

I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

TECNOLOGIAS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

T255

Tecnologias e as relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito – Belo Horizonte;

Coordenadores: Paulo Antônio Grahl Monteiro de Castro, Leonardo Bruno Marinho Vidigal e Naiara Carolina Fernandes de Mendonça– Belo Horizonte, 2017.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-667-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI

1. Direito. 2. Tecnologia. 3. Relações de consumo. I. I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito (1:2018 : Belo Horizonte, BH).

CDU: 34



I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

TECNOLOGIAS E AS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos os trabalhos científicos incluídos nesta publicação, que foram apresentados durante o I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito nos dias 14 e 15 de junho de 2018. As atividades ocorreram nas dependências da Escola Superior Dom Helder Câmara, em Belo Horizonte-MG, e tiveram inspiração no tema geral “O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI”.

O evento foi uma realização do Programa RECAJ-UFMG – Solução de Conflitos e Acesso à Justiça da Faculdade de Direito da UFMG em parceria com o Direito Integral da Escola Superior Dom Helder Câmara. Foram apoiadores: o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, EMGE – Escola de Engenharia, a Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a Federação Nacional dos Pós-graduandos em Direito – FEPODI e o Projeto Startup Dom.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito, oriundos de dez Estados diferentes da Federação, puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central do grupo. Foram debatidos os desafios que as linhas de pesquisa enfrentam no tocante ao estudo do Direito e sua relação com a tecnologia nas mais diversas searas jurídicas.

Na coletânea que agora vem a público, encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-graduação em Direito, nos níveis de Mestrado e Doutorado, e, principalmente, pesquisas oriundas dos programas de iniciação científica, isto é, trabalhos realizados por graduandos em Direito e seus orientadores. Os trabalhos foram rigorosamente selecionados, por meio de dupla avaliação cega por pares no sistema eletrônico desenvolvido pelo CONPEDI. Desta forma, estão inseridos no universo das 350 (trezentas e cinquenta) pesquisas do evento ora publicadas, que guardam sintonia direta com este Grupo de Trabalho.

Agradecemos a todos os pesquisadores pela sua inestimável colaboração e desejamos uma ótima e proveitosa leitura!

**ACESSO À JUSTIÇA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO: A NECESSIDADE DE
RESGUARDAR O DIREITO A INFORMAÇÃO E A SEGURANÇA DO
CONSUMIDOR**

**ACCESS TO JUSTICE IN ELECTRONIC COMMERCE: THE NEED TO PROTECT
THE RIGHT TO INFORMATION AND CONSUMER SAFETY**

Bárbara Rosa Nazareth

Resumo

Sabe-se que a era digital representa uma revolução na sociedade contemporânea. Com isso, os contratos eletrônicos vêm como elementos cruciais no panorama atual. Assim sendo, este estudo tem como objetivo demonstrar as peculiaridades que envolvem tal instituto, refletindo sobre a sua influência no que tange à proteção aos consumidores. Para tal, evidencia-se a insegurança jurídica proporcionada na rede e apresentam-se dois casos que comprovam a vulnerabilidade dos consumidores quanto aos seus dados. Visa-se, portanto, mostrar o acesso à justiça não como mero acesso à jurisdição, mas sim no que diz respeito à garantia dos direitos consumeristas na Internet.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Comércio eletrônico, Segurança, Informação

Abstract/Resumen/Résumé

As known the digital age represents a revolution in contemporary society. Thereby electronic contracts come as crucial elements in the current scenario. Thus, this study aims to demonstrate the peculiarities that involve such an institute, reflecting on its influence on the protection of consumers. For this, the legal uncertainty provided in the network is evidenced and two cases are presented that prove the vulnerability of the consumers regarding their data. It aims, therefore, to show access to justice not as mere access to the jurisdiction, but as regards the guarantee of consumer rights on the Internet.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Electronic commerce, Security, Information

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

As relações consumeristas, ocorrem quando há um fornecedor, um consumidor e um produto fornecido ou serviço prestado por esse fornecedor a esse consumidor, sendo que estas podem ocorrer no meio virtual, segundo Donato (1993). Quando se fala em comércio eletrônico, muitos pontos devem ser observados tendo em vista a delicadeza que por si só já envolve a relação de consumo, principalmente, num ambiente tão hostil que é a internet. Pontos esses que se referem a: informatização ampla do consumidor, proteção cliente-fornecedor no mundo virtual, segurança dos dados e, por fim, a otimização da relação, tendo em vista a qualidade do produto/serviço.

