou armazenamento digital pelo cliente.

É dever do fornecedor proteger os dados e informações pessoais dos consumidores, não podendo divulgar ou repassá-los para terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo consumidor, sendo abusiva cláusula contratual que imponha ao consumidor a obrigação de manifestar-se contra a transferência de seus dados cadastrais a terceiros.

Conforme ainda o artigo 43 do CDC o consumidor tem direito ao acesso às informações existentes a seu respeito em qualquer cadastro, banco de dados, fichas ou de dados pessoais a seu respeito, bem como sobre suas respectivas fontes, podendo exigir a correção de qualquer informação total ou parcialmente equivocada.

### 3.1 COMPRAS COLETIVAS REALIZADAS NA INTERNET

A modalidade de compra coletiva foi criada nos Estados Unidos no ano de 2008<sup>6</sup>, quando foi lançado com muito sucesso o primeiro site do gênero. É uma modalidade de *e-commerce* que tem como objetivo principal a ampla divulgação de serviços e produtos, por meio eletrônico, focalizado num determinado público alvo, com extensa utilização das redes sociais para divulgação. Surgiu devido à necessidade de competição e inovação no mercado, indo além do que uma simples ferramenta de marketing.

Os usuários/clientes desses sites também são incentivados, através de bonificações, a indicarem outros potenciais usuários que não possuam cadastro e que venham a ter vínculo com o site. É uma realidade muito comum e acessível, ultrapassa ser “novidade”, gerando pelo contrario expectativa de encontrar algo novo e com preço inusitado.



Utiliza-se a internet para realização dessas compras, através dos respectivos sites que como estratégia de marketing chegam a ofertar até 90% de desconto do preço habitual. É uma forma de induzir as pessoas a comprarem impulsivamente, sendo frequente a venda casada de produtos, Todavia, caso a oferta não atinja o número mínimo de pedidos, ou compradores, dentro de um determinado prazo, a oferta pode ser cancelada. Essas vendas possuem regras sempre claras em relação à utilização do *voucher* de desconto, para usufruir a compra, podendo caracterizar ainda propaganda enganosa.

No Brasil, essa modalidade teve início em março de 2010, com o primeiro site, chamado Peixe Urbano. As compras coletivas são regidas pelo artigo 3º do Decreto 7.962/2013, com a seguinte redação:

Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:  
I - quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;  
II - prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e  
III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2º.

Embora muitas vezes seja vantajoso para o consumidor a realização dessas compras coletivas, pelo fato de haver ofertas e descontos consideráveis, a modalidade de compra freqüentemente tem sido motivo de muitas fraudes, através da criação de sites falsos, direcionando o consumidor para comprar algum produto de um fornecedor que pode existir ou não, mas com o crédito sendo direcionados aos fraudadores.

Como exemplo tem-se o caso da venda de aparelho celular da *Apple* por 20% do preço de mercado, fraude essa ocorrida pelo 4º ano consecutivo, e que *em 2013 teria lesado 16 mil compradores*.<sup>7</sup>

É um meio eficaz para divulgação de produtos e serviços e embora sejam normalmente oferecidos com preços menores, por estarem caracterizados de modo como compras coletivas, não obriga o fornecedor a praticar os mesmos preços e oferta para compras “avulsas” fora do site e do período da oferta.

Em julgamento recente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, uma empresa que mantém um site de compras coletivas foi condenada a indenizar uma consumidora por uma compra frustrada:

CONSUMIDOR. MERCADO VIRTUAL. INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA DE PACOTE TURÍSTICO AO EXTERIOR. PAGAMENTO DO PREÇO. CANCELAMENTO UNILATERAL DO

FORNECEDOR. SOLIDARIEDADE E LEGITIMIDADE DAS PARTES. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RISCO DA ATIVIDADE. REPARAÇÃO DO DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA CONDENATÓRIA. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE DO VALOR ARBITRADO PARA O DANO MORAL. RECURSO NÃO PROVIDO.

[...]

