

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO DO CONSUMIDOR E
DIREITOS FUNDAMENTAIS

Kathelline Lopes de Azevedo

**PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA INTERNET E PRODUÇÃO ANTECIPADA
DE PROVAS**

Porto Alegre

2014

Kathelline Lopes de Azevedo

**PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA INTERNET E PRODUÇÃO ANTECIPADA
DE PROVAS**

Trabalho de Conclusão do Curso de
Especialização em Direito do Consumidor e
Direitos Fundamentais do Programa de
Pós-Graduação da Faculdade de Direito da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Doutor Bruno Miragem

Porto Alegre

2014

Kathelline Lopes de Azevedo

**PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA INTERNET E PRODUÇÃO ANTECIPADA
DE PROVAS**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Programa de Pós Graduação da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para obtenção do título de especialista em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais.

Aprovada em

Professor. Dr. Bruno Miragem – Orientador

*Ao meu filho **MARCO ANTÔNIO**, razão da minha busca constante de evolução e que um dia possa compreender os motivos de muitas vezes estar ausente em sua vida.*

*Dedico, igualmente, ao meu esposo **ALEXANDRE AZEVEDO**, que sempre apoiou todas as minhas escolhas.*

*À minha irmã **RAFAELLA LOPES**, que ela possa um dia saber que é uma das razões de eu estar sempre buscando o aperfeiçoamento, pois tenho o desejo de ser um exemplo em sua vida e à minha mãe **MARIA APARECIDA**, que foi a grande incentivadora para dedicar-me*

Não há como não agradecer à pessoa que é meu exemplo de profissional, cuja dedicação é incontestável e admirável. Ao longo destes 7 anos em que trabalhamos juntos, ele sempre incentivou-me em todas as áreas da minha vida:
DR. ROBERTO WALLIG BRUSIUS LUDWIG.
Meu muito obrigada!

*Todos somos consumidores – em algum momento de nossas vidas.
John F. Kennedy - 1962*

RESUMO

Atualmente a utilização da internet tem sofrido mudanças significativas, por influência do grande desenvolvimento da tecnologia e dos meios de transmissão das informações. Daí a necessidade de adequação legislativa e jurisprudencial para tratar deste tema de suma importância.

Este trabalho tem por objetivo tratar dos principais assuntos referentes à internet, ao Comércio Eletrônico e a produção antecipada de provas com a utilização destas modalidades.

Palavras-chave: internet. comércio eletrônico. proteção ao consumidor. documentos eletrônicos. ata notarial. produção antecipada de provas.

ABSTRACT

Currently the use of the internet has undergone significant changes, influenced by the great development of the technology and the means of transmission. Hence the need for legislative and jurisprudential suitability to address this issue of paramount importance.

This work aims to address key issues relating to the Internet, the Electronic Commerce and preserving evidence with the use of these modalities.

Keywords: internet. ecommerce. consumer protection. electronic documents. Notarized document. anticipated production the evidence.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 ASPECTOS GERAIS SOBRE A INTERNET E COMÉRCIO ELETRÔNICO.....	11
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....	11
2.2 CONCEITO DE INTERNET.....	14
2.3 CONCEITO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO.....	15
2.3.1 Classificação de Comércio Eletrônico.....	17
2.3.2 Princípios do Comércio Eletrônico.....	18
3 REGULAMENTAÇÃO JURÍDICA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO NO BRASIL...20	
3.1 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	20
3.2 MARCO CIVIL DA INTERNET.....	21
4. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DA INTERNET.....	26
5. PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS ATRAVES DA INTERNET.....	30
5.1 DOCUMENTO ELETRÔNICO COMO MEIO DE PROVA.....	30
5.2 ATA NOTARIAL.....	34
6. CONCLUSÃO.....	38
REFERÊNCIAS	39
ANEXO – LEI MARCO CIVIL DA INTERNET.....	41

1 INTRODUÇÃO

A humanidade passou por três momentos importantes e distintos: o primeiro foi a era agrícola, onde o poder estava concentrado na terra; o segundo foi a era industrial, onde o poder estava concentrado no capital; o terceiro e atual é a era da informação, cujo poder está concentrado no conhecimento e na capacidade de armazenar e utilizar as informações.

Esta evolução da tecnologia que vem ocorrendo atualmente está acontecendo numa velocidade nunca antes vista. As mudanças que estamos vivenciando na área da tecnologia são a maior e mais rápida presenciada dos últimos tempos.

