



**CENTRO UNIVERSITÁRIO CURITIBA  
ÂNIMA EDUCAÇÃO  
FACULDADE DE DIREITO DE CURITIBA**

**GISAH ELISE SANTOS DE LIMA**

**O TRATAMENTO E USO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: ANÁLISE DA  
APLICAÇÃO DA LGPD DIANTE DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR**

**Curitiba  
2023**

**GISAH ELISE SANTOS DE LIMA**

**O TRATAMENTO E USO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: ANÁLISE DA  
APLICAÇÃO DA LGPD DIANTE DA VUNLERABILIDADE DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Direito do Centro Universitário UniCuritiba  
como requisito parcial à obtenção do grau de  
Bacharel.

Orientadora: Professora Alessandra Neusa Sambugaro de Matos

**Curitiba**

**2023**

**GISAH ELISE SANTOS DE LIMA**

**O TRATAMENTO E USO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: ANÁLISE DA  
APLICAÇÃO DA LGPD DIANTE DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel em Direito e aprovado em sua forma final pelo Curso de Direito do Centro Universitário Curitiba.

Curitiba, 18 de novembro de 2023

---

Professora Alessandra Neusa Sambugaro de Matos  
Centro Universitário Unicuritiba

---

Professora Márcia Leardini  
Centro Universitário Unicuritiba

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, cuja presença e orientação foram a luz constante ao longo desta jornada acadêmica. Agradeço por guiar o meu caminho e me conceder força nos momentos mais desafiadores.

A minha família, que sempre foi meu alicerce e fonte inesgotável de amor e apoio. Suas palavras de incentivo, paciência e compreensão foram fundamentais por trás desta jornada. Cada desafio superado é também uma conquista de vocês, e por isso compartilho com amor e alegria cada passo desse percurso. Obrigada por serem minha fonte de inspiração e me ajudarem na realização de meu sonho.

Aos meus queridos professores, tanto os que estiveram presentes ao longo do ensino médio e graduação, minha sincera apreciação. Cada conselho, correção e ensinamento contribuíram significativamente para o meu desenvolvimento acadêmico e pessoal. Vocês não apenas ensinaram matérias, mas também modelaram valores, ética e perseverança.

As minhas amigas, cuja amizade foi um tesouro inestimável ao longo desses cinco anos de graduação, obrigada por compartilharem risadas, desafios e conquistas. Sua amizade foi um suporte valioso, tornando os dias difíceis mais leves e as vitórias mais significativas neste período tão importante da minha formação acadêmica.

Este trabalho é o resultado do apoio, amor e influência positiva de cada um de vocês. Expresso minha profunda gratidão a todos que são parte desta conquista, pois sem o suporte, a compreensão e a inspiração que recebi, esta jornada não teria sido tão significativa e bem-sucedida. A todos, o meu mais sincero agradecimento.

## RESUMO

O presente trabalho tem por escopo realizar um estudo acerca da privacidade e os dados pessoais sensíveis dos consumidores no ordenamento jurídico brasileiro, ressaltando a importância da proteção destes dados com base nos princípios da vulnerabilidade e da transparência, especialmente no âmbito do comércio eletrônico. A partir de análise bibliográfica buscou-se entender o conceito e noções gerais da Lei Geral de Proteção de Dados, demonstrando com isso a influência da tecnologia nas novas formas de consumo como um dos principais fatores que levam a hipervulnerabilidade dos consumidores no ambiente digital. Assim, destaca-se que a atuação da ANPD e demais órgãos da administração pública é crucial para reconhecer a hipervulnerabilidade dos consumidores nessa esfera e garantir a proteção adequada a esses indivíduos. Isso visa estabelecer uma relação mais equitativa e ética, alinhada aos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados.

**Palavras-Chaves:** Dados Pessoais. Lei Geral de Proteção de Dados. Vulnerabilidade do Consumidor. Comércio Eletrônico. Relações de Consumo. Privacidade.

## **ABSTRACT**

The scope of this work is to conduct a study on the privacy and sensitive personal data of consumers in the Brazilian legal system, highlighting the importance of data protection based on the principles of vulnerability and transparency, especially in the context of electronic commerce. From the bibliographic analysis, we sought to understand the concept and the general notions of the General Data Protection Law, thereby demonstrating the influence of technology on new forms of consumption as one of the main factors that lead to the hypervulnerability of consumers in the digital environment. Therefore, it is highlighted that the actions of the National Data Protection Authority and other public administration bodies are crucial to consider the hypervulnerability of consumers in this area and to ensure adequate protection for these individuals. The aim is to establish a more equitable and ethical relationship, in line with the precepts of the General Data Protection Law.

**Keywords:** Personal Data. General Data Protection Law. Consumer Vulnerability. Electronic Commerce. Consumer Relations. Privacy.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações  
ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
ART. – Artigo de Lei  
CDC – Código de Defesa do Consumidor  
CF – Constituição Federal  
CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo  
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas  
DPO – *Data Protection Officer*  
EDI – *Electronic Data Interchange* (troca eletrônica de dados)  
ENIAC – Eletronical Numerical Integrator  
EUA – Estados Unidos da América  
GDPR – *General Data Protection Regulation*  
IoT – Internet das Coisas  
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados  
MCI – Marco Civil da Internet  
MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia  
MEC – Ministério da Educação  
OLX – OnLine eXchange  
PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor  
RG – Registro Geral  
Upenn – Universidade da Pensilvânia

## SUMÁRIO

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                                                   | <b>8</b>  |
| <b>2 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LEI 13.709/18) .....</b>                             | <b>10</b> |
| 2.1 A REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E A INTERNET .....                                              | 15        |
| 2.2 A LGPD E A CONSOLIDAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET .....                                | 17        |
| 2.3 O DIREITO À PRIVACIDADE COMO DIREITO FUNDAMENTAL .....                                  | 22        |
| <b>3 O TRATAMENTO E O USO DE DADOS .....</b>                                                | <b>27</b> |
| 3.1 DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS.....                                                           | 31        |
| 3.2 A IMPORTÂNCIA DE UMA LEGISLAÇÃO PARA A PROTEÇÃO DOS DADOS                               | 34        |
| 3.3 A PROTEÇÃO DE DIREITOS PERANTE O CÓDIGO DE DEFESA DO<br>CONSUMIDOR – LEI 8.078/90 ..... | 36        |
| <b>4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO .....</b>                       | <b>40</b> |
| <b>5 CONCLUSÃO .....</b>                                                                    | <b>46</b> |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                                                     | <b>48</b> |



## 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade da informação, o comércio eletrônico (*e-commerce*) surgiu como uma força transformadora, redefinindo as dinâmicas tradicionais de consumo e proporcionando uma ampla gama de produtos e serviços acessíveis com apenas alguns cliques.

É notório que o advento do comércio eletrônico representou uma revolução significativa nas práticas de consumo, proporcionando aos consumidores uma comodidade sem precedentes, mas também introduzindo novos desafios e riscos, pois para essas contratações serem efetuadas, é necessário o compartilhamento de alguns dados que são considerados sensíveis à luz da LGPD.

Dessa forma, o compartilhamento de dados no ambiente digital tornou-se uma preocupação premente com as crescentes modalidades de contratação atuais pois na dinâmica complexa das transações *online*, os consumidores emergem como a parte mais suscetível em um cenário propício para práticas que podem comprometer a sua segurança e os seus direitos, enfatizando, portanto, a hipervulnerabilidade neste ambiente.

Caminhamos para um futuro no qual os dados formam o alicerce de uma nova economia e são considerados muito valiosos, portanto, é imperativo compreender como a LGPD pode atuar como um escudo crucial para salvaguardar seus direitos e privacidade em um ambiente virtual onde as transações comerciais ocorrem com rapidez e eficiência e os consumidores se veem expostos a riscos crescentes, desde práticas comerciais desleais até o uso indevido de informações pessoais.

Logo, questões relacionadas à transparência nas transações, proteção de dados pessoais e clareza nas políticas de privacidade exigem uma atenção específica no âmbito regulatório, uma vez que eventuais falhas podem fomentar graves consequências financeiras e de imagem, tanto para as empresas quanto para os titulares dos dados.

Nesse contexto, exploramos as nuances das novas modalidades de contratação, identificando os pontos críticos de vulnerabilidade e, simultaneamente, examinando como a LGPD emerge como uma resposta normativa necessária para estabelecer um equilíbrio justo nas contratações realizadas, de forma que os consumidores possam confiar na integridade e responsabilidade das empresas contratadas.

Assim, o presente trabalho visa abordar o contexto contemporâneo da cultura de dados do Brasil, adentrando o Marco Civil da Internet, a criação da Lei Geral de Proteção de Dados e leis correlatas, analisando como a Lei Geral de Proteção de Dados atua como um baluarte na defesa dos direitos dos consumidores frente às novas modalidades de contratação, propondo reflexões sobre a eficácia das medidas implementadas e sugestões para fortalecer ainda mais a proteção do consumidor nesse cenário desafiador.

Preliminarmente, expõe-se como o processamento dessas informações ocorre, quem são os entes responsáveis e trata da problemática de segurança destes dados.

Em seguida, busca investigar como a vulnerabilidade dos consumidores se manifesta nesse contexto, considerando aspectos como os princípios da vulnerabilidade e da transparência, a assimetria de informações, a fragilidade nas transações online e os desafios na resolução de conflitos.

Por fim, pretende-se analisar como essa tecnologia poderá ser interpretada no Brasil no aspecto consumerista, quando da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e, sucessivamente, quais os pontos de atenção que deverão ser observados por órgãos da administração pública e por companhias privadas, em consonância com o ordenamento jurídico brasileiro.

## 2 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LEI 13.709/18)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. Essa Lei versa sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado e engloba um amplo conjunto de operações efetuadas em meios manuais ou digitais<sup>1</sup>.

A proteção de dados pessoais e sensíveis, prevista na Lei nº 13.709/18<sup>2</sup> é um importante aspecto da tutela do direito à privacidade, que visa dar mais segurança e participação no tratamento de dados aos seus titulares.

A Lei estabelece regras para coleta, armazenamento, processamento e compartilhamento de informações pessoais, chamado de dados pessoais sensíveis, com o objetivo de proteger a privacidade e os direitos individuais dos usuários.

Assim, em uma sociedade cada vez mais baseada no poder da informação, que atinge diversas áreas, como por exemplo a economia, a educação e as finanças, sobretudo nas esferas pública e privada, é necessário tratar do principal veículo utilizado: a tecnologia.

O advento da tecnologia trouxe inovações e criou diversos conceitos, inéditos no âmbito jurídico e de extrema valia para o mundo comercial, muito utilizado por empresas privadas e entes públicos, sobretudo na forma de realização de contratos e compra de produtos, formando, assim, o Direito Digital.

Nas lições de Patrícia Peck:

O direito digital consiste na evolução do próprio Direito, abrangendo todos os princípios fundamentais e institutos que estão vigentes e são aplicados até hoje, assim como introduzindo novos institutos e elementos para o pensamento jurídico, em todas as suas áreas<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> BRASIL. Comitê Central de Governança de Dados (CCGD). **Guia de boas práticas**: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) [versão 2.0]. Sítio Eletrônico GovBR, Brasília, DF, 14 ago. 2020. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/66446>. Acesso em 14 out 2023.

<sup>2</sup> BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm). Acesso em 30 out 2022.

<sup>3</sup> PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2021, p 112.

Contudo, o uso indiscriminado da internet no compartilhamento de dados só trouxe mais complexidade ao problema, uma vez que uma vez fornecidos, pouco controle temos sobre eles.

Instrumentos como *big data* e inteligência artificial são capazes de avaliar e processar milhões de dados, o que permite, conseqüentemente, traçar um perfil sócio consumerista, ou seja, conhecer preferências, tendências e rotinas dos usuários.

Com isso, tornou-se necessária a criação de uma legislação que regulamentasse essas relações digitais e proporcionasse segurança aos dados, tanto os pessoais quanto os de empresas. Dentro desse contexto, o direito à privacidade é reconhecido como um direito fundamental garantido pela Lei Geral de Proteção de Dados.