Sendo incontroversa a aquisição do pacote turístico por intermédio da página eletrônica da recorrente, bem como o pagamento do preço e a não prestação do serviço contratado, evidencia-se o serviço defeituoso porque a recorrente não proporcionou a segurança e a garantia que dele esperava o consumidor, tanto que não evitou a frustração das expectativas da recorrida. Portanto, deve reparar os danos suportados pela recorrida. Não se trata de mera plataforma de classificados, pois o recorrente participa da compra e venda como intermediador, auferindo lucro, ainda que de forma indireta, pelos serviços prestados e, por isso, deve responder, objetivamente, pelos riscos da atividade econômica desenvolvida (art. 927, § único, do Código Civil), em solidariedade com os demais fornecedores (art. 7º, § único, do CDC). Com efeito, a teoria do risco do negócio ou atividade constitui base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, harmonizando-se com o sistema de produção e consumo em massa, de modo a proteger a parte mais frágil da relação jurídica (DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 20120111082653ACJ, Relator: Des. Fábio Eduardo Marques, 05/03/2013.)

No mesmo sentido, conforme EFING<sup>8</sup> (2011, p. 179), *a responsabilidade civil dos fornecedores, segundo as normas do Sistema de Defesa e Proteção do Consumidor, não decorre somente de ato culposo do agente causador da lesão*. Assim, no caso apresentado, é irrelevante se houve ou não erro da empresa que matem o site de compras coletivas, respondendo solidariamente em relação aos eventuais danos causados. Deve ser observado, aplicado às compras coletivas, o Decreto 7.962/2013, que, dentre outras disposições acerca do comércio eletrônico, determina que os sites de compras coletivas esclareçam a quantidade mínima de clientes para efetivação do contrato.

O fornecedor deve não apenas entregar o produto em perfeitas condições de uso ou prestar o serviço de forma adequada, mas conforme o Código de Defesa do Consumidor deverá fazê-lo em conformidade com as informações que foram prestadas e com normas de fabricação vigentes.

O fornecedor deve também, de forma clara, precisa e correta, prestar informações suficientes e necessárias para o consumidor conhecer o produto ou serviço que pretende contratar.

O consumidor orienta sua decisão de contratação e compra conforme as informações que foram prestadas pelo fornecedor, assim devem estar disponibilizadas todas as informações sobre os produtos e serviços, como qualidade, quantidade, prazo de validade,

origem, características, instruções de uso, riscos à sua saúde e segurança e outros dados (artigo 31 do CDC).

### 3.2 COMPUTAÇÃO EM NUVENS – *CLOUD COMPUTING*

Já passada a exposição acerca da expansão da disponibilidade de acesso à internet e estímulo para sua utilização, passamos a analisar a idéia e o desenvolvimento do *Cloud Computing*.

A computação em nuvens surgiu com a finalidade da utilização online em qualquer lugar e independente de plataforma, das mais variadas aplicações por meio da internet como se estivessem no dispositivo eletrônico, seja um *smartphone*, *tablet*, ou computador, com a mesma facilidade de tê-las instaladas em nossos próprios computadores, podendo ser acessado de qualquer lugar do mundo, a qualquer momento. Utiliza a memória, capacidades de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados, interligados por meio da internet. Possui como vantagens o fato do usuário não precisar se preocupar com o sistema operacional e hardware, atualizações de software, melhor controle de gastos na diminuição da necessidade de manutenção de infraestrutura e softwares. As maiores desvantagens encontram-se no fato da necessidade de ter de estar conectado para acessá-la, velocidade de acesso e no risco de comprometimento da privacidade em relação aos arquivos e dados armazenados.

Visto de maneira integrada, aparenta apresentar a solução ideal para o problema de acesso e armazenamento de dados para empresas e pessoas físicas. Dá maior agilidade ao lançamento de novos produtos, serviços, respondendo de maneira célere às tendências e demandas do mercado. Todavia, muito mais está envolvido na sua elaboração e eficaz forma de funcionamento.