Seguindo esse norte, o presente trabalho visa perpassar primeiramente por um arcabouço teórico sobre o direito à informação atrelado à necessidade de uma segurança ainda maior nas relações eletrônicas perante ao consumidor, sabido que este é a parte vulnerável da relação.

Bem como, em segundo plano, visa-se fazer a análise de *cases* para demonstrar como esse assunto é relevante na atualidade e não deve ser olvidado. O primeiro caso ocorreu na empresa Netshoes, comércio eletrônico brasileiro de artigos esportivos fundado em fevereiro de 2000, por Marcio Kumruian e Hagop Chabab, que sofreu um ataque cibernético em suas operações, resultando na divulgação de dados não-bancários específicos de alguns clientes. O segundo ocorreu na OnePlus, fabricante chinesa de smartphones, que teve seu sistema de pagamento online hackeado. O ocorrido somente foi notado após os clientes que efetuaram compras no site oficial da empresa terem se queixado de transações fraudulentas em seus cartões de crédito.

2. CONSUMIDOR FACE AO DIREITO À INFORMAÇÃO E À SEGURANÇA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Inicialmente, entende-se que o meio eletrônico facilita o contrato entre as partes, mas, em contrapartida, gera novos problemas jurídicos no que se refere a esse contrato. Uma vez que, segundo Canto (2015), entende-se que a transposição das relações de consumo para o mundo *on-line* torna os consumidores mais frágeis, tendo em vista que podem ser facilmente lesionados na rede, e isso resulta da despersonalização, da desmaterialização, dentre outros

aspectos da contratação eletrônica. Explico, levar o contrato do mundo real para o virtual torna o contato consumidor-fornecedor mais distante.

Nesse diapasão, entende-se que por mais que o ambiente online possa gerar essa fragilidade ao consumidor, este numa relação de vulnerabilidade deve ter seu direito à informação resguardado. Quando se fala em direito à informação percebe-se um caráter dúplice neste termo, visto que é um direito do consumidor, mas, concomitantemente, um dever do fornecedor. Partindo do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078, de 11 de setembro de 1990), tem-se postulado que a Política Nacional das Relações de Consumo visa o atendimento das necessidades dos consumidores, respeitando a dignidade, saúde e segurança deles bem como protegendo os interesses econômicos atrelado a **transparência** e harmonia das relações de consumo (BRASIL, 1990). Diante disso, percebe-se que o princípio da transparência não apenas deve ser respeitado como é postulado para tal.

Quando se fala em princípio da transparência remete-se ao princípio da informação, que é um subprincípio da boa-fé objetiva, que visa estabelecer um padrão ético de conduta para as partes nas relações, que não apenas pode, mas deve ser observado nos contratos eletrônicos.

Partindo dessas premissas, percebe-se que no meio tecnológico o direito à informação se entrelaça com o acesso à justiça dos consumidores, visto que ter acesso à justiça é mais do que ter direito à jurisdição, mas sim ter segurança de dados na internet, bem como ter transparência em todo o decorrer das negociações.

Diante disso, nota-se que por mais que se tenha muitos benefícios para a relação contratual consumerista pela Internet, tem-se muitos riscos, como afirma Ferreira (2016). Tais riscos, ocorrem, exatamente pela insegurança que o comércio eletrônico demonstra, sendo um verdadeiro desafio. Uma vez que as informações, transações e dados dos clientes podem ser captados por hackers, podendo ocorrer, inclusive, fraudes. Por isso, repisa-se que ter acesso a justiça é mais do que ter acesso a jurisdição, como dito, é necessário atrelar a segurança e a transparência para que se evite/minimize tais riscos.