Nesse sentido, a Lei Geral de Proteção de Dados estabelece regras claras para o uso de dados pessoais no contexto de serviços e plataformas *online*, exigindo o consentimento explícito dos titulares dos dados antes de utilizar suas informações através do aceite nos Termos e Condições de Uso, garantindo a privacidade e a proteção dos dados dos usuários.

Ao concordar com os Termos de Uso, o usuário reconhece e aceita as condições descritas e se compromete a cumprir as diretrizes determinadas. Isso implica em permitir o tratamento de dados pessoais em havendo manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada (art. 5º, XII, LGPD).

Os Termos de Uso correspondem a um conjunto de regras e diretrizes que estabelecem as condições de acesso a um determinado serviço ou plataforma *online*, permitindo uma relação clara e transparente entre usuário e prestador num ambiente seguro e adequado. Nele estão descritos os direitos e responsabilidades do usuário e também do prestador de serviço, estabelecendo as políticas de privacidade e condições sob as quais o serviço pode ser utilizado.

Portanto, os Termos de Uso devem estar alinhados com os princípios e diretrizes estabelecidos pela LGPD, garantindo a proteção da privacidade e dos direitos dos usuários. Insta ressaltar que a lei proíbe o tratamento de dados sensíveis sem consentimento e impõe restrições ao compartilhamento de dados pessoais entre empresas, salvo se houver autorização específica dos titulares.

Tais discussões sobre proteção da privacidade se desenvolveram após a promulgação da Constituição Federal de 1988 e a edição do Código Civil de 2002, mas foram intensificadas com a chegada da *internet* ao país na década de 1990.

Além do fundamento constitucional, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é orientada por alguns princípios, que devem ser fielmente observados pelo controlador dos dados. Vejamos:

- a.** Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- b.** Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;
- c.** 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
- d.** 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;
- e.** 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;
- f.** 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;
- g.** 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;
- h.** Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- i.** Não Discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- j.** Responsabilização e Prestação de Contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

Tais princípios objetivam atribuir limitações na administração dos dados, além de conferir poder ao indivíduo para que este possa monitorar o fluxo de seus dados.

Conforme Teixeira, o regimento jurídico da proteção de dados no Brasil já estava em outras normas jurídicas, como a Constituição Federal.

O marco normativo sobre a tutela à privacidade e o sigilo da correspondência, da comunicação e dos dados reside no art. 5º da Constituição Federal da República, nos incisos X e XII:<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> TEIXEIRA, T. **Direito digital e processo eletrônico**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal; (Vide Lei n. 9.296, de 1996)<sup>5</sup>.

Nesse sentido, a autora Laura Schertel Mendes discorre a respeito do direito constitucional da privacidade e intimidade:

Quando analisamos o âmbito de proteção das garantias constitucionais de sigilo e da intimidade, viu-se que elas apresentam um âmbito de proteção específico, qual seja, das informações íntimas ou das comunicações. Já as informações que identificam e caracterizam uma pessoa, isto é, os dados ou as informações pessoais, não são reconhecidos como objeto imediato de proteção constitucional, embora o seu processamento e a sua utilização possam acarretar a violação de inúmeros direitos fundamentais. Entendemos, assim, que, para manter a atualidade da proteção constitucional do indivíduo em face dos novos desafios sociais e tecnológicos, faz-se necessário interpretar a Constituição, de modo a se extrair uma garantia geral de proteção Da informação pessoal, que complementaria o atual sistema de garantias específicas de sigilo e da intimidade e da vida privada. Isto é, somente o reconhecimento de um direito fundamental à proteção de dados pessoais poderia fazer jus aos atuais riscos aos quais os indivíduos estão submetidos<sup>6</sup>.

Desse modo, compreende-se que tanto o direito à intimidade como a proteção de dados visam prevenir a violação de dados e informações pessoais e o mau uso destes e que o próprio Marco Civil da Internet reconhece a necessidade de uma lei mais específica para a proteção de dados.

Cumprе salientar que a justificativa de preposição do tema pelo relator à época, deputado Milton Monti, centrou-se nos pilares da proteção à intimidade e privacidade dos usuários, mas sem descuidar da livre iniciativa e do livre empreendedorismo comercial.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Art. 5º. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) . Acesso em: 28. out. 2022.

<sup>6</sup> MENDES, L. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor**. São Paulo: Editora Saraiva, 2014, p. 165-166.

<sup>7</sup> BRASIL. **Projeto de Lei n. 4060, de 2012**. Câmara dos Deputados, Brasília, DF, 13 jul. 2012. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=548066>. Acesso em 29 out. 2022.

Assim, inspirada em uma legislação europeia de proteção de dados pessoais, o General Data Protection Regulation (GDPR), foi promulgada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em 14 de agosto de 2018, entrando em vigor a partir de 14 de agosto de 2020, que unificou diversos conceitos, obrigações, direitos e consequências pelo descumprimento de proteção de dados de diversos dispositivos legais que abordaram anteriormente o tema, tais como o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet, a Lei do Cadastro Positivo, o Código Civil e a Constituição Federal, o Estatuto da Criança e do Adolescente, dentre outros.

Posto isso, restou cristalino que a proteção de dados era um direito fundamental. Isso é o que consta do preâmbulo da legislação e do art. 2º da GDPR:

A proteção das pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais é um direito fundamental. O artigo 8.o, n.o 1, da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia («Carta») e o artigo 16.o, n.o 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelecem que todas as pessoas têm direito à proteção dos dados de caráter pessoal que lhes digam respeito [...] 2. O presente regulamento defende os direitos e as liberdades fundamentais das pessoas singulares, nomeadamente o seu direito à proteção dos dados pessoais<sup>8</sup>.

De todo modo, no que diz respeito à classificação, identificamos algumas diferenças pois enquanto a GDPR é mais restritiva, a LGPD se mostra mais detalhada, sobretudo no que diz respeito ao papel do Encarregado de Dados (DPO – Data Protection Officer), profissional responsável por atuar como canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Apesar do aspecto vanguardista da GDPR em relação à LGPD, imperioso ressaltar demais legislações que impulsionaram a célebre LGPD, são elas: Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) relacionada ao acesso à informações sigilosas; Lei Carolina Dieckmann (Lei 12.737/2012) criminalizando a obtenção e uso indevido de dados pessoais através de aparelhos eletrônicos e que acrescentou o art. 154-A ao Código Penal; Escândalo Edward Snowden, em 2013, acerca da exposição de dados pessoais do sistema de espionagem do governo dos EUA; Decreto nº 7962/13, que Regulamenta a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico; Escândalo Cambridge Analytics

---

<sup>8</sup> BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em 30 out 2022.

em 2018, sobre uso de dados colhidos pelo *Facebook* sem autorização dos usuários para traçar um perfil de preferências políticas; e, por fim, o Marco Civil da Internet, regulamentado pela Lei nº 12.965/2014.

Tendo em vista o seu caráter empresarial-econômico, a tecnologia ganha relevância e conforme se torna cada vez mais constante, seus dados e processamento de informações também. Logo, nesse aspecto, se faz necessário uma legislação que assegure a segurança no tratamento desses dados e seus usuários.

Dessa forma, com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, ilustram-se mudanças notórias na sociedade brasileira, fomentando a construção de uma cultura nacional de proteção de dados, capaz de preservar direitos e garantias fundamentais de seus titulares, assim como viabilizar o desenvolvimento econômico, a inovação e o funcionamento do mercado.

## 2.1 A REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E A INTERNET

Antigamente, a tecnologia era associada a máquinas e ferramentas mecânicas e outros equipamentos utilizados para a produção de bens e serviços. Essas máquinas foram muito importantes para impulsionar a Revolução Industrial, no século XVIII, e aumentar a eficácia da produção.

Quando os primeiros computadores surgiram, em meados de 1945, eram utilizados para fazer cálculos complexos<sup>9</sup> e permitir que pessoas distantes geograficamente compartilhassem informações, visando inclusive a melhoria de estratégias de guerra.

O ENIAC (Eletronical Numerical Integrator), traduzido literalmente para *Integrador e Computador Numérico Eletrônico* foi criado em 1946, em parceria da Universidade da Pensilvânia (Upenn) e a Eletronic Control Company, sob encomenda do Exército dos Estados Unidos. Posteriormente, essa tecnologia foi disponibilizada para universidades e redes acadêmicas internacionais, viabilizando pesquisas acadêmicas e estudos.

---

<sup>9</sup> FRANZÃO, Luana. Do ENIAC ao notebook: confira a evolução dos computadores nas últimas décadas. **CNN Brasil**, 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/do-eniac-ao-notebook-confira-a-evolucao-dos-computadores-nas-ultimas-decadas/#:~:text=1946%20%2D%20ENIAC&text=Sua%20constru%C3%A7%C3%A3o%20come%C3%A7ou%20ainda%20em,v%C3%A1lvulas%2C%20que%20ocupavam%20muito%20espa%C3%A7o.> Acesso em 13 out 2023



A *internet* ganhou destaque no Brasil em 2000, após a criação do projeto RNP, em que os ministérios da Ciência e Tecnologia (MCT) e da Educação (MEC) conectaram dez estados e o Distrito Federal em um evento acadêmico<sup>10</sup>.

Posteriormente, com a aquisição de computadores e acesso para o público em geral, a internet se tornou um verdadeiro instrumento de inclusão social, permitindo o envio de mensagens de texto, e-mails, arquivos e acesso a *websites*.

Antes da era digital, a comunicação ocorria por meio de cartas ou telefones fixos e tal transmissão era mais lenta e limitada se comparada às formas de comunicação utilizadas atualmente. A captura de imagens não era instantânea, precisando ser processada manualmente e revelada em laboratórios próprios. A leitura de livros, por sua vez, não ocorria com um simples ‘*click*’, mas dependia de uma extensa busca em bibliotecas físicas e enciclopédias impressas. Além disso, para chegar a um destino e calcular a melhor rota, uma bússola e um mapa físico bastavam.

Essas inovações serviram como base para o desenvolvimento de sistemas mais avançados que moldaram o mundo moderno. Isso é nítido em atividades cotidianas como falar ao telefone, enviar uma mensagem de texto, baixar um livro *online* e calcular o melhor trajeto para fugir do trânsito.

Além disso, a tecnologia transformou as modalidades de consumo atuais, ocasionando na mudança de hábitos e comportamentos dos consumidores. Essa transformação moldou a maneira como as pessoas realizam compras e adquirem produtos e serviços, promovendo maior interatividade e eficiência no mercado de consumo.

À exemplo disso, podemos citar as compras via *internet*, muito utilizadas pelos consumidores, que não precisam mais se deslocar às lojas, uma vez que possuem um catálogo personalizado na palma da mão, adquirindo com maior comodidade e acessibilidade. Da mesma forma, os pagamentos ocorrem mais rapidamente através de aplicativos ligados a carteiras digitais, nas quais os dados do usuário ficam registrados.

Por outro lado, essa interação digital também fornece recomendações precisas e personalizadas com base no comportamento e nas preferências dos consumidores, monitoradas com a análise de dados e inteligência artificial e se utilizada de maneira inadequada, pode contribuir para práticas de publicidade abusiva e uso indevido

---

<sup>10</sup> INOVAÇÃO. Evolução da internet no Brasil. **RNP Brasil**, 2022. Disponível em <https://www.rnp.br/noticias/evolucao-da-internet-no-brasil>. Acesso em 13 out 2023.

destes dados. É neste cenário que a Lei Geral de Proteção de Dados é aplicável, pois impõe restrições ao uso e compartilhamentos de dados pessoais, exigindo o consentimento explícito do usuário antes de qualquer processamento.

## 2.2 A LGPD E A CONSOLIDAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET

O Marco Civil da Internet, regulamentado pela Lei nº 12.965/2014<sup>11</sup> estabelece parâmetros gerais acerca de princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, além de determinar diretrizes a serem seguidas pelo poder público sobre o assunto, conforme estatui em seu artigo 1º:

hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indicando procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, apontando medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelecendo parâmetros para fiscalização e apuração de infrações à Lei n. 12.965/2016<sup>12</sup>.

