



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

**O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

**THE ONLINE CONSUMER, THE CONSUMER PROTECTION CODE AND THE GENERAL DATA PROTECTION LAW**

**EL CONSUMIDOR EN LÍNEA, EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Márcio Magera Conceição<sup>2</sup>, Ricardo Costa<sup>3</sup>, Adriana Maria Rodrigues<sup>4</sup>

e341362

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i4.1362>

PUBLICADO: 04/2022

**RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo demonstrar como o consumidor que utiliza a internet, no computador ou no seu aparelho de telefone celular, tem proteção legal e recebe amparo do Estado. Esta reflexão traz a discussão como a tecnologia precisa estar a favor do homem, assim como a Lei. O Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078/90, veio após a Constituição Federal. Ela tutela as relações consumeristas e protege a vulnerabilidade da pessoa se comparada à empresa ou ao prestador de serviço. Sendo assim, precisa estar adaptado à nova realidade, em razão de sua idade. A Lei Geral de Proteção de Dados é posterior<sup>1</sup>. Promulgada em 14 de agosto de 2018 sofreu alterações pela Lei n. 13.853/2019 e Lei n. 14.010/2020. Ela é rica em detalhes, mas certamente receberá novas atualizações. Assim, a lei e os operadores do Direito devem acompanhar a velocidade instantânea das relações humanas virtuais, em especial, a relação de consumo para a paz social e a vida em sociedade equilibrada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologia. Relações Sociais. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

**ABSTRACT**

This work shows how the consumer who uses the internet, on the computer or on his cell phone device, has legal protection and receives state protection. This reflection brings the discussion as to how technology needs to be in favor of man, as well as the Law. The Consumer Protection Code, Law 8,078/90, came after the Federal Constitution. It protects consumer relations and protects the vulnerability of the person when compared to the company or service provider. Therefore, it needs to be adapted to the new reality, due to its age. The General Data Protection Act is later. Enacted on August 14, 2018, it was changed by Law No. 13,853/2019 and Law No. 14,010/2020. It is rich in detail but will certainly receive new updates. Thus, the law and the operators of the law must monitor

<sup>2</sup> Economista pela PUC- Campinas. MBA de Marketing pela ESAMC, Sorocaba. Mestrado em Administração pela UNG - Guarulhos. Mestrado em Sociologia pela PUC - São Paulo. Doutor em Sociologia pela PUC - São Paulo. Doutor em Filosofia da Administração pela FCU – EUA, diploma Reconhecido no Brasil pela Universidade UNAMA, Pará. Pós Doutor Unicamp - Campinas. Pós Doutor FCU - EUA. Pós Doutor Universidade de Coimbra-Portugal. Jornalista e Escritor. Avaliador do MEC/INEP, há 16 anos. Pró Reitor da Universidade de Guarulhos, SP. Pesquisador do grupo de cientistas da Centro de Ecologia Funcional da Universidade de Coimbra, Portugal. Pesquisador da Universidade Paulista, UNIP. Professor do programa de mestrado Geoambiental da Universidade Guarulhos. Editor chefe da RECIMA21.

<sup>3</sup> Pós-Doutorado em Comunicação pela Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP, Doutor em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP, Mestre em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo - UMESP. Possui graduação em Comunicação Social. Especialista em Gestão de Ecossistema Digital. Colaborador no INEP atuando como avaliador de cursos presenciais e EaD. Possui experiência na área de Gestão Educacional e na Gestão corporativa atuando principalmente nos seguintes temas: Marketing, Retenção, Captação, Comunicação e Educação a Distância. Pesquisador da Universidade Federal de Minas Gerais. Professor do Programa de Mestrado em Análise Geoambiental da UNG Universidade

<sup>4</sup> Promotora Pública do Estado de São Paulo

<sup>1</sup> Lei n. 13.709/2018



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

the instantaneous speed of virtual human relations, in particular the relationship of consumption for social peace and life in a balanced society.

**KEYWORDS:** Technology. Social Relations. General Personal Data Protection Law (LGPD)

### 1. Introdução

As relações sociais necessitam de regras para o convívio harmônico e pacífico entre os homens. O Direito é simples, as relações humanas são complexas.

A transformação pela qual a sociedade passou nos últimos 50 anos é extraordinária. Até meados do século passado, ou seja, há 70 anos, o termo globalização não existia. Internet era um projeto e a comunicação algo caro. Havia a necessidade de jornais impressos, cartas escritas que demoravam meses para chegar em outro país. Com o surgimento do telefone e da televisão, existiu uma euforia na sociedade.