Não trata apenas de armazenamento de arquivos (fotos, documentos, dados, etc..), quando surgiu, a ideia era poder utilizar em qualquer lugar e independente de sistema operacional, diversos programas, por meio da internet como se estivessem instalados no computador do usuário, assim como acesso aos seus arquivos. E pelo fato de estar “nas nuvens”, ou na mais real visão ”online” estaria mais seguro e eficiente.

O aumento na demanda para armazenamento de dados, o aumento do tamanho de arquivos, qualidade de fotos, vídeos, quantidade faz com que esse tipo de opção se torne viável. Principalmente viável, se considerarmos a velocidade de transmissão e disponibilidade de acesso, quase que universal.

Para as grandes empresas, que possuem sedes em várias localidades e até mesmo em mais de um país, sua utilização é bastante viável, pois reduz custos, por exemplo, com manutenção de rede interna de computadores e energia elétrica. Existem quatro tipos de implantação<sup>9</sup>: Privado, constituído exclusivamente para um único usuário, sendo que a infraestrutura pertence ao usuário; Público, que são executadas por terceiros; Comunidade, compartilhada por diversas organizações, podendo ser administrado por organizações ou por um terceiro, podendo existir localmente ou remotamente e; Híbrido, sendo uma composição dos modelos de nuvens públicas e privadas.

Visto sob um outro aspecto, o fato de se enviar arquivos para o ambiente virtual, significa muito mais sua eternização do que a possível perda de algum arquivo. Grandes empresas, estejam elas conectadas à rede mundial de computadores ou não, realizam cópia de segurança dos arquivos diariamente. Ainda há que se considerar que a internet é passível de ataques por hackers, e por mais que se tenham os arquivos armazenados em um servidor ligado à rede mundial de computadores, os dados podem ser interceptados<sup>ii</sup> durante a transferência, quando já armazenados, ou mesmo copiado de sua cópia de segurança (*backup*).

Quando se trata de pessoa física, pode envolver por exemplo, fotos e arquivos pessoais que não deveriam estar acessíveis por outras pessoas. Já quando se trata de empresas, pode envolver, por exemplo, patentes, segredos industriais, cadastro de clientes, etc. Seja qual for o conteúdo enviado deve ser tratado da mais segura forma possível.

A título de curiosidade, sem nos afastarmos do tema, quando acessamos as páginas de websites, é criado em nosso computador um cache. Cache em nossos computadores funciona como um arquivo temporário em que o acesso é local (no computador), permitindo ser acessado com maior velocidade. Possuía muito mais finalidade quando a internet tinha velocidade de transmissão de dados menos. Todavia, esse mesmo tipo de cache também é

---

<sup>ii</sup> “Revelações da Vigilância pela NSA:

Em outubro de 2013 a imprensa publicou, com base nos documentos revelados por Edward Snowden, que através do Programa MUSCULAR, o GCHQ britânico e a NSA secretamente invadiram os principais enlaces de comunicação dos centros de processamento de dados do Yahoo! e do Google ao redor do mundo, tendo acesso aos dados da nuvem de ambos.

Um dos slides de uma apresentação da NSA sobre o programa mostra como este funciona e apresenta um rosto com um sorriso indicando o sucesso da NSA em invadir os sistemas alvo. Em palestra em abril de 2014, o jornalista Barton Gellman disse que quando os engenheiros do Google viram o slide, responderam furiosamente ao ataque ao sistema do Google. Foi também este slide um dos fatores importantes em convencer o jornal Washington Post da necessidade e importância de publicar os documentos revelados por Edward Snowden.” WIKIPEDIA. Computação em Nuvens. Disponível em <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o\\_em\\_nuvem](http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o_em_nuvem)>. Acesso em 01/06/2014

formado por outros mecanismos, como o Google e especificamente o *Cachedpages.com*<sup>iii</sup>, o “*Internet ArchiveWaybackmachine*”<sup>iv</sup>, este com mais de 412 bilhões de páginas salvas, dentre outros.