De fato, a utilização da internet ganhou popularidade na última década, levando tanto consumidores quanto grandes empresas a investirem nesse conceito de negócio, desde quando a internet tornou-se possível um novo tipo de comércio diante da sua conectividade com o mundo. Além de ser, inevitavelmente, uma forma de comunicação quase que imediatista.

Em virtude das rápidas e importantes transformações no mundo tecnológico, se viu necessário uma regulamentação. Daí a criação da novíssima Lei do Marco Civil da Internet, que regulamenta diversas questões relativas à utilização da internet.

No presente trabalho será apresentado os conceitos e evolução histórica da internet e do comércio eletrônico. Ainda, abordaremos a proteção ao consumidor que se utiliza da internet, as leis aplicáveis à mesma e a produção antecipada de prova retirada dos meios eletrônicos, mais especificamente os documentos eletrônicos e a utilização e eficácia da ata notarial.

2 ASPECTOS GERAIS SOBRE A INTERNET E COMÉRCIO ELETRÔNICO

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A internet nasceu no final da década de 60, nos Estados Unidos surgiu em universidades norte-americanas com pesquisa de cientistas. Inicialmente interligava laboratórios de pesquisas e não era utilizada para o comércio. A primeira conexão teve início quando interligaram computadores de quatro universidades americanas, sendo conhecida como Arpanet¹ que buscava o conceito de uma rede em que todos os pontos se equivalessem, sem um comando central.

Após 1970 com o projeto da Arpanet intensamente estudado teve a origem de um conjunto de protocolos que hoje chamamos de internet.²

Após muitas pesquisas e avanços e com muitas universidades ligadas à Arpanet, universidades começaram a perseguir desenvolvimento de *softwares* que pudessem tornar mais abrangentes o acesso à rede.

No início da década de 90, a ARPANET fora desativada dando lugar a novos institutos de pesquisas e, em 1993 a Internet deixou de ser uma instituição de natureza apenas acadêmica e passou a ser explorada comercialmente em âmbito mundial.³

¹ ARPANET foi a denominação da rede processadora da Internet.

² FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 23.

³ *Ididem*. p. 24.

No final da década de 80, Tim Berners-Lee⁴ escreveu e divulgou o seu projeto inicial do que viria a ser a *World Wide Web* (WWW). O projeto foi baseado no conceito de hipertexto para facilitar o compartilhamento e a atualização de informações apenas entre os pesquisadores do CERN.⁵

Em 1990, o primeiro servidor web e website da rede já estavam online, sendo hospedados no computador NeXT de Tim Berners-Lee. No ano seguinte, é liberado para o público o primeiro navegador e editor, WorldWideWeb (rebatizado mais tarde para Nexus), por meio de grupos de notícias da Internet.⁶

Já o ano de 1994 foi marcado pelo início do uso em massa da web e a partir daí muitos sites foram criados: tanto governamentais como privados.

No Brasil, o uso da internet começou bem mais tarde, só em 1991 com a Rede Nacional de Pesquisa (RNP), uma operação acadêmica subordinada ao Ministério de Ciência e Tecnologia. Em 1995 foi possível abertura ao setor privado da Internet para exploração comercial da população brasileira, através da iniciativa do Ministério da Ciência e Tecnologia. Em 1994 a Embratel lança o serviço experimental a fim de conhecer melhor a internet. Um ano mais tarde foi possível a abertura ao setor privado da internet para exploração comercial da população brasileira.⁷ A RNP fica responsável pela interconexão e informação em nível nacional, tendo controle da via principal de informações transferida por uma rede, neste caso a internet.

⁴ Sir **Timothy John Berners-Lee** KBE, OM, FRS (**TimBL** ou **TBL**) (Londres, 8 de junho de 1955) é um físico britânico, cientista da computação e professor do MIT. É o criador da World Wide Web (Rede Mundial de Computadores - Internet), tendo feito a primeira proposta para sua criação a 25 de março de 1989. Em 25 de dezembro de 1990, com a ajuda de Robert Cailliau e um jovem estudante do CERN, implementou a primeira comunicação bem-sucedida entre um cliente HTTP e o servidor através da internet.

Berners-Lee é o diretor do World Wide Web Consortium (W3C), que supervisiona o desenvolvimento continuado da web. Também é o fundador da Fundação World Wide Web e é um pesquisador sênior e titular e fundador da cadeira de 3Com no Laboratório de Inteligência Artificial e Ciência da Computação do MIT (CSAIL). É um diretor da The Web Science Research Initiative (WSRI) e um membro do conselho consultivo do Centro de Inteligência Coletiva do MIT. Em abril de 2009, foi eleito como membro da Academia Nacional de Ciências dos Estados Unidos, sediada em Washington, D.C.