O Direito precisa acompanhar a euforia. As normas jurídicas devem regular as relações que nascem com a tecnologia e com a velocidade instantânea da informação.

No início do ano 2.000 a internet era presente nos domicílios brasileiros. Antes disso, somente em algumas empresas, já que a exploração comercial foi em dezembro de 1994 por um projeto piloto da Embratel, com acesso por linhas discadas<sup>1</sup>. O *smartphone* veio depois.

Passados mais de 20 anos, o *smartphone* e o computador são populares. Aproximadamente 83% dos domicílios têm acesso à internet.<sup>2</sup> Crianças usam aparelhos inteligentes de telefonia móvel nas escolas. Famílias inteiras pagam boletos por meio da internet.

Há urgência na regulamentação de todas as relações jurídicas que nascem com as novas ferramentas.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078/90, veio após a Constituição Federal. Ela tutela as relações consumeristas e protege a vulnerabilidade da pessoa se comparada à empresa ou ao prestador de serviço. Precisa estar adaptado à nova realidade, em razão de sua idade.

A Lei Geral de Proteção de Dados é posterior<sup>3</sup>. Promulgada em 14 de agosto de 2.018 sofreu alterações pela Lei n. 13.853/2019 e Lei n. 14.010/2020. Ela é rica em detalhes, mas certamente receberá novas atualizações.

O ordenamento jurídico ampara o consumidor no ambiente virtual, mas o cuidado ao abrir uma conta num banco digital também é indispensável. Os dados são protegidos, mas a cautela não deve ser afastada.

<sup>1</sup> Fonte: Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet-no-brasil.htm>. Acesso em: 11 mar. 2022.

<sup>2</sup> Fonte: IBGE. Disponível em <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>. Acesso em: 11 mar. 2022.

<sup>3</sup> Lei n. 13.709/2018



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

Os crimes não serão aqui tratados, posto que o objetivo é a esfera civil, onde o patrimônio e a disponibilidade do direito são fundamentais para outras relações além da jurídica, como a econômica e a política.

### 2. O Consumidor e o Código de Defesa do Consumidor

A Lei n. 8.078/90 define consumidor em seu art. 2º como *“toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”*

Acrescenta o parágrafo único que se equipara a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, com intervenção nas relações de consumo.

Com as pessoas conectadas o tempo todo, o consumidor atualmente é digital.

Hoje é possível pesquisar a qualidade de um produto na rede mundial de computadores, preços, formas de pagamento, data da entrega. Ele tem mais informação sobre o bem e seus direitos. Há um amadurecimento do consumidor.

O capitalismo gera o consumo e ser um consumidor digital é o que dá a satisfação ao ser humano nos dias de hoje. Os princípios de relacionamento entre os consumidores e os fornecedores devem ser atendidos para maior segurança na realização do negócio jurídico.

O Código de Defesa do Consumidor se aplica às relações jurídicas consumeristas físicas e digitais.

No ambiente virtual, a relação necessita de cautela.

O consumidor deve, antes da contratação, averiguar os dados corretos do estabelecimento comercial, uma vez que há muitas empresas irregulares, que sequer existem e aplicações de golpes diários. O fornecedor deve ser claro em seu ambiente na rede e, por exemplo, indicar se há loja física ou se existe apenas o ambiente digital.

A vulnerabilidade do consumidor é protegida, porém se não há empresa e se não for possível apurar o aplicador do golpe, não há que se em inversão do ônus da prova, tampouco em indenização ou perdas e danos.

Nesse panorama, destaco que a inversão do ônus da prova não é a ausência de prova, mas segundo o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor<sup>4</sup> é um direito para a facilitação da defesa quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou quando ele for hipossuficiente.

Logo, ao firmar um negócio pela internet, deve o consumidor ter consigo o nome da empresa, cópia do contrato firmado, número do pedido, comprovante do pagamento realizado, ainda que parcial, tudo a corroborar a existência da relação jurídica e a lesão.

<sup>4</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

A responsabilidade civil está prevista no art. 927, do Código Civil e gera o dever de indenizar o ato ilícito, o dano e o nexo causal entre o ato e o dano.

O Código de Defesa do Consumidor, no art. 12 e no art. 14, prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor<sup>5</sup>. Ela se caracteriza pela ausência de culpa por parte do fornecedor e do prestador de serviço.