Isso demonstra de maneira clara que quando se envia um arquivo para a rede mundial de computadores, o risco dele ser apagado e perdido é mínimo se comparado ao que na verdade acontece, sua “*eternização*”.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, temos que antes da criação do site de buscas Google, não tínhamos o acesso e disponibilidade às informações que temos hoje, sequer na velocidade atual. Quando pesquisamos nosso nome, por exemplo, até mesmo coisas antigas aparecerem. No Google Earth também podemos ter acesso a imagens de satélite antigas.

Logo, para um futuro não muito distante, inclusive com a integração das diversas ferramentas, e criação de novas, o conceito de privacidade será relativizado, e pior, tudo o que fazemos hoje, e/ou fizemos no passado, poderá estar exposto no futuro, na rede mundial de computadores, ao acesso de qualquer pessoa. Onde se encontra o direito ao esquecimento quando existe todo esse *cache* disponível para quem interessar consultar possa?

Embora tenha sido publicada a Lei nº 12.965/2014, estabelecendo princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, o legislador acabou sendo omissos quanto à computação em nuvens, deixando apenas os princípios, inexistindo ao tempo da pesquisa, jurisprudência em relação à computação em nuvens.

A computação em nuvens está em estágio inicial de adoção, não apenas no Brasil, as no mercado global. Todavia, a velocidade com que vem sendo adotada é crescente, inclusive para uso pessoal. Devido à agilidade e praticidade, a tendência é que, mesmo considerado os riscos, seja adotada por segmentos de indústria e por empresas dos mais variados portes

#### **4 NOVO REGIME JURÍDICO DE PROTEÇÃO NO MEIO VIRTUAL – MARCO CIVIL DA INTERNET**

A Lei nº 12.965/2014, chamada popularmente de Marco Civil da Internet, é a lei que regula o uso da Internet no Brasil, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para quem usa a rede, bem como da determinação de diretrizes para a atuação do

---

<sup>iii</sup> *Cachedpaged* é uma impressão de tela ou uma versão de uma página web guardada em um momento específico e armazenada por um servidor web como uma cópia de backup.

<sup>iv</sup> *WaybackMachine* é um banco de dados digital criado pela organização sem fins lucrativos Internet Archive e que arquiva páginas da World Wide Web desde 1996.

Estado. Está baseado na **liberdade, neutralidade e privacidade** da rede mundial de computadores.

Considera a internet uma ferramenta fundamental para a **liberdade** de expressão e coloca que ela deve ajudar o brasileiro a se comunicar e se manifestar como bem entender (respeitados os ditames da legislativos), nos termos da Constituição Federal. Os conflitos que envolvem a liberdade de expressão, direitos da personalidade, imagem, honra são muito complexos. Essa liberdade de expressão não deve ser interpretada de modo que venha a prejudicar ou direcionar ataques pessoais a alguém e não como simples forma de expressão do pensamento.

Com a **privacidade**, conforme a referida Lei, os provedores de internet e serviços apenas serão obrigados a fornecer informações dos usuários se receberem ordem judicial. É prevista também a necessidade dos dados de registros de conexão serem mantidos pelo menos por um ano, e os registros de acesso a aplicações pelo prazo mínimo de seis meses. Essa previsão, que consta no artigo 15 da lei, gerou polêmicas e inclusive protestos, no meio virtual, por de certa forma causar desconforto nos usuários da rede, porém por outro lado assegura que a internet não é uma “terra sem lei”.

A **neutralidade** trata-se da garantia de que os pacotes de dados transmitidos através da Internet sejam tratados de forma isonômica, sem distinção de conteúdo, origem, destino ou serviço. É necessária para que a Internet continue sendo um espaço livre, democrático e aberto. Estimula a livre concorrência, liberdade de manifestação do pensamento, pesquisa e inovação.

Sem a neutralidade garantida da rede, poderia ocorrer como em países como China e Irã onde conteúdos e acesso a sites são restritos, podendo o provedor escolher o que é permitido acessar, direcionando o acesso a determinados sites com algum acordo comercial ou que sejam do interesse da empresa, em detrimento de outros, comprometendo o conteúdo e navegação na rede.