Em 2004, Timothy venceu o Millennium Technology Prize, o que lhe rendeu um milhão de euros. Fonte: Wikipédia. Disponível em: < http://pt.wikipedia.org/wiki/Tim_Berners-Lee>. Acesso em 20 jul 2014.

⁵ BRITO, Edvaldo. World Wide Web completa 25 anos em meio à crise de espionagem global. Disponível em: < <http://www.ebah.com.br/content/ABAAABJ38AH/tcc-sobre-comercio-eletronico>>. Acesso em 19 jul 2014.

⁶ *Ibidem*.

⁷ MULLER, Nicolas. O surgimento da internet no Brasil. Disponível em: < http://www.oficinadanet.com.br/artigo/904/o_comeco_da_internet_no_brasil>. Acesso em: 23 jul. 2014.

A necessidade de utilizar a Internet no Brasil, conforme descreve Maria Eugênia⁸ se deu pelos bolsistas da Fapesp que sentiam falta do contato com outras entidades e pessoas do exterior e depois de diversos contatos, a troca de dados começou oficialmente em 1989.

Em 1992, foi criada a primeira estrutura física no Brasil estabelecendo pontos de presença no país e criando o acesso à Internet. Uma ação dos Ministérios da Comunicações e da Ciência e Tecnologia, publicada em maio de 1995, criou a figura do provedor de acesso privado, liberando a operação comercial da Rede no Brasil.⁹ O primeiro site comercial lançado no Brasil foi pelo Bradesco.

A utilização da internet vem crescendo de forma demasiada. A tendência mundial é que programas de computadores, jornais e CDs não terão mais de ser empacotados e enviados às casas das pessoas. Eles serão transmitidos pela Internet como já o são pela própria Microsoft. Passagens aéreas e apólices de seguros já são vendidas pela Internet em volumes consideráveis. Outras indústrias, tais como: serviços de consultoria, entretenimento, bancos e educação podem mudar a forma como fazem negócios. Com o passar do tempo, a venda e entrega de mercadorias e serviços via Internet tende a ser o mais amplo e visível impulsionador da nova economia digital.

A dependência da utilização do mundo virtual é inevitável. Grande parte das tarefas do nosso dia a dia é transportada para a rede. A questão que surge está relacionada aos efeitos da utilização da rede, conforme descreve Maria Eugênia Finkelstein¹⁰:

[...] Entre as diversas questões jurídicas que surgiram com a expansão da rede, deve ser mencionadas:

- (i) a aquisição de produtos e serviços por consumidores finais;
- (ii) o recebimento indesejado de mensagens por *e-mail (spam)*,
- (iii) a validade da mensagem eletrônica como prova;
- (iv) o conflito de marcas com nomes de domínio;
- (v) a propriedade intelectual dos textos veiculados via Internet;
- (vi) os crimes de informática; e
- (viii) a segurança dos usuários.

⁸ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 25.

⁹ *Ibidem*. p. 26.

¹⁰ *Ibidem*. p. 30.

2.2 CONCEITO DE INTERNET

O termo Internet deriva da expressão "*Interaction or interconnection between computer network*" e significa a interação entre computadores, com a finalidade de compartilhar informações¹¹.

É um conjunto de redes mundiais, incontáveis redes de computadores que servem a milhões de pessoas em todo mundo. O nome internet tem origem inglesa, onde "inter" vem de internacional e "net" significa rede, ou seja, rede de computadores mundial. A internet, que pode ser escrita com a primeira letra em maiúscula, ou minúscula, é uma rede de computadores interligadas, que possibilita o acesso a informações sobre e em qualquer lugar do mundo.¹²

Maria Eugênia¹³ trata sobre o fenômeno que engloba a internet:

A internet é composta por milhões de redes particulares, formada por residências, empresas, universidades, órgãos do governo, e etc., e tornou-se um fenômeno, pois é através dela que as pessoas têm a possibilidade de coletar informações sobre qualquer assunto do seu interesse, em qualquer lugar no mundo.

A internet permite o acesso a informações de todos os tipos e de muitas transferências de dados, além de uma grande variedade de recursos e serviços, como emails, serviços de comunicação instantânea, compartilhamento de arquivos como músicas e fotos, redes sociais, e uma infinidade de outros temas.