Antes do Marco Civil da Internet, as relações virtuais ocorriam sem uma regulamentação específica, de forma que existiam muitas decisões judiciais conflitantes e contraditórias, em que demandas simples sobre responsabilidade civil poderiam colocar em risco garantias constitucionais.

Nesse ponto, convém analisar o Decreto nº. 8771/2016, que regulamenta o MCI, que trata basicamente de três assuntos: 1) neutralidade da rede; 2) proteção aos registros, aos dados pessoais e às comunicações privadas e 3) fiscalização e transparência.

Acerca do supracitado Decreto, Teixeira assinala

Dentre os pontos do decreto que merecem destaque, está a questão do spam (envio de mensagens eletrônicas não solicitadas), cujo art. 5º, parágrafo 1º, inciso I, prevê a necessidade de requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada de serviços quanto ao tratamento de questões de segurança de redes, tais como restrição ao envio de mensagens em massa (spam) e controle de ataques de negação de serviço<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em 13 out 2023.

<sup>12</sup> BRASIL. **Decreto nº 8771/16 de 11 de maio de 2016**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 11 maio 2016. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8771.htm). Acesso em 28. out. 2022.

<sup>13</sup> TEIXEIRA, 2020, op cit.

Pois bem, as ligações e mensagens de spam são muito frequentes no dia a dia dos consumidores. Diversas são as ofertas de crédito consignado, propostas de financiamento e compras de produtos que por vezes induzem o consumidor a aceitar a oferta, sem expressar os devidos termos de consentimento.

O autor assinala que, em relação aos requisitos técnicos, cabe à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a fiscalização e apuração de infrações no cumprimento dos requisitos técnicos fixados, conforme estabelece o Decreto nº. 8771 em seus arts. 6º e 5º, parágrafo 2º.

Destarte, cabe ao Comitê Gestor da Internet estabelecer diretrizes para o bom funcionamento da rede de *internet* no Brasil, ao passo que compete à Anatel fixar os parâmetros regulatórios do setor, atuando na regulamentação, fiscalização e apuração de infrações, consoante art. 17 do decreto.

Quanto às relações de consumo, o art. 18 determina que caberá à Secretaria Nacional do Consumidor a fiscalização e apuração das infrações. Já ao que tange as infrações de ordem econômica, conforme preconiza o art. 19 da norma, a apuração de eventuais infrações fica a cargo do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, nos termos da Lei n. 12.529/2011.

Isso nos leva à conclusão de que o Marco Civil da Internet é um importante instrumento de proteção à privacidade dos consumidores usuários, de tutela do direito à informação e do princípio da boa-fé que deve orientar todas as relações jurídicas, inclusive no ambiente digital.

Portanto, nota-se que existem vários entes para fiscalizar e assegurar o bom cumprimento da lei e seus princípios, sendo de extrema importância que as leis, normas e regulamentos estejam de acordo, estabelecendo planejamento estratégico, treinamentos, estudos atualizados a respeito do atual cenário econômico e critérios de fiscalização interna para manter o *compliance digital* efetivo.

Por conseguinte, não há como se falar em *compliance digital* sem tratar de segurança e proteção de dados e privacidade e tratar, consequentemente, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Podemos definir o *compliance digital* com origem no verbo inglês “to comply”, que quer dizer cumprir, obedecer, estar de acordo. Trata-se basicamente do conjunto de protocolos e práticas de segurança com que uma organização pública ou privada, busca proteger dados e demais informações sigilosas ou de ataques ou de uso criminoso.

Neves traz uma definição acerca do *compliance*:

Compliance constitui-se de um conjunto de práticas administrativas que objetivam assegurar a adesão da empresa à legislação em geral, a um código de conduta, políticas e princípios. Acontece não somente com medidas preventivas, mas implica também a atividade de detectar as violações e posteriormente responder, aplicando sanções às eventuais violações. Vale reiterar que compliance implica prevenir, detectar e responder<sup>14</sup>.

Teixeira indica que

A discussão acerca da necessidade de haver uma tutela jurídica para os dados e a privacidade das pessoas iniciou na década de 1970 na Europa, que culminou implicando na Diretiva n. 95/46/CE, que por sua vez foi substituída pelo Regulamento n. 2016/679166 (GDPR – *General Data Protection Regulation*; em português, Regulamento Geral de Proteção de Dados), o qual entrou em vigor em 2018. Essa norma europeia datada de 2016 passou a ter forte influência na aprovação de normas de proteção de dados pelo mundo, especialmente no Brasil. Sendo assim, a partir de 14 de agosto de 2018, foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro a Lei n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)<sup>15</sup>.

Conforme já abordado, no aspecto legal, o ponto de partida é o Marco Civil da Internet. No Brasil existem, igualmente, leis equivalentes à matéria digital, como mais recentemente, temos a regulamentação do *home office*, ou teletrabalho, fruto da Reforma Trabalhista, que contou com um significativo apoio do *compliance* digital, no que diz respeito ao tratamento de dados e segurança da informação.

De acordo com Carvalho et al., essas são algumas razões para a implantação do *compliance*:

(i) há urgência em adotar programas de compliance, a partir da sanção da nossa Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a qual passa a vigorar em 16 de agosto de 2020; (ii) independentemente da LGPD, o tema envolve riscos reputacionais importantes, na medida em que o tratamento de dados pessoais potencialmente afeta diretamente a vida de clientes e, indiretamente, os negócios de parceiros; (iii) os riscos regulatórios atuais, inclusive de multas, são significativos, e o serão ainda mais no futuro; (iv) a matéria é crucial para o desenvolvimento de negócios baseados no processamento e fluxo de dados pessoais (economia baseada em dados); e (v) o conteúdo comportamental ético do tema é relevantíssimo e, por isso mesmo, a implantação completa de programa efetivo leva tempo<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> NEVES, E. C. **Compliance empresarial: o tom da liderança**. São Paulo: Jurídicos Trevisan, 2018, p. 29

<sup>15</sup> TEIXEIRA, 2021, p. 8

<sup>16</sup> CARVALHO, A. C. et al. **Manual de Compliance**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020, p 457.

Assim sendo, o Brasil passa a ter uma posição mais clara a respeito da proteção jurídica da liberdade de expressão e da privacidade diante da internet. Com o Decreto nº 8.711, houve a expansão do Marco Civil da Internet pois essa lei estabelece parâmetros gerais acerca de princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no território nacional, além de determinar diretrizes a serem seguidas pelo Poder Público sobre o assunto (Lei n. 12.965/2014, artigo 1º), ou seja, trata-se de uma lei principiológica.

A previsão legal privilegia a responsabilidade subjetiva, como forma de preservar a liberdade de expressão conquistada na internet, caracterizada pela ampla liberdade de produção de conteúdo pelos próprios usuários, sem a necessidade de aprovação prévia dos provedores. Contudo, em uma rápida análise, percebe-se que não se pode afirmar que o Decreto nº 8771/2016 trate de dados cadastrais, uma vez que é voltado para a atuação dos provedores.

Nesse ponto, importante destacar que o objetivo da LGPD, de acordo com Blum e Moraes, é:

Regular o tratamento de dados pessoais por pessoas ou entidades do setor privado ou público, inclusive nos meios digitais, de consumidores, empregados, independentemente do país da sede ou no qual os dados estejam localizados com o propósito principal de proteger a liberdade, a privacidade e o livre desenvolvimento da pessoa natural. A nova lei aplica-se sempre que o tratamento for realizado no território nacional, tenha por objetivo a oferta, o fornecimento de bens ou a prestação de serviços, ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional, ou os dados pessoais tenham sido coletados no território nacional<sup>17</sup>.

Em uma sociedade cada vez mais globalizada e movida pela tecnologia, os fundamentos da LGPD merecem atenção, especialmente no que toca à proteção, privacidade, liberdade de expressão e à inviolabilidade da intimidade, honra e imagem, visto que tal norma protege todo e qualquer dado que identifica, ou a partir do qual possa ser identificada, uma pessoa natural.

Conforme prescreve o artigo 3º do Marco Civil da Internet, entre os princípios que norteiam o regime jurídico do uso da internet estão: 1) a garantia à liberdade de expressão; 2) a inviolabilidade da privacidade; e 3) a neutralidade no uso da internet.

Os direitos e às garantias dos usuários da *internet* no Brasil estão elencados no artigo 7º da Lei, de forma que o acesso à rede mundial passa a ser essencial ao

---

<sup>17</sup> BLUM, R. P. F.; MORAES, H. F. M. **Manual de Compliance**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020, n.p.

exercício da cidadania, sendo assegurados aos usuários o direito de inviolabilidade da intimidade e da vida privada, bem como sua proteção e indenização pelo dano material e/ou moral decorrente de sua violação. A norma prevê também a inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações, podendo ser públicas, privadas e/ou armazenadas, pela internet, salvo por ordem judicial; a não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; a manutenção da qualidade contratada da conexão e informações claras e completas constantes dos contratos de prestações de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam vir a afetar a sua qualidade.

Também são direitos dos usuários protegidos: a exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, a partir do término da relação entre as partes (ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas pela Lei n. 12.965/2014); publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet; acessibilidade, consideradas as condições e características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuários, nos termos da lei; e aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet; e a necessidade de consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais deverá constar de forma destacada e expressa das demais cláusulas contratuais.

Para Teixeira<sup>18</sup>, a norma do Marco Civil da Internet segue o padrão europeu e argentino quanto à necessidade de autorização expressa do usuário para a coleta de dados, bem como para seu uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, não podendo ser fornecidos a terceiros, salvo consentimento.

Contudo, a referida legislação carece de disposição a respeito do comércio eletrônico e suas diretrizes, no sentido de circulação de bens e de serviços, de crimes cibernéticos, de propriedade intelectual (marcas, patentes e direitos autorais e conexos, de aspectos tributários etc.

---

<sup>18</sup> TEIXEIRA, 2020, loc. cit.

Destaca-se, ainda, o Decreto nº 7.962/2013<sup>19</sup> que dispõe sobre a proteção do consumidor nas relações de consumo eletrônicas, pois diante do crescente desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação, aumentou-se o consumo através da *internet*, com destaque ao ano de 2020, caracterizado pela urgente adaptação de rotina e forma de consumo, decorrente da pandemia ocasionada pelo vírus Covid-19.

Conclui-se que a proteção das informações, garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade é cada vez mais necessária em todas as organizações empresariais, a fim de garantir a confiança de clientes, fornecedores e demais parceiros. Assim, o *compliance digital* aliado à LGPD e à segurança da informação pode ser considerado como o elemento essencial para o sucesso e sobrevivência das organizações.

De acordo com Marinho<sup>20</sup>, o princípio da responsabilidade é fundamental para o atendimento aos requisitos da LGPD, de forma que as organizações que processam dados pessoais devem não só cumprir, mas também ser capazes de demonstrar o seu cumprimento com os requisitos dessas ordenações. Ou seja, dever ser e parecer ser.

### 2.3 O DIREITO À PRIVACIDADE COMO DIREITO FUNDAMENTAL

No Brasil, o direito à privacidade como direito fundamental está previsto nos incisos X, XI e XII do art. 5º da Constituição Federal de 1988. Atualmente, o direito à privacidade é reconhecido como um direito fundamental garantido pela LGPD, uma vez que a relevância deste direito constitucional tem suscitado preocupações em relação à utilização de dados pessoais de usuários na internet.

A expansão do comércio eletrônico e o uso desenfreado de redes sociais se tornou resultou em um aumento exponencial na coleta e no compartilhamento de dados privados, muitas vezes sem o pleno conhecimento ou consentimento dos usuários, uma vez que em transações comerciais e inscrição em plataformas online têm sido cada vez mais frequentes. Essa prática pode resultar em violações de

---

<sup>19</sup> BRASIL. **Decreto Federal nº 7.692/2013, 15 março de 2013**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 15 mar. 2013. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm) . Acesso em: 28 out 2022.