A responsabilidade objetiva visa exatamente proteger o consumidor, vulnerável e hipossuficiente. Porém, não se aplica quando a culpa é exclusiva do consumidor. Por isso, toda cautela é pouco para o consumidor on-line.

Nesse contexto, existe jurisprudência sobre a culpa exclusiva do consumidor e a não reparação do dano pelo fornecedor.

Seguem alguns exemplos:

*“Na disciplina do Código de Defesa do Consumidor – CDC, concernente a fato do serviço, o fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro ou a inexistência de defeito. No caso, a autora foi vítima de fraude bancária, em que terceiro se faz passar por seu filho em mensagem do aplicativo WhatsApp e solicitou, com êxito a transferência bancária de quantia monetária. Ao transferir o numerário em valor significativo para conta de desconhecido sem checar previamente a veracidade da solicitação, a consumidora agiu com falta de cautela mínima esperada diante das circunstâncias. A culpa exclusiva do consumidor exime o fornecedor do dever de indenizar na disciplina da responsabilidade pelo fato do serviço (CDC, art. 14, §3º). Recurso conhecido e não provido. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados.” (TJDF, 6ª Turma Cível, Processo 0716649-92.2021.8.07.0001, rel. Leonardo Roscoe Bessa, publicado no DJE 31/01/2022).*

*“Consumidor. Prestação de serviços. Concessionária de serviço público. Telefonia e Internet. Boleto fraudado de forma grosseira. Culpa exclusiva do consumidor e do terceiro. Ausência de responsabilidade da empresa ré. Imputar a responsabilidade por erro grosseiro ao fornecedor desborda da responsabilidade civil fixada pelo CDC, que não adotou a teoria do risco integral, mas sim o risco do empreendimento. A própria legislação consumerista afirma que: “art. 14. O Fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §º O fornecedor de serviços só não será*

<sup>5</sup> Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

*responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor dou de terceiro.” Assim, boleto grosseiramente falsificado remete a culpa exclusiva do consumidor, que não adotou procedimento mínimo de cautela ao realizar o pagamento, sendo vítima de phishing. Recurso improvido.” (TJSP – 35ª Câmara de Direito Privado - AC 1100950-30.2019.8.26.0100, rel. Arthur Marques, Publicação 17/12/2020).*

A lei é expressa. O consumidor realiza um negócio virtual e deve ter o cuidado ao firmar um papel numa loja física, sob pena de não incidir a responsabilidade objetiva do fornecedor ou prestador de serviço.

Ler todos os detalhes do que faz na rede mundial de computadores antes de confirmar o “de acordo” é essencial, especialmente porque antes do “de acordo” há o verbo “li”. O clique é fácil, a leitura dá trabalho, mas é fundamental para evitar danos irreparáveis.

Algumas empresas obrigam o consumidor, antes de clicar o “de acordo” a rolar o texto inteiro referentes às normas sobre a transação para que não alegue qualquer falha, cláusula abusiva ou que o fornecedor agiu de má-fé. É certo que tal ferramenta não indica que o consumidor leu, mas o contrato firmado no mundo virtual será “lei entre as partes” em caso de troca, não recebimento no prazo ou algum descumprimento por parte do fornecedor.

A culpa exclusiva do consumidor foi adaptada ao Direito Digital.

Certamente, não ter a reparação do dano pela culpa exclusiva ou ter mais despesas pela contratação de advogados faz da sanção civil uma teratologia.

Para terminar este tópico, é indispensável saber que se aplica ao consumo on-line o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o negócio foi fora do estabelecimento comercial, ou seja, numa plataforma virtual.

*Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.<sup>6</sup>*

Por conseguinte, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, ou seja, os sete dias, serão devolvidos de forma atualizada, de acordo com o parágrafo único do mesmo dispositivo legal.

Parece estranho nos dias de hoje que uma relação consumerista nasça com um clique de um segundo e o prazo de arrependimento possa se dar em sete dias.

Contudo, como inexistente legislação específica ao tema, é esta a regra que prevalece. E por ser benéfica ao consumidor, vulnerável e hipossuficiente, dificilmente será mudada a curto prazo por ser atual.

<sup>6</sup> Lei n 8.078/90 CDC



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR *ON-LINE*, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

### 3. O Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados

O consumidor que adquire um produto ou serviço pela plataforma digital quer ter a intimidade resguardada. A segurança da informação é essencial.