Atualmente, seus usuários são educadores, bibliotecários, empresários, pesquisadores e aficionados por computadores, entre outros. A motivação dos usuários varia desde a simples comunicação interpessoal à diversão ou à realização de negócios dos mais variados tipos. A Internet pode ser facilmente comparada a uma biblioteca que pode ser acessada a qualquer hora do dia ou da noite, com milhões de livros e recursos disponíveis.

A internet apresenta algumas características bem peculiares e antes jamais vista: Ninguém é dono dela. Sua maior e melhor característica é ser global, uma vez que o acesso independe de onde se está. Por esse motivo é que a qualidade técnica ou moral das informações veiculados não pode ser assegurada por ninguém. Nesta

¹¹ BARBIERI, Diovana. **A proteção do consumidor no comércio eletrônico**: estudo comparado à luz dos ordenamentos jurídicos português e brasileiro. Curitiba: Juruá, 2013. P. 53.

¹² SIGNIFICADOS.COM. Disponível em: < <http://www.significados.com.br/internet/>>. Acesso em 23 jul. 2014.

¹³ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 19.

linha, a fiscalização é praticamente impossível.¹⁴ Todavia, não há como negar, porém que ela ocasionou uma mudança no comportamento das pessoas que gera consequências passíveis de serem estudadas pelo Direito.

2.3 CONCEITO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

Há diversas definições de comércio eletrônico. Conceitos técnicos e conceitos jurídicos, os quais vamos analisar a seguir.

Ângelo Volpi Neto¹⁵ bem conceitua comércio eletrônico:

O comércio eletrônico pode ser definido como a compra e venda de produtos e bens pela internet. Existe aí uma distinção que tem efeitos práticos. Alguns entendem que somente os bens que circulam pela rede é que caracterizam o comércio eletrônico, ou seja, produtos que podem ser transferidos de uma máquina para outra, tais como programas de computador, o projeto arquitetônico de uma casa, uma música digitalizada, o conteúdo de um livro, etc. Podemos chamá-los como produtos de bits. Outros entendem que todos os produtos adquiridos pela internet fazem parte do comércio eletrônico. A diferença é que eles são entregues pelo correio ou empresas de transportes. Ou seja, são produtos átomos. Alguns autores também fazem a distinção designando como comércio direto a prestação de serviços e comércio indireto, a venda de bens físicos. [...]

Para Maria Eugênia Finkelstein¹⁶ o comércio eletrônico nada mais é do que uma modalidade de compra a distância, na qual são recebidas e transmitidas informações por meio eletrônico.

Já Albertin¹⁷ define que comércio eletrônico é a realização de toda a cadeia de valores dos processos de negócio em um ambiente eletrônico, por meio da aplicação intensa das tecnologias de comunicação e de informação, atendendo aos objetivos de negócio. Os processos podem ser realizados de forma completa ou parcial, incluindo as transações negócio-a-negócio, negócio-a-consumidor e intraorganizacional, em

¹⁴ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 22.

¹⁵ VOLPI NETO, Ângelo. **Comércio Eletrônico: direito e segurança**. Curitiba: Juruá, 2001. p. 29.

¹⁶ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 38.

¹⁷ ALBERTIN, Alberto Luiz. O Comércio Eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, São Paulo, v.40, n.4.

uma infraestrutura de informação e comunicação predominantemente pública, de acesso fácil, livre e de baixo custo.

O comércio eletrônico resolve uma das pretensões de todos os consumidores: a facilitação da comparação de preços e compra pelo menor preço. Por meio da utilização da Internet, o consumidor pode comparar preços no Brasil e no exterior sem sair de casa! As vantagens tanto para consumidores como para fornecedores são infinitas.

Muitos autores buscaram definir o fenômeno que é o Comércio Eletrônico. Pode-se dizer que não há uma definição fechada, mas várias compilações de diversos significados e interpretações. Porém, é inegável que o comércio eletrônico significa muito mais do que comprar e vender mercadorias e serviços pela internet¹⁸.

Para a mestre Cláudia Lima Marque¹⁹ a definição de comércio necessariamente tem de se contrapor ao comércio tradicional:

[...] é o comércio "clássico" de atos negociais entre empresários e clientes para vender produtos e serviços, agora realizado através de contratações a distância, conduzidas por meios eletrônicos (*e-mail, mensagens de texto, etc.*), por Internet (*on-line*) ou por meios de telecomunicações de massa (telefones fixos, televisão a cabo, telefones celulares, etc.). Estes negócios jurídicos por meio eletrônico são concluídos sem a presença física simultânea dos dois contratantes no mesmo lugar, daí serem denominados, normalmente, *contratos à distância no comércio eletrônico*, e incluem trocas de dados digitais, textos, sons e imagens.