<sup>20</sup> MARINHO, F. **Os 10 mandamentos da LGPD**: como implementar a Lei Geral de Proteção de Dados em 14 passos. São Paulo: Atlas, 2020.

privacidade, exposição a riscos de segurança cibernética e até mesmo manipulação de comportamento por meio de publicidade direcionada e personalizada, eventualmente abusivas.

Segundo Garcia<sup>21</sup>, a privacidade já é uma garantia constitucional reafirmada em mecanismos legais de proteção, com destaque para o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).

O direito à privacidade conceitua-se pela primeira vez em 1890, no texto intitulado “The Right to Privacy<sup>22</sup>”, de autoria de dois juristas Samuel D. Warren e Louis Brandeis, reconhecido então pelo direito ao isolamento e direito de estar só.

Todavia, com o crescimento da internet e a forma de utilização, a ideia de privacidade se transformou no decorrer dos anos, se tornando uma recorrente demanda da sociedade. Assim como a privacidade física, no lar ou em conversas reservadas, é um valor essencial, também a privacidade digital se tornou um desejo da sociedade moderna<sup>23</sup>.

O empresário Mark Zuckerberg, em entrevista ao TechCrunch<sup>24</sup> relata que a privacidade não era mais uma norma social, uma vez que todos os usuários se sentiam confortáveis em compartilhar nas redes sociais não apenas informações de tipos diferentes, mas de forma mais aberta e com mais pessoas. Logo, o desafio seria encontrar um equilíbrio entre permitir que as pessoas compartilhem informações sobre si mesmas on-line e fornece ferramentas para ajudá-las a tomar melhores decisões sobre como compartilhar. Posteriormente, Zuckerberg<sup>25</sup> afirmou que o futuro do Facebook seria a privacidade.

Diante disso, nota-se como os escândalos envolvendo vazamento de dados pessoais ocasionaram maior preocupação com a proteção e o processamento dessas informações.

Para efeitos legais, a proteção de dados foi reconhecida como constitucional após a implementação da Emenda Constitucional nº 115 e está disposta no art. 5º da

---

<sup>21</sup> GARCIA, Lara Rocha et. al. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** guia de implantação. São Paulo: Blucher, 2020.

<sup>22</sup> The right to privacy.

<sup>23</sup> GARCIA, 2020, op. cit.

<sup>24</sup> THE GUARDIAN. Privacidade não é mais uma norma social, diz fundador do Facebook. **The Guardian**, 2010. Disponível em <https://www.theguardian.com/technology/2010/jan/11/facebook-privacy>. Acesso em: 29 out 2022.

<sup>25</sup> EXAME. Zuckerberg diz ver futuro da internet centrado na privacidade. **Portal Exame**. São Paulo, 06 mar. 2019. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/zuckerberg-diz-ver-futuro-da-internet-centrado-na-privacidade/>. Acesso em: 29 out 2022.



Constituição Federal, incisos X e XII, que tratam da inviolabilidade da intimidade e vida privada, bem como do sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas.

Desse modo, a coleta de dados, isto é, a produção, recepção, classificação, utilização e armazenamento ou arquivamento destes deve ser efetivo, devendo-se atentar aos princípios da finalidade e da necessidade e para a coleta pois o eventual manuseio de forma equivocada ou vazamento pode causar danos irreparáveis.

Neste mesmo sentido, o autor Tércio Sampaio Ferraz Junior estabelece:

[...] o objeto protegido no direito à inviolabilidade do sigilo não são os dados em si, mas a sua comunicação restringida (liberdade de reação). A troca de informações (comunicação) privativa é que não pode ser violada por sujeito estranho à comunicação<sup>26</sup>.

Há quem considere o direito à privacidade como mais valioso para o ser humano<sup>27</sup>. Por isso, em uma sociedade informatizada, em que os indivíduos estão constantemente expostos às práticas abusivas e agentes mal-intencionados, é indispensável a existência de uma legislação que os proteja.

Há de se diferenciar também o conceito de privacidade e intimidade, pois alguns doutrinadores entendem que são direitos reflexos da integridade moral, com aplicações diferentes. Enquanto a intimidade vem a ser o modo de ser do indivíduo, a privacidade se trata do modo de convivência deste e o relacionamento entre as pessoas, em sociedade.

Segundo Guilherme Peña de Moraes, a privacidade é delimitada por três esferas concêntricas e sobrepostas, assim explicadas:

Na esfera social, as pessoas humanas procuram satisfazer os seus interesses enquanto membros da sociedade, comportando os fatos que são suscetíveis de conhecimento por todos. Na esfera privada, as pessoas humanas procuram satisfazer os seus interesses enquanto membros de uma comunidade, compreendendo os fatos que podem ser compartilhados com um número restrito de pessoas. Na esfera individual ou íntima, as pessoas humanas procuram satisfazer os seus interesses isoladas do grupo social, resguardadas as suas particularidades, contemplando os fatos que estão subtraídos do conhecimento de todas as outras,<sup>31</sup> de maneira que a intimidade simboliza a parte mais recôndita do direito à privacidade, na medida em que “a intimidade é o âmbito do exclusivo que alguém reserva

---

<sup>26</sup> FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. Sigilo de dados: o direito à privacidade e os limites a função fiscalizadora do Estado. **Revista dos Tribunais - Revista Tributária e de Finanças Públicas**: RTrib, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 141-154, out./dez. 1992.

<sup>27</sup> SARLET, INGO WOLFGANG; et al. **Curso de Direito Constitucional**. 3. ed. ver., atual. e ampl., São Paulo: Saraiva Jur, 2014, p. 406.

para si, sem nenhuma repercussão social, nem mesmo ao alcance de sua vida privada que, por mais isolada que seja, é sempre um viver entre os outros. Já a vida privada envolve a proteção de formas exclusivas de convivência<sup>28</sup>.

Dessa forma, o legislador enfrenta um grande desafio pois com a crescente era da Indústria 4.0, cujos pilares são a Internet das Coisas (IoT) e o *Big Data*, novas nuances para os direitos já consagrados na Constituição Federal de 1988 surgem, fazendo com que normativas jurídicas precisassem se adaptar e se aproximar a ambientes antes desconhecidos, a fim de tutelar novas questões.

Portanto, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18) desempenha um papel crucial na garantia do direito à privacidade, promovendo a conscientização sobre a importância da proteção de dados pessoais e estabelecendo mecanismos legais para assegurar o cumprimento desse direito fundamental.

Para aprofundar o estudo acerca da relação entre o mundo jurídico e as novas tecnologias, se faz necessário conceituar os precursores da Quarta Revolução Industrial, vejamos:

A Internet das Coisas, em linhas gerais é “a relação entre as coisas (produtos, serviços, lugares etc.) e as pessoas que torna possível por meio de diversas plataformas e tecnologias conectadas”<sup>29</sup>.

O *Big Data*, por sua vez, corresponde ao conjunto de dados amplos e complexos que não podem ser processados por bancos de dados ou aplicações de processamento tradicionais, ou seja, demandam de ferramentas especiais para atuar o grande volume de informações.

Para caracterizar o Big Data, atribui-se a ele 7 Vs, os quais bem definem seu conceito: volume, valor, veracidade, visualização, variedade, velocidade e variabilidade.

De forma mais técnica, o *Big Data* pode ser explicado da seguinte forma:

É a denominação utilizada pela informática para definir grandes volumes de dados captados pelos motores de busca e armazenados pela organização em atividades de data mining (mineração de dados) e data warehouse (armazenamento de dados) – que são atividades de pesquisa com utilização dos motores de busca e armazenamento em estado bruto das informações

<sup>28</sup> MORAES, Guilherme Peña de. **Curso de Direito Constitucional**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2013, p 558.

<sup>29</sup> SHWAB, K. **A Quarta Revolução Industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016, p. 29

coletadas. São grandes repositórios nos quais são realizados diversos tipos de pesquisa de modo a prover a transformação delas em informação útil<sup>30</sup>.

São exemplos de empresas que utilizam o *Big Data* para controlar comportamentos individuais e coletivos, registrar tendências de desenvolvimento e permitir novos tipos de produção e distribuição, para tarefas de Estado e até mesmo para novas formas de ilegalidade, a exemplo do cibercrime<sup>31</sup>: o Google e o Facebook.

Cumprе acrescentar que o que viabiliza o cruzamento dos dados chama-se *Big Data Analytics*. A partir desse dispositivo, os dados são coletados, organizados, tratados e compreendidos, ou seja, é o que transforma os dados em informação útil e valiosa e possibilita o uso destes, através da inteligência artificial.

Logo, o direito à privacidade, ora reconhecido expressamente na Constituição Federal de 1988 e na Lei Geral de Proteção de Dados, reveste-se de prerrogativas fundamentais invioláveis, pois o indivíduo, também consumidor, precisa de constante atualização e estruturação frente a esta nova era digital, chamada de Quarta Revolução Industrial.

Tendo em vista que a privacidade é a base para o exercício pleno de outros direitos fundamentais, como a liberdade de expressão, associação e pensamento, é primordial a existência de um ambiente seguro no qual os usuários possam interagir e desenvolver suas identidades e hábitos sem interferência externa indevida. Logo, para se viver em sociedade em mundo globalizado e cada vez mais informatizado, requer-se a regulamentação de regras que funcionem de maneira harmônica entre os entes públicos e privados, para prevenir grandes crises e crimes.

---

<sup>30</sup> MUNHOZ, A. S. **Fundamentos de tecnologia da informação e análise de sistemas para não analistas**. Curitiba: Intersaberes, 2017, p.42

<sup>31</sup> WOLFGANG HOFFMANN-RIEM. **Teoria Geral do direito digital: desafios para o direito**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p.47.

### 3 O TRATAMENTO E O USO DE DADOS

O tratamento e o uso de dados pessoais são um processo dinâmico que englobam todas as operações técnicas que podem ser realizadas sobre dados pessoais, com intuito de refinar a informação, podendo torná-la mais útil ou até valiosa.

É cediço que as tecnologias deram causa, e ainda dão, a alterações em diversos campos, e, certamente, da mesma forma, refletem no sistema de consumo e impulsionam os operadores do direito, bem como os grandes empresários a uma nova visão do Direito e de sua própria atividade.

Antes de adentrar no tratamento de dados e seus agentes propriamente, cumpre conceituar o que são os dados. Basicamente, um conceito introdutório que se pode atribuir é que são sinais que podem ser formalizados, reproduzidos e transmitidos por meios técnicos.

De acordo com o dicionário on-line *Cambridge Dictionary*, os dados (*data*) são: “informações, especialmente fatos ou números, coletadas para serem examinadas e consideradas e utilizadas para auxiliar na tomada de decisão, ou informações em formato eletrônico que podem ser armazenadas e utilizadas por um computador”.<sup>32</sup>

Wolfgang<sup>33</sup> esclarece que o significado ao termo é atribuído a partir do momento em que eles entram em um processo de comunicação de informações por um remetente e geração de informações pelo destinatário, ou seja, tornam-se o objeto de comunicação que pode ocorrer entre humanos, entre humanos e máquinas e entre máquinas.

Contudo, convém destacar que o dado não é o sinônimo de informação, uma vez que se apresenta como algo que precede uma informação, que então passará por um processo que originará uma informação.

A informação pode ser concebida como um conjunto de dados, conforme definição de Semidão:

Essa definição compreende a “informação” como sendo “dados” dotados de forma compreensiva e com potencial comunicativo. Depreende-se aqui a noção de identidade de natureza (“informação” constituída de “dados”), de mudança de estado semântico (supondo que houve um estágio ou forma anterior em que a reunião de “dados” não estava dotada de uma “forma

---

<sup>32</sup> DARA. In: *DICTIONARY*. Cambridge, 2023. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/data?q=DATA>. Acesso em: 30 out 2022.

<sup>33</sup> WOLFGANG HOFFMANN-RIEM, 2021, loc. cit.

compreensiva”) e, desde que se entenda comunicação como um processo, também a noção de um trajeto processual<sup>34</sup>.