Conforme analisado, felizmente ou não, essa lei visa muito mais preservar a segurança nacional, manutenção de registros do que a tutelar os direitos dos consumidores, deixando a oportunidade escapar, na aprovação de um projeto de lei que estava a anos para ser aprovado, o sendo do dia pra noite, surgindo como algo que mudará a historia como um “marco”, e que na verdade não o é bem assim.

## 5 CONCLUSÕES

De acordo com o presente estudo foi possível demonstrar a intensa evolução dos modos de contratação decorrentes das necessidades da sociedade, que sempre passa por constante evolução de cunho social, cultural e econômico. Em decorrência disso, há também a necessidade de evolução legislativa, para enfrentar as questões que surgem decorrentes da utilização de novas tecnologias.

O Código de Defesa do Consumidor, é utilizado na proteção dos consumidores, mas no que tange à segurança em si, inovações foram trazidas com a Lei nº 12.965/2014, Marco Civil na Internet, trazendo mais segurança em com referido avanço legislativo. Todavia deixou de regulamentar a computação em nuvens, que tem em sua utilização depositada demasiada confiança por parte dos usuários, bem como demais transações realizadas por meio da internet.

Com o exposto pode se inferir que a internet tem se tornado ferramenta fundamental para o desenvolvimento da sociedade, não sendo mais considerada algo novo. Vem sendo incorporada e regulamentada na legislação brasileira.

Seus aspectos relativos à segurança jurídica têm sido levados em consideração nas mais diversas formas, tendo crescido a regulamentação.

O fato de transações se darem através da internet de modo algum desamparam o consumidor, vez que se trata apenas de um meio de contratação/comunicação. Auxilia o consumidor na busca por produtos, e reduz a dificuldade quando da ausência de produto em estoque determinada loja.

O amparo legislativo recente não apenas demonstra a necessidade da regulamentação desse meio eletrônico como forma de contratação, mas como também demonstra a vulnerabilidade do meio virtual nas mais variadas formas.

Por fim, com a evolução legislativa, como o recente Marco Civil da Internet, percebe-se uma busca por é reduzir as lesões causadas aos consumidores e usuários que as armadilhas que a rede mundial de computadores pode-lhes expor. A Internet como meio eletrônico com ampla de divulgação de produtos e serviços, pelo qual se pode comprar, vender, transformar e modificar toda uma sociedade, é muito útil quando utilizada da forma correta, tendo amparo legislativo cada vez mais abrangente.

## REFERÊNCIAS

- 
- <sup>1</sup> BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Lisboa: Edições 70, 2010. p.26
- <sup>2</sup> BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008, p. 53
- <sup>3</sup> BARRY, Schwartz. **The paradox of choice: why more is less**. 1. ed. New York: HarperCollins 2004. p.54
- <sup>4</sup> CANUT, Letícia. **Proteção do consumidor no comércio eletrônico**. Curitiba: Juruá, 2008. p. 77
- <sup>5</sup> LEAL, Sheila do Rocio Cercal Santos. **Contratos eletrônicos: validade jurídica dos contratos via internet**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- <sup>6</sup> E-COMMERCE NEWS. **Compra Coletiva**. Disponível em <<http://ecommercenews.com.br/glossario/o-que-e-compra-coletiva>>. Acesso em 29/05/2014.
- <sup>7</sup> LÍVIO, Maykol. **Falso Groupon engana 16 mil internautas ao oferecer Iphone 5 por R\$ 599,00**. Em: <<http://180graus.com/tecnologia/falso-groupon-engana-16-mil-internautas-ao-oferecer-iphone-5-por-r-59900>> Acesso em: 09/05/2014
- <sup>8</sup> EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo: consumo e sustentabilidade**. 3. ed., rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011. p.179.
- <sup>9</sup> WIKIPEDIA. **Computação em Nuvens**. Disponível em <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o\\_em\\_nuvem](http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o_em_nuvem)>. Acesso em 01/06/2014