Ainda, Cláudia de Lima Marques²⁰, define comércio eletrônico de maneira estrita e de maneira ampla:

Podemos definir comércio eletrônico de uma maneira estrita, como sendo uma das modalidades de contratação não-presencial ou à distância para aquisição de produtos e serviços através de meio eletrônico ou via eletrônica. De maneira ampla, podemos visualizar o comércio eletrônico como um novo método de fazer negócios através de sistemas e redes eletrônicas. *Lato sensu*, pois, o comércio eletrônico abrangeria qualquer forma de transação ou troca de informação comercial ou visando negócios, aquelas baseadas na transmissão de dados sobre redes de comunicação como a Internet, englobando todas as atividades negociais relevantes, prévias e posteriores à venda ou à contratação.

¹⁸ SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico**: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. 1. ed. São Paulo: ícone, 2010. p. 59.

¹⁹ MARQUES, Cláudia de Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2004. p. 35.

²⁰ *Ibidem*. p. 38.

Em face de tantas mudanças sociais e culturais, parece óbvio que o Direito deverá também se ocupar do comércio eletrônico²¹. Assim, se faz necessário a análise de como o direito regula esta categoria e quais as mudanças e consequências teremos com o advento do Marco Civil da Internet.

2.3.1 Classificação de Comércio Eletrônico

Há duas grandes modalidades de comércio eletrônico: o B2B e o B2C. O B2B (*business-to-business*) significa contratações eletrônicas efetuadas entre empresas nas transações envolvendo insumos. Já o B2C (*business-to-consumer*) são as transações efetuadas com consumidores ou utilitários finais de produtos e/ou serviços adquiridos pela Rede.

Resumidamente, o chamado B2C, o tradicional negócio entre um comerciante e o consumidor final. Já o chamado B2B, ou comércio entre empresas, nos quais estas utilizam a Internet como uma ferramenta para aumentar sua produtividade e formam a grande alavanca da Web no mundo dos negócios²².

Cláudia de Lima Marques²³ *apud* Ricardo Lorenzetti procede na classificação do comércio eletrônico de maneira *lato sensu*, de direito privado e público:

Destaque-se, [...], que podemos classificar como comércio eletrônico *lato sensu* todas as atividades que tenham por fim o intercâmbio, por meios eletrônicos, de bens físicos e de bens digitais ou imateriais, o resultado é que teremos relações jurídicas daí oriundas que podem ser: de Direito Público (negócios jurídicos eletrônicos entre comerciantes/consumidores e o Estado, ou B2G *business to government* e C2G *consumers to government*) ou de Direito Privado, seja de direito puramente civil (relações entre dois civis), de Direito Comercial (relação entre dois comerciantes, geralmente expressadas em inglês como *business to business*, ou B2B) e relações de consumo (relações mistas entre um consumidor/civil e um fornecedor/comerciante, ou B2C). Este último fenômeno, dos negócios jurídicos de comércio eletrônico entre consumidor e fornecedor, é que aqui nos interessa.

²¹ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 40.

²² SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico**: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. 1. ed. São Paulo: ícone, 2010. P. 61.

²³ MARQUES, Cláudia de Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2004. p. 39 *apud* LORENZETTI, Ricardo Luis. **Comércio eletrônico**. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2001.

No mundo dos negócios, podemos encontrar diferentes tipos de comércio eletrônico que se combinam e interagem, quais sejam²⁴:

Serviços de comunicação interpessoal, métodos para organizações ou indivíduos, com interesses comuns, trocarem informações, discutirem ideias e cooperarem entre si.

Empresas virtuais - acordos em que empresas associadas, fisicamente separadas, na geografia e na especialização, conseguem integrar-se em atividades complexas como se fossem uma única empresa.

Serviços de compra on-line - essa forma de comércio eletrônico é a mais conhecida e o que vem à mente quando se fala em "comércio eletrônico". É o método pelo qual os clientes procuram e compram mercadorias ou serviços por meio das Redes eletrônicas - aqui estamos diante do B2C.