Tal distinção é de extrema relevância pois a informação pessoal está ligada à privacidade e a respectiva tutela jurídica advém justamente do fato de estar ligada ao direito à privacidade, o que tem feito que essa temática, que gera informações que podem ser utilizadas para diversos fins, ganhe importância e destaque na seara jurídica.

À exemplo disso, atualmente existem os bancos de dados, que correspondem a um conjunto de informações estruturadas a partir do qual se pretende tirar o maior proveito possível, com diversos escopos, e isso, certamente, sem a devida regulamentação, pode implicar no uso indiscriminado de dados.

Os bancos de dados são controlados pelo controlador, que é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a que compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, conforme dita o art. 5º, inciso VI, da LGPD. Num exemplo prático, uma empresa corresponde, então, ao controlador de dados, pois é quem define quando os dados pessoais serão coletados, como serão armazenados e quando serão eliminados.

O operador, por sua vez, na redação do art. 5º, inciso VII, da LGPD, designa como operador a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. Dessa forma, se a empresa contratar uma empresa de marketing terceirizada e compartilhar os dados de contato de seus clientes para o envio de boletins informativos e promoções de determinado produto, logo, a empresa contratada irá atuar como um operador de dados pessoais (mero intermediário).

Temos, ainda, a figura do encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO – *data protection officer*), cujas atividades estão elencadas no art. 41, parágrafo 2º, da LGPD, que consistem em, basicamente, ser um canal de comunicação entre instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), orientando a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais.

---

<sup>34</sup> SEMIDÃO, R. A. M. **Dados, informação e conhecimento enquanto elementos de compreensão do universo conceitual da ciência da informação**: contribuições teóricas. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2014, p. 71. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/semidao\\_ram\\_me\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/semidao_ram_me_mar.pdf). Acesso em: 17 dez. 2023

Por fim, salienta-se que todo aquele que atua como controlador de dados deve indicar um encarregado de dados. No entanto, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) poderá estabelecer hipóteses de dispensa da necessidade de indicação, conforme a natureza e o porte da entidade ou o volume de operações de tratamento de dados<sup>35</sup>.

Dessa forma, o processamento de dados e a variedade de formas pelas quais as informações podem ser utilizadas e acessadas por múltiplos sujeitos tem sido motivo de intenso debate, pois faz com que se perceba que os bancos – principalmente os que contém dados pessoais, denominados dados pessoais sensíveis – proporcionem uma nova realidade de poderes e direitos sobre as informações pessoais e até sobre a própria pessoa, o que implica no papel do estatuto jurídico desses dados, responsável por definir a própria autonomia, identidade e liberdade do cidadão contemporâneo<sup>36</sup>.

Ainda no tocante à definição dos dados que são amparados pela LGPD, cumpre particularizar que a Lei estabelece uma definição acerca do que deve ser considerado dado pessoal, atribuindo tal qualificação (art. 5º, inciso I) à informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

Compete reportar ainda a importância decorrente do conhecimento do que se entende por dado e do valor econômico que contemporaneamente lhe é atribuído, uma vez que é comparado ao petróleo no sentido de valoração e potencial: os dados são produzidos em frações de segundo e seu fornecimento é ilimitado, além de serem mais acessíveis que o petróleo, escondido em profundas camadas.

Sendo assim, diante das inúmeras finalidades e possibilidades de uso e acessibilidade de dados é que se mostra crucial o ordenamento jurídico para atuar na proteção de dados pessoais. O objetivo de uma regulamentação nesse sentido, é, a propósito, “uma concretização da proteção da dignidade humana e da proteção da personalidade, especialmente sob a forma da proteção da autodeterminação informacional”.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> BRASIL. **Resolução CD/ANPD nº 2, de 27 de janeiro de 2022**. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 27 jan. 2022. Disponível em: RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 2, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 - RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 2, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 - DOU - Imprensa Nacional (in.gov.br). Acesso em: 17 dez. 2023

<sup>36</sup> DONEDA, D. **O direito fundamental à proteção de dados pessoais**. Direito Digital. Direito privado e internet. 3. ed. Indaiatuba: Editora Foco. 2020. E-book.

<sup>37</sup> WOLFGANG, 2021, loc. cit.

Consoante a previsão legal da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, os princípios dispostos no artigo 6º e seus incisos devem ser observados na hora do tratamento e coleta: princípio da transparência; princípio da adequação; princípio da necessidade ou da minimização; princípio da segurança; princípio do livre acesso; princípio da responsabilização e prestação de contas; princípio da não discriminação.

A autora Laura Schertel Mendes discorre acerca do tratamento dos dados, *in verbis*:

São formas de tratamento definidas pela Diretiva Europeia 95/46/CE a coleta, o registro, a organização, a conservação, a adaptação ou a alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de colocação à disposição, com operação ou interconexão, bem como o bloqueio, o apagamento ou a destruição. Assim, o tratamento de dados pessoais tem um *views* marcadamente dinâmico, pois consiste na ação de manejar a informação, relacionando e reelaborando dados, com intuito de se obterem conclusões a partir da aplicação de critérios. Para que o tratamento de dados pessoais atinja a sua finalidade, os dados geralmente são organizados na forma de banco de dados. Este se caracteriza por ser um conjunto organizado e lógico de dados, de fácil utilização e acesso. Conforme definição da Diretiva Europeia 95/46/CE, banco de dados constitui “qualquer conjunto estruturado de dados pessoais, acessível segundo critérios determinados, quer seja centralizado, descentralizado ou repartido de modo funcional ou geográfico.

[...]

O momento da coleta pode ser considerado a primeira fase do tratamento dos dados, no qual a empresa ou o controlador do banco de dados necessita obter as informações pessoais do consumidor, o que pode ser realizado a partir do próprio consumidor ou de outras fontes [...]. O processamento de dados constitui a segunda fase do tratamento, na qual os dados são submetidos a diversas técnicas necessárias para lapidá-los e transformá-los em informações úteis para a empresa.

[...]

Pode-se dizer que as principais fontes de dados dos consumidores são: i) transações comerciais; ii) censos e registros públicos; iii) pesquisas de mercado e de estilo de vida; iv) sorteios e concursos; v) comercialização e cisão de dados; e vi) tecnologias de controle na internet<sup>38</sup>.

Conforme já tratado, frente às evoluções tecnológicas e as novas formas de interação pessoal e de consumo, a Lei Geral de Proteção de Dados trouxe importantes mudanças no cenário legislativo brasileiro para regular e proteger os seus usuários.

Sobre esse mesmo prisma, a referida autora conclui que:

Como regra geral, é fundamental destacar que a legitimidade da coleta dos dados pessoais está condicionada ao consentimento do consumidor ou à previsão legal que permita a coleta, hipótese em que ela deve ser comunicada ao consumidor. Além disso, a finalidade pela qual os dados pessoais foram coletados deve sempre ser respeitada, não podendo os

---

<sup>38</sup> MENDES, 2014, p. 54-94.

dados ser utilizados para finalidade diversa sem o expresso consentimento do consumidor<sup>39</sup>.

Contudo, observa-se que um simples aceite de termos de uso – que dificilmente são lidos - ou de utilização de *cookies* em sites de busca e compras online, somado à localização são capazes de determinar qual conteúdo pode chegar à tela do seu aparelho celular, e por vezes induzir ao consumo inconsciente.

Nesse mesmo sentido, Deker expõe:

Somos a primeira geração que vivemos num mundo analógico e passamos a viver num mundo completamente digital. Nossa reputação é digital. Somos praticamente obrigados a estar no mundo digital e compartilhar nossos dados virtualmente. Vivemos numa era que todos os nossos dados colocados no mundo virtual servem de elementos para realizar um cruzamento de informações, criando um verdadeiro rastreamento através de algoritmos que elaboram, por inteligência artificial, considerando nossa idade, os hábitos postados, nossas buscas e interesses e nos oferecem produtos e serviços<sup>40</sup>.

À vista disso, pondera-se a respeito da vulnerabilidade técnica, informacional e jurídica do consumidor ao fornecer seus dados, principalmente os denominados dados pessoais sensíveis. Além disso, concerne-se como essa exposição, fornecimento e armazenamento sem finalidade e tempos expressos, por vezes sem o seu consentimento, pode violar a sua privacidade e incidir em violações e outros problemas éticos.

### 3.1 DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

Os dados pessoais sensíveis estão dispostos no Art. 5º, II, da LGPD e possuem maior proteção, pois em uma sociedade cada vez mais moderna em que as empresas estão inseridas, os dados pessoais tanto de clientes quanto das organizações são considerados “moedas” extremamente valiosas.

Assim determina o supracitado inciso do Art. 5º, da LGPD:

II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

---

<sup>39</sup> MENDES, 2014, p. 95-96.

<sup>40</sup> DEKER, Andréa Maria Cavalheiro. **Noções Gerais da LGPD e o Compliance no Tratamento de Dados**. São Paulo: Mizuno, 2022, p 15.



Nessa linha de pensamento, a Lei Geral de Proteção de Dados estabelece uma tutela diferenciada destes dados, visando uma proteção mais rígida, garantindo que o tratamento seja realizado de maneira ética, transparente e em consonância com as regulamentações legais, em razão de seu conteúdo.

Bioni conceitua dados sensíveis como "uma espécie de dados pessoais que compreendem uma tipologia diferente em razão de o seu conteúdo oferecer uma especial vulnerabilidade, discriminação"<sup>41</sup>.

Essa compreensão reforça a importância de um tratamento ético e consciente, pois os dados sensíveis podem revelar aspectos íntimos da vida das pessoas, como sua origem étnica, suas convicções religiosas, opiniões políticas, estado de saúde, entre outros elementos que, se mal utilizados, podem resultar em discriminação ou prejuízos para os envolvidos. Assim, as práticas de tratamento e proteção desses dados devem ser pautadas no respeito, transparência e responsabilidade.

Aspectos como coleta, transmissão e armazenamento de dados pessoais e sigilosos destacados no texto legal são desafios quando falamos de dispositivos. É inquestionável que a proteção à privacidade é um pilar essencial para a convivência social harmônica. Porém, a LGPD vai além, garantindo também o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação, essencial ao funcionamento do comércio e das empresas.

De todo modo, as empresas devem se atentar ao cumprimento dessas normas, a fim de evitar gastos financeiros desnecessários, garantir a segurança de clientes, funcionários e os dados da própria organização, bem como a consolidação de um diferencial competitivo, adequado aos parâmetros legais.

A Lei Geral de Proteção de Dados estabelece diretrizes específicas para o tratamento de dados sensíveis, como informações relacionadas à saúde, orientação sexual, crenças religiosas, entre outros. O uso indevido ou não autorizado desse tipo de dados é estritamente proibido, atribuindo penalidades severas para aqueles que não cumprirem essas regulamentações.

Em pesquisa realizada pelo Instituto Ponemon nos Estados Unidos, voltado à privacidade, proteção de dados e política de segurança da informação, foi verificado que no ano de 2015 os custos com violação à proteção de dados poderiam chegar a

---

<sup>41</sup> BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de Dados Pessoais: A Função e os Limites do Consentimento**. São Paulo: Forense, 2018, p. 84.

US\$ 170 (equivalente a cerca de R\$ 829,89), a depender do tipo de violação sofrida, tendo em vista os custos diretos e indiretos.<sup>42</sup>

Em todo caso, os titulares dos dados também devem estar cientes de seus direitos e da importância de manter seus dados seguros, principalmente porque “o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo”, de acordo com o inciso I, do art. 4º do CDC<sup>43</sup>.

Por se tratar da parte mais fraca na relação jurídica de consumo, o consumidor merece atenção especial, pois é nítido que as novas tecnologias de informação trouxeram consigo um novo modelo de relação comercial: o comércio eletrônico.

Dessa forma, a sociedade contemporânea foi obrigada a acompanhar tal inovação. Ocorre que, os instrumentos de proteção nesse cenário ainda são deficientes, assentindo várias lacunas a serem completadas.