Ao colocar os dados do cartão de crédito ou assinar virtualmente um contrato, os princípios constitucionais da vida privada e da intimidade devem prevalecer como direito fundamental do ser humano<sup>7</sup>.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) chegou ao Brasil no ano de 2018.

A [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#) **regulamenta o uso dos** dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Não apenas no meio virtual, mas inclusive no ambiente digital, (Revista ACERTTE, 2022).

Importante destacar que a proteção de dados é amparada nas duas leis. A Lei n. 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados) protege os dados pessoais como um todo, enquanto a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) protege os dados apenas e somente no ambiente virtual, *on-line*.

Mesmo com a abrangência maior, o art. 4º, da Lei 13.709/18 aponta os casos em que os dados não são protegidos<sup>8</sup>

A Lei 13.709/18 (LGPD) revogou alguns dispositivos da Lei 12.965/14, conhecida como Marco Civil da Internet. Esta estabeleceu princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

Ora, a internet chegou antes do ano 2000 e somente em 2014 veio a lei que regulamenta a internet no Brasil. Com isso, os dados pessoais nas relações jurídicas virtuais ficaram muito tempo sob o amparo da Constituição Federal, do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor e de leis e tratados internacionais.

A ausência de legislação própria causou decisões conflitantes e insegurança jurídica.

<sup>7</sup> Art. 5º, inciso X, da Constituição Federal - 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;

<sup>8</sup> Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos;

II - realizado para fins exclusivamente:

a) jornalístico e artísticos; ou

b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei;

III - realizado para fins exclusivos de:

a) segurança pública;

b) defesa nacional;

c) segurança do Estado; ou

d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou

IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

A partir de 2.014 e com a Lei Geral de Proteção de Dados, em 2.018, a relação de consumo virtual passou a ter maior proteção. O consumidor sabe de seus direitos e o fornecedor, na outra ponta, deve resguardar a privacidade e a intimidade de seu cliente.

Na mera leitura da LGPD nota-se uma clara intenção em proteger os dados pessoais dos usuários, acompanhando os avanços da tecnologia e das relações que nascem com um clique.

Neste trabalho, a importância da Lei Geral de Proteção de Dados é referência porque ela alterou dispositivos do Marco Civil da Internet, sendo um dos fundamentos da lei posterior (LGPD) a proteção do consumidor, nos termos do art. 2º, inciso VI<sup>9</sup>.

Coincidências entre o titular de dados não consumidor e o consumidor acontecem.

O titular de dados é hipossuficiente. Existe a inversão do ônus da prova e o grande debate é sobre a responsabilidade civil daquele que usa os dados pessoais, (Revista RECISATEC, 2022).

A discussão é se a responsabilidade do controlador ou do operador é objetiva e independe da culpa, ou subjetiva e necessita provar a culpa.

Verifica a falta de cautela e, portanto, uma modalidade de culpa se o dano decorre do descumprimento dos deveres impostos pela legislação de proteção de dados, especialmente o dever de segurança.<sup>10</sup>

Se for seguida esta orientação, a responsabilidade civil da LGPD é subjetiva e deve ser provada a culpa do controlador ou operador dos dados pessoais.

Também pode ser afirmada que a responsabilidade é subjetiva porque somente se existir expressamente no dispositivo legal “independe de culpa” será ela considerada objetiva. É a interpretação sistemática da lei que vem prevalecendo<sup>11</sup>

O art. 42 da Lei Geral de Proteção de Dados restringe a responsabilidade civil ao controlador ou ao operador. Afirma o citado dispositivo legal que: “*o controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo.*”

Na relação de consumo, contudo, a LGPD é expressa e afirma que a responsabilidade para quem utilizar os dados indevidamente é objetiva, pois se aplica a lei especial.

*Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente.*

<sup>9</sup> Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor

<sup>10</sup> Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo pelo qual é realizado;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.

Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.

<sup>11</sup> CORREA, Leonardo e CHO Tae. Responsabilidade civil na LGPD é subjetiva. Consultor Jurídico. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2021-jan-29/correa-cho-responsabilidade-civil-lgpd-subjetiva>. Acesso em 14 de março de 2.022.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

Logo, quem controla os dados e opera responde se agir com culpa pelos danos que causar ao titular, porque feriu o direito à privacidade e à intimidade. A responsabilidade é subjetiva do controlador e operador.