No que tange a segurança, tem-se também uma insegurança no âmbito legislativo, visto que há uma carência legal no que se refere a esse tipo de contrato, apesar de existirem inúmeros projetos de lei tramitando no Congresso Nacional (CN), atualmente vale-se apenas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do Código Civil (CC), de 2002, subsidiariamente, uma vez que a diferença dos contratos eletrônicos para os contratos em geral é apenas a sua forma de celebração. Entretanto, o fato de não se ter legislações específicas sobre

os contratos eletrônicos não prejudica demasiadamente a proteção dos consumidores virtuais, visto que o Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor é bem articulado, tendo como instrumento para isso a Teoria do Diálogo das fontes, como supracitado usa-se subsidiariamente o CC, que para isso deve ser efetivamente aplicado.

À título de exemplo, um dos projetos de lei tramitando no CN, visando diminuir possíveis omissões ou não aplicações do CDC nas relações de consumo pela internet, é o projeto de lei n. 439 de 2011, de autoria do Senador Humberto Costa que tem como objetivo obrigar a aposição nos sites de comércio eletrônico as informações relativas à titularidade da empresa ou pessoa física (CNPJ e CPF), o endereço de suas instalações e um meio de comunicação fora do espaço digital (Telefones ou Centrais de Atendimento). Segundo Ferreira (2016), isto viabilizaria uma melhor comunicação com os fornecedores. Ademais, reitera-se que nas relações de consumo, qualquer que sejam elas, deve-se assegurar à proteção das informações pessoais de forma que não sejam utilizadas indevidamente. Nos ambientes virtuais, tal preocupação deve ser largamente ostensiva, tendo em vista que os dados estão dispostos em um ambiente acessível em qualquer lugar do planeta através de um equipamento de informática interligado à internet.

3. ESTUDO DE CASES QUE COMPROVAM A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Com o arcabouço teórico do presente trabalho explanado no tópico anterior, se ocupa, a partir daqui, a analisar casos recentes que demonstram como o comércio eletrônico tem duas faces, sendo uma delas positiva e a outra negativa. Visa, portanto, demonstrar como as:

“(…) novas técnicas contratuais, meios e instrumentos de contratação, são indispensáveis ao atual sistema de produção e de distribuição em massa, não havendo como retroceder o processo e elimina-las da realidade social. Elas trazem vantagens evidentes para as empresas (rapidez, segurança, previsão dos riscos etc.), mas ninguém dúvida de seus perigos para os contratantes vulneráveis ou consumidores.” (MARQUES, 2011, p.75)

Recentemente, tivemos dois casos que mostram quão relevante é esse tema na atualidade. O primeiro deles ocorreu na empresa Netshoes, comércio eletrônico brasileiro de artigos esportivos fundado em fevereiro de 2000, por Marcio Kumruian e Hagop Chabab, que sofreu um ataque cibernético em suas operações, resultando na divulgação de dados não-bancários específicos de alguns clientes. O segundo ocorreu na OnePlus, fabricante chinesa de smartphones, que teve seu sistema de pagamento online hackeado. O ocorrido somente foi

notado após os clientes que efetuaram compras no site oficial da empresa terem se queixado de transações fraudulentas em seus cartões de crédito.

O ataque cibernético sofrido pela Netshoes resultou apenas no vazamento de dados pessoais dos consumidores, inclusive, foi publicado uma nota pela empresa alegando que os hackers usaram deste ataque para extorquir a empresa, porém a infraestrutura de TI (tecnologia da informação) da empresa não foi comprometida. Com isso percebe-se que em alguns casos os consumidores são utilizados mais como meio para atingir um fim diverso do que simplesmente terem seus dados acessados. Mas não se deixa de ressaltar, que casos como estes demonstram ainda mais como os consumidores são vistos como vulneráveis e “presas” fáceis de serem atingidas. Entretanto, a informação foi resguardada por parte da Netshoes, tendo em vista a nota publicada, aguardando, portanto, apenas um reforço na segurança de dados dos seus clientes.

Já no que tange ao ataque ocorrido na OnePlus, os criminosos roubaram dados sensíveis de usuários e clientes, principalmente números de cartão de crédito de compradores. A página de pagamento da empresa, que pede os detalhes do cartão de crédito fica hospedada no próprio site, isso mostra que os dados do cartão passam pelo site da OnePlus e podem ser interceptados facilmente por um atacante, o que demonstra mais uma vez como deve-se reforçar o sistema de segurança no meio de compras eletrônicos. Sugiro dizer que ao invés de recorrer como proteção ao CDC, deveriam, essas empresas, preventivamente, acordar cláusulas de proteções em seus próprios contratos a fim de garantir uma segurança maior e uma troca de informação clara e direta com seus consumidores.