De acordo com o artigo 5º, inciso I da Lei 12.965/2014 a definição de *internet* é “o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes”<sup>44</sup>.

Conforme artigo 2º da mesma Lei, o uso da *internet* no Brasil tem crescido muito e possui como fundamento o princípio constitucional da liberdade de expressão, devendo também assegurar o reconhecimento da escala mundial da rede; os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais; a pluralidade e a diversidade; a abertura e a colaboração; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e a finalidade social da rede.

Tais intuitos são perceptíveis no artigo 2º da referida Lei, que estabelece os fundamentos norteadores da relação entre o titular de dados, o agente de tratamento e as etapas de tratamento destes dados.

O art. 2º disciplina o seguinte:

I – o respeito à privacidade;

II – a autodeterminação informativa;

<sup>42</sup> PANEMON, 2015, apud SANTOS, 2016, p. 25.

<sup>43</sup> BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 30 out 2022.

<sup>44</sup> BRASIL. **Lei nº 12.965/14, de 23 de abril de 2014**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 23 abr. 2014. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 17 dez. 2023

- III – a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- IV – a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;
- V – o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;
- VI – a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VII – os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Diante disso, vislumbra-se uma conscientização crescente acerca desse tema, uma vez que o consumidor é um sujeito exposto ao adquirir produtos e serviços, e à própria prática do mercado.

### 3.2 A IMPORTÂNCIA DE UMA LEGISLAÇÃO PARA A PROTEÇÃO DOS DADOS

A LGPD, Lei nº 13.709 de 2018 entrou em vigor a partir de 2018 e dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais da personalidade da pessoa natural.

Dada a relevância desses dados sensíveis na sociedade atual, que valem como petróleo e são produzidos o tempo todo e demandam particular observação, é necessário apresentar alguns conceitos básicos.

A LGPD prevê (art. 1º) sua aplicabilidade a toda pessoa natural, pessoa jurídica de direito público ou privado, que realize o tratamento de dados pessoais no meio físico ou digital.

Desse modo, todos os entes, públicos ou privados, para adequar todos os contratos com clientes, funcionários, terceirizados, fornecedores e parceiros aos ditames legais, devem observar o disposto na LGPD, especialmente os princípios previstos nela, conforme dita o art. 6º da referida Lei.

No que concerne o tratamento de dados, o art. 5º, inciso X, da LGPD, dispõe:

Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em 02 nov 2022.

Conforme exposto anteriormente, o dado pessoal é “toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável”<sup>46</sup>. Por exemplo, para a realização de um contrato, o contratante pode solicitar de seu cliente dados de registro e de contato como nome completo, CPF, RG, endereço residencial, telefone e e-mail para realizar um contrato de prestação de serviços e prestar um serviço de instalação de portas em sua residência. Nesse caso, a base legal que autoriza o tratamento dos dados pessoais, está no art. 7º, inciso V da LGPD.

Além disso, se o trabalho envolve a coleta de dados sensíveis, é necessário a adequação do contrato para que contenham cláusulas acerca do tratamento dos dados fornecidos, se atentando ao consentimento da coleta de dados e ao uso e armazenamento correto, de acordo com o art. 8º da LGPD.

Art. 8º O consentimento previsto no inciso I do art. 7º desta Lei deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular.

§ 1º Caso o consentimento seja fornecido por escrito, esse deverá constar de cláusula destacada das demais cláusulas contratuais<sup>47</sup>.

Isso se dá porque os dados coletados para prestação de serviços deverão ser obtidos de forma livre, informada, inequívoca e para uma finalidade específica. Logo, na hipótese de vazamento de dados, coleta sem consentimento ou até uso para finalidade diversa do permitido, será considerado violação de dados e haverá sanções.

A Lei prevê, ainda, a possibilidade que o titular dos dados revogue tal consentimento. Dessa forma, o contrato deve possuir cláusulas informando o consentimento e a forma de fornecimento dos dados; a delimitação do uso em relação aos serviços prestados; os procedimentos para a correção; bloqueio ou eliminação de dados e a previsão dos direitos dos titulares, conforme a LGPD.

---

<sup>46</sup> BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em 02 nov 2022.

<sup>47</sup> Ibidem.

### 3.3 A PROTEÇÃO DE DIREITOS PERANTE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI 8.078/90

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso XXXII, prevê que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor, uma vez que está diretamente relacionado ao princípio da dignidade humana, um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, nos termos do artigo 1º, inciso III da Constituição Federal. Vejamos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor<sup>48</sup>.

Assim, conclui-se que o direito do consumidor é um direito fundamental pois está previsto no rol de direitos fundamentais trazidos pelo artigo 5º e é uma cláusula pétrea, ou seja, não pode ser abolido ou reduzido por meio de emendas constitucionais. Logo, qualquer norma ou lei que retire ou reduza os direitos do consumidor é posta como norma inconstitucional.

Ademais, o artigo 170 da CF em seu inciso V prevê a defesa do consumidor como um princípio da ordem econômica, ou seja, isso significa que o Estado é autorizado a intervir na economia para assegurar a proteção dos consumidores.

**Art. 170.** A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
**V** - defesa do consumidor;<sup>49</sup>

Antes de adentrar na importância da criação da Lei nº 8.078/90, cabe elucidar a respeito da relação de consumo e seus entes.

---

<sup>48</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 02 nov 2022.

<sup>49</sup> Ibidem.

Para configurar uma relação de consumo, é necessário que existam, concomitantemente, três elementos: um consumidor, um fornecedor e um produto/serviço, que respectivamente ligue um ao outro.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 2º, define consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire produto ou utiliza serviço como destinatário final”<sup>50</sup>. Cumpre esclarecer que destinatário final significa a pessoa que adquire o produto para seu usufruto.

O fornecedor, por sua vez, conforme dispõe o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, é “toda pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, pública ou privada, os entes despersonalizados, que colocam produto ou serviço no mercado de consumo com habitualidade”<sup>51</sup>.

Ocorre que, a habitualidade é a principal característica do fornecedor. Logo, fornecer um produto ou serviço deve ser uma atividade habitual da pessoa jurídica. Por exemplo, se uma loja de eletrodomésticos vende uma geladeira, ela é considerada fornecedora, pois exerce essa atividade com habitualidade. Por outro lado, se uma pessoa vende um aparelho de TV a um amigo, porque adquiriu um aparelho novo, não se caracteriza habitualidade, pois essa não é uma atividade comercial praticada com frequência.

De qualquer forma, no segundo caso relatado, caso o aparelho apresente defeito, a proteção é dada pelo Código Civil, não havendo aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Para aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a pessoa que adquiriu o produto com defeito deverá se encaminhar aos órgãos de proteção ao crédito, o PROCON, cujo objetivo é orientar, educar, proteger e defender os consumidores contra abusos praticados pelos fornecedores de bens e serviços nas relações de consumo<sup>52</sup>.

O serviço, conforme dispõe o parágrafo 2º do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

---

<sup>50</sup> BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm) Acesso em: 02 nov 2022.

<sup>51</sup> Ibidem.

<sup>52</sup> PARANÁ. Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. **PROCON/PR**. Disponível em <https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Objetivos>. Acesso em 2 nov 2022.

O produto, sucessivamente, de acordo com o parágrafo 1º do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, é todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, novo ou usado, fungível ou infungível, colocado no mercado de consumo, passíveis de comercialização.

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado propiciou a edição de normas específicas de proteção a este sujeito, principalmente a partir da década de 70. Em 1976, foi criado o primeiro órgão público de proteção ao consumidor, que recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, conhecido popularmente como PROCON<sup>53</sup>.

Convém ressaltar que em 2019, o PROCON registrou significativas queixas sobre essa modalidade. Em 2019, foram 78.419 reclamações a respeito de compras online, de acordo com o órgão paulista. No ano seguinte, o número subiu para 301.72 queixas. Isso ocorreu porque os hábitos de consumo mudaram desde que a pandemia da Covid-19 começou, em março de 2020<sup>54</sup>.

A vulnerabilidade jurídica, no dizer de Claudia Lima Marques, “é a falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia.”<sup>55</sup>

Denota-se que com a modernidade e o advento da tecnologia, as formas de consumo têm se transformado, assim como as vontades dos indivíduos, independente de suas classes. Para Maslow<sup>56</sup>, as necessidades humanas se apresentam segundo uma hierarquia. Uma escala de valores, que uma vez atendidos, ascende-se à níveis superiores pra satisfação de novos anseios.

Ocorre que, muitas vezes esses anseios, alimentados pelo *marketing* ostensivo e devido ao uso não responsável do crédito, gradativamente, ocasionam o endividamento. Com o passar do tempo, essa cultura tem gerado a problemática do superendividamento, que possui diversas causas, como desemprego, falta de educação financeira e/ou uma reserva de emergência, realização de empréstimos impulsivos, consumo excessivo e inconsciente.

---

<sup>53</sup> PARANÁ. Proteção ao Consumidor. **PROCON PR**. Disponível em:

<https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Protecao-ao-Consumidor>. Acesso em 2 nov 2022.

<sup>54</sup> OLHAR DIGITAL. **Reclamações em compras online sobem 536% desde o início da pandemia da Covid-19**. Disponível em <https://olhardigital.com.br/2022/04/12/pro/reclamacoes-compras-online-536-pandemia/> Acesso em 02 nov 2022.

<sup>55</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 4 ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2002, p. 327.

<sup>56</sup> MASLOW, A. H.. **Motivation and Personality**. New York: Harper, 1954.

Segundo levantamento da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), a inadimplência atingiu o maior nível da história, chegando a 79,3% dos lares com dívidas a vencer, um novo patamar inédito no mês de setembro<sup>57</sup>.

O Governo Federal sancionou em 1º de julho de 2021, a Lei 14.181/2021<sup>58</sup>, dando ao consumidor a possibilidade de repactuar as suas dívidas para se organizar financeiramente. Convém ressaltar que tal legislação incluiu dispositivos no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto do Idoso a fim de aperfeiçoar a disciplina do crédito e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Ante o exposto, nota-se que as novas formas de comércio, denominadas *e-commerce*, somadas à publicidade ostensiva, ainda que oculta, são um fenômeno recente e ainda presente no país, que impulsiona o superendividamento do consumidor, afetando não apenas as finanças no âmbito familiar, mas também a economia do país.

---

<sup>57</sup> BETHÔNICO, Thiago. Endividamento chega a 80% as famílias e bate terceiro recorde seguido. **Folha de São Paulo**, 2022. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/10/endividamento-chega-a-80-das-familias-e-bate-terceiro-recorde-seguido.shtml> Acesso em 02 nov 2022.

<sup>58</sup> BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Lei do Superendividamento. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1 jul. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.181-de-1-de-julho-de-2021-329476499>. Acesso em 02 nov 2022.



## 4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Os negócios jurídicos no Brasil são, em geral, regidos pelo Código Civil, uma vez que este retrata os requisitos de validade de todos os negócios, se estendendo inclusive aos contratos eletrônicos.

Apesar disso, ainda existem outras leis que podem ser aplicadas a esses contratos, conforme será exposto a seguir.

O Código de Defesa do Consumidor é a principal norma regulamentadora das relações de consumo, sobretudo eletrônicas, uma vez que, como mencionado anteriormente, é regido pela Lei nº 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet e está sujeito a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, mais conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados<sup>59</sup>.

Nesse sentido, importante destacar o Decreto n. 7692, de 15 de março de 2013, que determina em seu art. 3º, que os *sites* de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, em suas páginas, informações a respeito da identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou do serviço efetuado. A criação do Decreto foi de grande contribuição às normas aplicáveis já existentes, pois apesar da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas transações comerciais eletrônicas, ele não as regula explicitamente.

Uma relação jurídica de consumo é formada toda vez em que um consumidor e um fornecedor transacionam produtos ou serviços entre si, lembrando que um consumidor pode ser pessoa física ou jurídica, com base no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor e, na hipótese de pessoa física, será sempre presumida.