Na relação de consumo virtual, o fornecedor e o prestador de serviço respondem, independente de culpa e de forma objetiva, pelos danos causados ao consumidor.

Importa a relação jurídica em si, se consumerista ou não, para averiguar se a responsabilidade civil é objetiva ou subjetiva. Quem causa o dano na relação de consumo tem o dever de indenizar, independente de culpa.

A relação entre banco e cliente é de consumo e as instituições financeiras são responsáveis pelos dados pessoais de seus clientes. Não apenas os valores pecuniários existentes em contas que merecem proteção, mas qualquer questionário que avalia o perfil de investidor deve ser mantido sob sigilo.

Empresas de plano de saúde que atuam com teleconsultas, agências virtuais de viagens e todo aquele que fornece ou presta serviço para o consumidor final tem que ter em mente que sua responsabilidade segue o art. 45 da LGPD e não a regra do art. 42 do mesmo dispositivo legal.

A credibilidade da empresa surgirá com o respeito aos dados pessoais de seus clientes, à transparência do negócio firmado, por meio de cláusulas simples e de fácil leitura e pela boa-fé.

#### 4. Considerações Finais

É direito e garantia fundamental a defesa do consumidor, devendo o Estado fazer a sua promoção, de acordo com o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal Brasileira (Revista RECIMA21, 2021).

Com a evolução da tecnologia e a entrada da internet na maioria dos lares brasileiros, o consumidor também evoluiu. Os *smartphones* e computadores fazem parte das relações humanas e a legislação não pode ficar para trás.

O Direito Digital não é um ramo autônomo do Direito, mas ampara as relações que ocorrem no ambiente virtual, por meio da legislação vigente. Nas relações de consumo, além do Código Civil, temos a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

O ordenamento jurídico deve se preocupar com os dados pessoais, já que uma lesão pode ser expansiva e gerar dano para várias pessoas. Em caso de vazamento de dados, a lesão pode ser coletiva e, se ficar caracterizada a relação de consumo, a responsabilidade do causador do dano é objetiva e independe de culpa.

A privacidade e a intimidade do ser humano são direitos fundamentais e a segurança da informação deve ser o norte de todo o fornecedor e prestador de serviço que ingressa no ambiente virtual, seja por meio de plataformas de internet ou redes sociais.





## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

O CONSUMIDOR ON-LINE, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
Márcio Magera Conceição, Ricardo Costa, Adriana Maria Rodrigues

A lei e os operadores do Direito devem acompanhar a velocidade instantânea das relações humanas virtuais, em especial, a relação de consumo para a paz social e a vida em sociedade equilibrada.

### REFERÊNCIAS

BRASIL ESCOLA. "Internet no Brasil". **Brasil Escola**, mar. 2022. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet-no-brasil.htm>. Acesso em: 11 mar. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição Federal**. Brasília, DF: Senado Federal, 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: 14 mar. 2022

BRASIL. **Lei 12.965, de 23 de abril de 2014**. Marco Civil da Internet. Brasília, DF: Senado Federal, 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 14 mar. 2022.

BRASIL. **Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados. Brasília, DF: Senado Federal, 2018. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 14 mar. 2022.

BRASIL. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Senado Federal, 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 14 de março de 2022

CORREA, Leonardo; CHO, Tae. Responsabilidade civil na LGPD é subjetiva. **Consultor Jurídico**, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jan-29/correa-cho-responsabilidade-civil-lgpd-subjetiva>. Acesso em: 14 mar. 2022.

IBGE. **Pesquisa mostra que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/ptbr/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>. Acesso em: 11 mar. 2022.

MULHOLLAND, Caitlin. A LGPD e o fundamento da responsabilidade civil dos agentes de tratamento de dados pessoais: culpa ou risco? **Migalhas**, 30 jun. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil/329909/a-lgpd-e-o-fundamento-da-responsabilidade-civil-dos-agentes-de-tratamento-de-dados-pessoais--culpa-ou-risco>. Acesso em: 14 mar. 2021

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

Revista ACERTTE, <https://acertte.org>

Revista Multidisciplinar RECIMA21, <https://recima21.com.br>

Revista RECISATEC, <https://recisatec.com.br>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL 6ª Turma Cível, Processo 0716649-92.2021.8.07.0001, rel. Leonardo Roscoe Bessa

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO; 35ª Câmara de Direito Privado – Apelação Cível n. 1100950-30.2019.8.26.0100, rel. Arthur Marques