Diante de exemplos como esses, percebe-se que o comércio eletrônico tem muitos fatores negativos. Logo, percebe-se que para proteger o consumidor desses fatores deve se criar meios de proteção dos seus direitos no meio digital, não basta apenas alegar que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é suficiente para a proteção de direitos violados na rede, mas também permitir, como dito, que se haja uma efetiva proteção contratual, favorecendo a parte vulnerável que é o consumidor.

Coaduna-se, portanto, com o seguinte entendimento:

(...) para que o CDC cumpra sua função de proteger os consumidores na era digital, será necessária à sua adaptação às novas situações surgidas com o comércio eletrônico em razão das inovações tecnológicas, incluindo e destacando, dentre estas inovações, a questão da globalidade do consumo eletrônico, que exige do CDC um acompanhamento das tendências internacionais, que apontam cada vez mais para o direito negocial. ” (CANUT, 2007, p. 167)

Destarte, entende-se que casos como estes mostram como o consumidor é a parte vulnerável da relação consumeristas. Partindo da análise dos casos, nota-se que em ambos

houve uma falta de segurança pelas empresas que tiveram os dados de seus clientes violados, perdendo com isso o sigilo e a confiança. Os clientes do comércio eletrônico se tornaram ainda mais vulneráveis que os consumidores comuns devido ao fato de que os golpes na rede mundial de computadores acontecem, de certo modo, mais facilmente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, vê-se o comércio eletrônico como um instituto a ser melhor estudado e revisto no âmbito legislativo, visando, justamente, uma maior proteção e efetivação dos direitos consumeristas para os consumidores da rede. E além disso, a maior garantia do acesso à justiça.

Nesse diapasão, conclui-se que, atualmente, o CDC e o Código Civil suprem a escassa legislação que se tem sobre esse tema, de forma a trazer dos contratos em geral o arcabouço necessário para os contratos eletrônicos. Porém, com os recentes *cases* trazidos inferiu-se que ainda há um déficit muito grande na proteção da informação e da segurança na Internet.

Nesse sentido, percebe-se uma necessidade gigantesca de se melhorar a regulamentação para tal instituto, devendo vir como um instrumento de reposta efetiva a essa insegurança na rede. Uma vez que não se deve perder o lado positivo e a facilidade que se tem na rede, deve, apenas, atrelar com uma efetiva proteção. Questões como essas, não devem ser ignoradas na hora de se delinear um arcabouço protetivo. Principalmente, por enxergar na Internet um meio promissor de transações econômicas que necessita apenas de um refinamento em seus trâmites.

5. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

Ataque cibernético a Netshoes no Brasil revela dados de clientes. Disponível em: <https://tecnologia.uol.com.br/noticias/reuters/2018/02/27/netshoes-no-brasil-sofre-ataque-cibernetico-e-dados-nao-bancarios-de-alguns-clientes-sao-revelados.htm>. Acesso em: 09/03/2018.

CANTO, Rodrigo Eidelvein do. **A vulnerabilidade dos consumidores no comércio eletrônico: a reconstrução da confiança na atualização do código de defesa do consumidor.** Ed. São Paulo: Ed. RT, 2015.

CANUT, Leticia. **Proteção do consumidor no comércio eletrônico. Uma questão de inteligência coletiva que ultrapassa o direito tradicional.** Curitiba. Editora: Juruá, 2007.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Lei 8.078 de 11/09/90. Brasília, Diário Oficial da União, 1990.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

FERREIRA, Fabio M. **A Aplicabilidade do CDC nas relações de consumo pela Internet no Brasil**. Disponível em: <<https://juridicocerto.com/p/fabiomferreira/artigos/a-aplicabilidade-do-cdc-nas-relacoes-de-consumo-pela-internet-no-brasil-2059>> . Acesso em: 15/04/2018.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. Ed. São Paulo: Ed. RT, 2011.

Site De Pagamentos Da OnePlus É Hackeado E 40 Mil Clientes São Afetados. Disponível em: <https://www.oanalista.com.br/2018/01/19/oneplus-hackeado-40-mil-clientes-afetados/>. Acesso em: 09/03/2018.