O consumidor, parte mais fraca na cadeia econômica, segundo Marques e Benjamin<sup>60</sup>, é considerado o *destinatário final* na aquisição de bens, direitos ou serviços, seja qual for a plataforma pela qual essa relação se realize.

No entanto, ao operar no meio digital, há uma ampliação potencial de práticas abusivas por parte dos fornecedores, o que pode resultar em danos para os

---

<sup>59</sup> BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm). Acesso em 02 nov 2022.

<sup>60</sup> MARQUES, C.L.; BENJAMIN, A.H.V. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 83-84

consumidores. Dessa forma, é comum ocorrer a oferta enganosa de produtos, bem como a cobrança de valores abusivos, além de produtos que nem são entregues.

Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor é cristalino ao estabelecer a vulnerabilidade do consumidor relacionada à proteção ao princípio constitucional da igualdade, preconizado no art. 5º, *caput*, da Constituição Federal, ante a necessidade de tutela.

Claudia Lima Marques e Bruno Miragem destacam que a vulnerabilidade do consumidor se distingue em vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional<sup>61</sup>. O direito privado confere ao consumidor uma presunção de vulnerabilidade, que é característica intrínseca a este, podendo decorrer uma vulnerabilidade agravada a grupos específicos como idosos, crianças e portadores de deficiências, chamada de hipervulnerabilidade.

Nesse sentido, Paulo Valério Dal Pai Moraes:

Vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venham a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação<sup>62</sup>.

De acordo com Vázquez a palavra *e-commerce* é uma abreviação do termo em inglês *electronic commerce*, que se traduz literalmente como "comércio eletrônico". A letra "e" denota atividades realizadas através da internet, semelhante ao caso do *e-mail*, que significa "correio eletrônico"<sup>63</sup>. Dessa forma, *e-commerce* refere-se a transações comerciais realizadas integralmente online.

Segundo Kotler, o termo *e-commerce* significa ser uma ampla variedade de transações eletrônicas, tais como o envio de pedidos de compra para fornecedores via EDI (troca eletrônica de dados). Ainda segundo Kotler, por trás dos negócios eletrônicos existem dois fenômenos: o da conectividade e da digitalização.

O autor analisa dois tipos de *e-commerce*:

<sup>61</sup> MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

<sup>62</sup> MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 3. Ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 25.

<sup>63</sup> VÁZQUEZ, A. O que é e-commerce: para que serve e como funciona? **Nuvemshop**, 25 nov. 2021. Disponível em: <https://www.nuvemshop.com.br/blog/o-que-e-ecommerce/>. Acesso em 13 out 2023.

Canais comerciais: várias empresas estabeleceram serviços de informação e de e-marketing que podem ser acessados por aqueles que assinam o serviço e pagam uma taxa mensal. (...) Esses canais fornecem informações (notícias, bibliotecas, educação, viagens, esportes, consultas), entretenimento (diversão e jogos), serviços de compra, oportunidades e diálogos (informativos, fóruns, salas de bate-papo) e e-mail. A Internet: a Internet é uma malha global de redes de computadores que tornou possível a comunicação global instantânea e descentralizada. (...) Eles podem enviar e-mails, trocar experiências, comprar produtos e acessar notícias, receitas e informações sobre arte e negócios. A Internet em si é grátis, embora os usuários individuais precisem de um provedor de serviços da Internet para estarem conectados a ela<sup>64</sup>.

Além da compra pela *internet*, também são consideradas práticas de *e-commerce* as transações bancárias, como o Pix. Segundo pesquisa da edição de julho do Estudo de Pagamentos da consultoria Gmattos, o *Pix* é a 2ª maior modalidade de pagamentos no e-commerce e empata com a de pagamento por boleto, com aceitação de 78% dos estabelecimentos no Brasil<sup>65</sup>.

Em se tratando de compra *online*, o mundo está vivenciando uma nova era de compra, onde seus consumidores também se relacionam entre si nessa transação. Para Alencar, Helena & Menezes, “o ambiente da loja é virtual e a interação ocorre por meio da página de web, portanto o design é relevante para o consumidor desse segmento”<sup>66</sup>.

O crescimento do comércio eletrônico e a disseminação do uso dos contratos eletrônicos nas relações levantam reflexões a respeito dos efeitos de tamanho fenômeno sobre um dos institutos mais clássicos do direito, o contrato.

Portanto, reconhecer a vulnerabilidade dos consumidores do *e-commerce* implica entender que se trata de um grupo específico de consumidores sujeitos a condições particularmente marcadas pela insegurança e incerteza – para além das enfrentadas pelos consumidores nas transações tradicionais. É crucial garantir-lhes o nível de proteção adequado, levando em consideração o seu grau de vulnerabilidade, da mesma forma que se faria com qualquer outro consumidor.

<sup>64</sup> KOTLER, PHILIP. **Administração de Marketing**. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000, p. 681

<sup>65</sup> CORSINI, Iuri; JANONE, Lucas. Pix é a 2ª maior modalidade de pagamentos no e-commerce, aponta levantamento. **CNN Brasil**, 2022. Disponível em <https://www.cnnbrasil.com.br/business/pix-e-a-2a-maior-modalidade-de-pagamentos-no-e-commerce-aponta-levantamento/>. Acesso em 01 nov 2022.

<sup>66</sup> ALENCAR, Salomão de Farias, HELENA, Michelle Kovacs, MENEZES, Janaynna da Silva. **Comportamento de Consumidor On-line: a perspectiva da teoria do fluxo**. RBGN, São Paulo, vol.10, n.26, p.27-44, jan./mar. 2008.

É certo que a proteção à vulnerabilidade do consumidor é fundamentada na proteção à confiança que este deposita nos vínculos que formaliza no mercado de consumo. Para fazer uma compra, por exemplo, o consumidor deve submeter-se a um cadastro, no qual fornecerá seus dados pessoais, como número de CPF, RG, endereço, e, principalmente, seus dados financeiros.

A vulnerabilidade, conforme Miragem, que não se confunde com hipossuficiência, vai muito além de mero reflexo de uma desigualdade econômica, existente, de regra, entre empresário e consumidor. Abrange inúmeros aspectos, como, para centrar no objeto do presente artigo, a falta de noções básicas sobre aspectos financeiros e o significado emocional de possibilidade de compra do imóvel próprio, concretizando o “sonho da casa própria”<sup>67</sup>.

No comércio eletrônico, também chamado de *e-commerce*, é comum a utilização de *spams* e *nudges* para influenciar o consumo de produtos e serviços. É como se fossem gatilhos, estrategicamente pensados para influenciar na tomada de decisões dos consumidores. Um bom exemplo são os casos dos sites que vendem passagens aéreas e que, após uma rápida consulta, começam a disparar *spams/nudges* com novas promoções ou alertando que os assentos estão esgotando. O mesmo ocorre ao pesquisar um eletrodoméstico ou um eletrônico, com diversas ofertas de preço, de diferentes fornecedores.

Além da questão ética, que é muito discutida, esse tipo de publicidade pode caracterizar uma violação ao Código de Defesa do Consumidor, que por um lado exige a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, e por outro, proíbe a publicidade enganosa e abusiva, bem como métodos coercitivos ou desleais.

Com efeito, apesar de não disciplinar expressamente a publicidade digital, a LGPD está voltada para a proteção dos dados pessoais do usuário, ou seja, a proteção da privacidade, intimidade, liberdade de expressão e a honra das pessoas. Para tanto, baseou-se em diversos princípios e regras estruturantes que disciplinam o uso e tratamento de dados pessoais, com a finalidade de proteger seus usuários.

Contudo, a *internet* e o *e-commerce* criaram um ambiente em que os consumidores muitas vezes se encontram em uma posição de vulnerabilidade a práticas comerciais desleais, violações de privacidade e manipulação de informações,

---

<sup>67</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed., São Paulo: Ed. RT, 2013, p. 114.

afetando a privacidade e a segurança. Algumas das violações de dados mais comuns incluem o vazamento de informações financeiras e documentos pessoais, ataques de *pishing* e rastreamento de hábitos de consumo para enviar publicidades abusivas.

A empresa americana *ChoicePoint*<sup>68</sup> notificou cerca de 145 mil consumidores em 2004 sobre fraude em seus sistemas de informações, o qual ocorreu devido a falhas no monitoramento e credenciamento de seus clientes, gerando multa de US\$ 10 milhões e compensação de US\$ 5 milhões aos consumidores.

Outro exemplo de violação de dados é o escândalo da Target<sup>69</sup>, em 2012. A loja, que é uma grande varejista nos Estados Unidos notou que havia certo padrão de consumo de seus clientes, utilizando estratégias de direcionamento de produtos e descontos. Nesse caso, ao identificar uma possível gravidez, tratava de enviar às “potenciais mães” cupons de descontos e ofertas já personalizadas para o período. Esse cruzamento de mineração e análise de dados que ocorreu em 2012 demonstrou que a empresa sabia antes mesmo dos pais da menina a respeito da gravidez.

Neste novo contexto do direito privado, a proteção jurídica do consumidor pelo Estado se justifica em face de sua fragilidade – vulnerabilidade – no mercado de consumo, pois o consumidor é a parte frágil nas mais diversas e variadas relações jurídicas estabelecidas no mercado de consumo<sup>70</sup>.

Diante do atual cenário brasileiro, é cristalino que o ordenamento jurídico, através da Constituição da República de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor, harmoniza as relações de consumo, está atento às novas tecnologias, apreciando a vulnerabilidade do consumidor, sujeito de direitos assegurados constitucionalmente, em relação aos fornecedores, assegurando as garantias constitucionais e proporcionando um ambiente de consumo mais seguro e confiável, onde os direitos dos consumidores são respeitados e onde a confiança e a integridade são promovidas nas relações comerciais.

A legislação brasileira já avançou com a regulamentação das relações de consumo realizadas via *internet*, garantindo o direito do consumidor à adequada

---

<sup>68</sup> TERRACO ECONOMICO. **Big Data:** Como a Target descobriu uma gravidez antes da família?. O Guia Financeiro, 2019. Disponível em <https://www.oguiafinanceiro.com.br/textos/big-data-como-a-target-descobriu-uma-gravidez-antes-da-propria-familia/> . Acesso em 04 nov 2022.

<sup>69</sup> NOE, Eric ; ENG, Paul. **ChoicePoint Fraud Illustrates Identity Threat**. ABC News, 2006. Disponível em <https://www.oguiafinanceiro.com.br/textos/big-data-como-a-target-descobriu-uma-gravidez-antes-da-propria-familia/> . Acesso em 04 nov 2022.

<sup>70</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. **Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Ed. RT, 2009, p. 27.

informação e prevenindo possíveis danos nas contratações realizadas através de sites de compras coletivas e análogos, como o *marketplace* do Facebook, Mercado Livre, OLX e outras plataformas virtuais.

Atualmente, a Lei Geral de Proteção de Dados prevê sanções administrativas, multas de até 2% do faturamento da empresa, limitadas a 50 milhões de reais por infração, suspensão parcial ou total do banco de dados e até mesmo proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas ao tratamento de dados. Além disso, também é possível que os usuários que tiveram violação de seus dados ingressem com ações judiciais por danos morais e materiais em casos de violação de dados pessoais<sup>71</sup>.

Todavia, apesar do impacto regulatório da LGPD, ainda existem lacunas legislativas no tratamento das relações de consumo no comércio eletrônico, que devem ser regulamentadas pelos seus agentes, preservando o consumidor, que tem sua vulnerabilidade agravada neste ambiente, pois a proteção da privacidade e segurança dos dados dos usuários não se limita somente uma abordagem extensiva e eficaz no âmbito legal, mas sobretudo na conscientização e educação dos consumidores sobre seus direitos e a importância de uma navegação segura e responsável na *internet* e nas relações comerciais, onde quer que ocorram.

Nesse contexto, políticas públicas e iniciativas regulatórias bem como a constante revisão e atualização dessas normas são indispensáveis. A educação e consciência do consumidor também surgem como uma ferramenta poderosa para capacitar os cidadãos a tomarem decisões informadas e participarem ativamente na defesa de seus interesses. Por isso, é necessário um dispositivo que assegure a segurança e integridade dos usuários e promova a confiança e transparência nas relações.

---

<sup>71</sup> CONSULTOR JURÍDICO. ANPD aplica primeira sanção por violação à Lei Geral Proteção de Dados. **Revista Consultor Jurídico**, 6 de julho de 2023. Disponível em < <https://www.conjur.com.br/2023-jul-06/anpd-aplica-primeira-sancao-violacao-lgpd#:~:text=As%20san%C3%A7%C3%B5es%20previstas%20na%20lei,e%20o%20bloqueio%20dos%20dados.>> Acesso em 15 out 2023.

## 5 CONCLUSÃO

As novas tecnologias de informação trouxeram consigo um novo modelo de relação comercial e grandes desafios para os operadores do direito, destacando a necessidade urgente de abordagens regulatórias e estratégias mitigadoras para preservar seus direitos e interesses, pois embora o cenário digital ofereça inúmeras conveniências, também expõe os consumidores a uma multiplicidade de riscos que vão além das transações comerciais convencionais, como violação de privacidade, fraudes e manipulação.

É imperativo reconhecer que a hipervulnerabilidade do consumidor não é um fenômeno isolado, mas sim um reflexo das transformações sociais e tecnológicas, destacando não apenas a necessidade de mecanismos regulatórios mais robustos, como também a importância de uma conscientização generalizada sobre os direitos e responsabilidades nas transações eletrônicas.

À medida que o *e-commerce* continua a evoluir, é necessário que a legislação e as instituições reguladoras evoluam em sintonia, adaptando-se para enfrentar os desafios emergentes e garantindo que os consumidores possam usufruir dos benefícios do comércio eletrônico de maneira segura, transparente e confiável. Apesar do caráter regulatório da LGPD, a colaboração entre setores público e privado é indispensável para criar um ecossistema que promova a segurança, a transparência e a confiabilidade no comércio eletrônico e nas relações consumeristas atuais.

A análise crítica das interações entre consumidores e plataformas de *e-commerce*, à luz dessa legislação, contribui para uma compreensão mais profunda dos desafios e oportunidades que permeiam esse cenário em constante evolução. A compreensão dessas questões é essencial não apenas para a academia, mas também para os demais entes envolvidos, contribuindo para o desenvolvimento de um ambiente sustentável a longo prazo e relações de consumo que promovam a ética, a responsabilidade e o benefício coletivo. Este estudo não apenas destaca as fragilidades existentes, mas também a necessidade cristalina de medidas proativas que fortaleçam os alicerces da confiança no ambiente digital.

Ao focarmos não apenas na transação comercial imediata, mas também nos impactos a longo prazo sobre a privacidade, segurança e satisfação do consumidor,

moldaremos um futuro em que a integridade e a responsabilidade serão valores fundamentais no comércio eletrônico, cultivando interações sociais e econômicas pautadas no respeito mútuo, transparência e responsabilidade. Dessa forma, nos preparamos para lidar com as transformações contínuas do cenário digital, assegurando que as relações de consumo sejam sustentáveis, equitativas e socialmente responsáveis.

Essa jornada não é apenas um compromisso com o presente, mas também um investimento no desenvolvimento de um ambiente comercial que perdure e prospere para as gerações futuras. Ao fazer isso, estaremos pavimentando o caminho para relações de consumo mais éticas, sustentáveis e benéficas a todos.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENCAR, Salomão de Farias, HELENA, Michelle Kovacs, MENEZES, Janaynna da Silva. **Comportamento de Consumidor On-line**: a perspectiva da teoria do fluxo. RBGN, São Paulo, vol.10, n.26, p.27-44, jan./mar. 2008.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Ed. RT, 2009.

BETHÔNICO, Thiago. Endividamento chega a 80% as famílias e bate terceiro recorde seguido. **Folha de São Paulo**, 2022. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/10/endividamento-chega-a-80-das-familias-e-bate-terceiro-recorde-seguido.shtml> Acesso em 02 nov 2022.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de Dados Pessoais: A Função e os Limites do Consentimento**. São Paulo: Forense, 2018.

BLUM, R. P. F.; MORAES, H. F. M. **Manual de Compliance**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

BRASIL. Comitê Central de Governança de Dados (CCGD). **Guia de boas práticas: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) [versão 2.0]**. Sítio Eletrônico GovBR, Brasília, DF, 14 ago. 2020. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/66446>. Acesso em 14 out 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) . Acesso em: 28. out. 2022.

BRASIL. **Decreto Federal nº 7.692/2013, 15 março de 2013**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 15 mar. 2013. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm) . Acesso em: 28 out 2022.

BRASIL. **Decreto nº 8771/16 de 11 de maio de 2016**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 11 maio 2016. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8771.htm). Acesso em 28. out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em 13 out 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm). Acesso em 30 out 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021.** Lei do Superendividamento. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1 jul. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.181-de-1-de-julho-de-2021-329476499>. Acesso em 02 nov 2022.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/8078compilado.htm). Acesso em: 02 nov 2022.

BRASIL. **Projeto de Lei n. 4060, de 2012.** Câmara dos Deputados, Brasília, DF, 13 jul. 2012. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=548066>. Acesso em 29 out. 2022.

BRASIL. **Resolução CD/ANPD nº 2, de 27 de janeiro de 2022.** Diário Oficial da União. Brasília, DF, 27 jan. 2022. Disponível em: RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 2, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 - RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 2, DE 27 DE JANEIRO DE 2022 - DOU - Imprensa Nacional (in.gov.br). Acesso em: 17 dez. 2023.

CARVALHO, A. C. et al. **Manual de Compliance.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

CONSULTOR JURÍDICO. ANPD aplica primeira sanção por violação à Lei Geral Proteção de Dados. **Revista Consultor Jurídico**, 6 de julho de 2023. Disponível em < <https://www.conjur.com.br/2023-jul-06/anpd-aplica-primeira-sancao-violacao-lgpd#:~:text=As%20san%C3%A7%C3%B5es%20previstas%20na%20lei,e%20o%20bloqueio%20dos%20dados.> > Acesso em 15 out 2023.

CORSINI, Iuri; JANONE, Lucas. Pix é a 2ª maior modalidade de pagamentos no e-commerce, aponta levantamento. **CNN Brasil**, 2022. Disponível em <https://www.cnnbrasil.com.br/business/pix-e-a-2a-maior-modalidade-de-pagamentos-no-e-commerce-aponta-levantamento/>. Acesso em 01 nov 2022.

DARA. In: DICTIONARY. Cambridge, 2023. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/data?q=DATA>. Acesso em: 30 out 2022.

DEKER, Andréa Maria Cavalheiro. **Noções Gerais da LGPD e o Compliance no Tratamento de Dados.** São Paulo: Mizuno, 2022.

DONEDA, D. **O direito fundamental à proteção de dados pessoais.** Direito Digital. Direito privado e internet. 3. ed. Indaiatuba: Editora Foco, 2020.

EXAME. Zuckerberg diz ver futuro da internet centrado na privacidade. **Portal Exame**. São Paulo, 06 mar. 2019. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/zuckerberg-diz-ver-futuro-da-internet-centrado-na-privacidade/>. Acesso em: 29 out 2022.

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. Sigilo de dados: o direito à privacidade e os limites a função fiscalizadora do Estado. **Revista dos Tribunais - Revista Tributária e de Finanças Públicas**: RTrib, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 141-154, out./dez. 1992.

FRANZÃO, Luana. Do ENIAC ao notebook: confira a evolução dos computadores nas últimas décadas. **CNN Brasil**, 2021. Disponível em: [https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/do-eniac-ao-notebook-confira-a-evolucao-dos-computadores-nas-ultimas-decadas/#:~:text=1946%20%2D%20ENIAC&text=Sua%20constru%C3%A7%C3%A3o%20come%C3%A7ou%20ainda%20em,v%C3%A1lvulas%2C%20que%20ocupavam%20muito%20espa%C3%A7o](https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/do-eniac-ao-notebook-confira-a-evolucao-dos-computadores-nas-ultimas-decadas/#:~:text=1946%20%2D%20ENIAC&text=Sua%20constru%C3%A7%C3%A3o%20come%C3%A7ou%20ainda%20em,v%C3%A1lvulas%2C%20que%20ocupavam%20muito%20espa%C3%A7o.). Acesso em 13 out 2023.

GARCIA, Lara Rocha et. al. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** guia de implantação. São Paulo: Blucher, 2020.

INOVAÇÃO. Evolução da internet no Brasil. **RNP Brasil**, 2022. Disponível em <https://www.rnp.br/noticias/evolucao-da-internet-no-brasil> . Acesso em 13 out 2023.

KOTLER, PHILIP. **Administração de Marketing**. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MARINHO, F. **Os 10 mandamentos da LGPD:** como implementar a Lei Geral de Proteção de Dados em 14 passos. São Paulo: Atlas, 2020.

MARQUES, C.L.; BENJAMIN, A.H.V. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor:** O novo regime das relações contratuais. 4 ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2002.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

MASLOW, A. H.. **Motivation and Personality**. New York: Harper, 1954.

MENDES, L. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor**. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed., São Paulo: Ed. RT, 2013.

MORAES, Guilherme Peña de. **Curso de Direito Constitucional**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais**. 3. Ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 25.

MUNHOZ, A. S. **Fundamentos de tecnologia da informação e análise de sistemas para não analistas**. Curitiba: Intersaberes, 2017.

NEVES, E. C. **Compliance empresarial: o tom da liderança**. São Paulo: Jurídicos Trevisan, 2018.

NOE, Eric ; ENG, Paul. **ChoicePoint Fraud Illustrates Identity Threat**. ABC News, 2006. Disponível em <https://www.oguiafinanceiro.com.br/textos/big-data-como-a-target-descobriu-uma-gravidez-antes-da-propria-familia/> . Acesso em 04 nov 2022.

OLHAR DIGITAL. **Reclamações em compras online sobem 536% desde o início da pandemia da Covid-19**. Disponível em <https://olhardigital.com.br/2022/04/12/pro/reclamacoes-compras-online-536-pandemia/> Acesso em 02 nov 2022.

PARANÁ. Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. **PROCON/PR**. Disponível em <https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Objetivos>. Acesso em 2 nov 2022.

PARANÁ. Proteção ao Consumidor. **PROCON PR**. Disponível em: <https://www.procon.pr.gov.br/Pagina/Protecao-ao-Consumidor>. Acesso em 2 nov 2022.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

SARLET, INGO WOLFGANG; et al. **Curso de Direito Constitucional**. 3. ed. ver., atual. e ampl., São Paulo: Saraiva Jur, 2014.

SEMIDÃO, R. A. M. **Dados, informação e conhecimento enquanto elementos de compreensão do universo conceitual da ciência da informação**: contribuições teóricas. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2014, p. 71. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/semidao\\_ram\\_me\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/semidao_ram_me_mar.pdf). Acesso em: 17 dez. 2023.

SHWAB, K. **A Quarta Revolução Industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016.

TEIXEIRA, T. **Direito digital e processo eletrônico**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

TERRACO ECONOMICO. **Big Data**: Como a Target descobriu uma gravidez antes da família?. O Guia Financeiro, 2019. Disponível em <https://www.oguiafinanceiro.com.br/textos/big-data-como-a-target-descobriu-uma-gravidez-antes-da-propria-familia/> . Acesso em 04 nov 2022.

THE GUARDIAN. Privacidade não é mais uma norma social, diz fundador do Facebook. **The Guardian**, 2010. Disponível em <https://www.theguardian.com/technology/2010/jan/11/facebook-privacy>. Acesso em: 29 out 2022.

VÁZQUEZ, A. O que é e-commerce: para que serve e como funciona? **Nuvemshop**, 25 nov. 2021. Disponível em: <https://www.nuvemshop.com.br/blog/o-que-e-e-commerce/>. Acesso em 13 out 2023.

WOLFGANG HOFFMANN-RIEM. **Teoria Geral do direito digital: desafios para o direito**. Rio de Janeiro: Forense, 2021.