Ainda, conforme Maria Eugênia Finkelstein²⁵, o comércio eletrônico inclui não somente a transação eletrônica propriamente dita, mas também:

- (i) a apresentação eletrônica de bens e serviços;
- (ii) o recebimento de pedidos na Internet e faturamentos;
- (iii) a automatização dos pedidos;
- (iv) os pagamentos pela Internet e gerenciamento de transições; e
- (v) a cadeia de abastecimento automatizada.

Acredita-se que através das soluções de comércio eletrônico, as empresas possam:

- (i) aumentar as margens de lucros usando o canal *on line*;
- (ii) reduzir custos associados a processos de papeis (impressões, manuseio e postagem);
- (iii) fornecer aos clientes serviços mais rápidos e melhores; e
- (iv) fixar a marca.

Claudia de Lima Marques²⁶ destaca que a confiança dos consumidores desempenha papel fundamental na promoção do comércio eletrônico. Deles dependerá, em larga medida, a passagem da segurança técnica à confiança jurídica na Sociedade da Informação, em especial em relação ao comércio eletrônico.

2.3.2 Princípios do Comércio Eletrônico

O Direito possui princípios tradicionais, tais como autonomia da vontade, supremacia da ordem pública, consensualismo, relatividade dos contratos, boa-fé,

²⁴ SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico**: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. 1. ed. São Paulo: ícone, 2010. p. 61.

²⁵ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 41.

²⁶ MARQUES, Cláudia de Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2004. p. 33-34.

entre outros. Com certeza esses princípios são aplicados aos contratos eletrônicos. Todavia, há princípios e formas de interpretação são peculiares ao comércio eletrônico e orientam a interpretação e contratação, conforme Finkelstein²⁷:

1) Identificação. Requisito necessário para que as partes contratantes saibam com quem estão contraindo uma obrigação, o que irá validar o contrato e obrigar as partes. Nesta seara, a tecnologia de criptografia e assinatura digital são imprescindíveis.

2) Autenticação. Princípio que prescinde de Autoridade Certificadora, com concordância das partes contratantes, a qual irá conferir segurança e validade aos contatos.

3) Impedimento de rejeição. Para que as partes não venham a negar a celebração do acordo é necessário que pactuem formas de validá-lo, sempre em observância aos institutos de defesa do hipossuficiente.

4) Verificação. A prova deverá ser preservada. Os meios e passos da contratação devem ser armazenados para verificação futura, impedindo abusos, negativas de validade e modificação unilateral das condições contratuais.

5) Privacidade. A privacidade é garantia constitucional e deve ser preservada em todo momento. Com a contratação eletrônica não é diferente, ela deve preservar a privacidade das partes contratantes.

²⁷ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 179.

3. REGULAMENTAÇÃO JURÍDICA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO NO BRASIL

3.1 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Em razão do aumento demasiado das relações e transações realizadas através da internet, natural que os conflitos acabem ocorrendo. A questão que surge é a aplicabilidade ou não do Código de Defesa do Consumidor às relações eletrônicas.

Entende-se que é perfeitamente aplicável as disposições do Código de Defesa do Consumidor a estas relações, já que as figuras de fornecedor e consumidor apresentam-se na forma do disposto no código, mudando apenas a forma de contratação, que não é a forma escrita, tradicional, mas sim de maneira moderna, realizada através de *clicks* e envio de mensagens eletrônicas.²⁸

Importante conceituar a figura de consumidor e fornecedor de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Igualmente, o CDC conceitua fornecedor:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Portanto, verifica-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações do comércio eletrônico, uma vez que as pessoas acima definidas figuram neste comércio.

²⁸ SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico**: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. 1. ed. São Paulo: ícone, 2010. p. 77.

3.2 MARCO CIVIL DA INTERNET

Desde o dia 24 de abril do corrente ano, data em que fora publicada a Lei n. 12.965 – MARCO CIVIL DA INTERNET, a **comunicação digital** no país teve novos contornos. O texto ainda gera muitas polêmicas entre os especialistas, mas sem dúvida um tema de tamanha relevância foi tratado com prioridade, uma vez que é inegável que a era digital faz parte do nosso dia-a-dia.

Agora, então, o Brasil possui uma legislação ampla, que estabelece não apenas a atuação do poder público e o intuito do uso da internet no Brasil, como também indica, de forma expressa, obrigações e direitos, identifica termos técnicos, agentes, procedimentos relacionados ao uso e armazenamento de dados, assim como sanções em caso de infrações.

O Marco Civil da Internet foi sancionado pela presidenta Dilma Rousseff e entrou em vigor no dia 23 de junho deste ano. **A nova Lei regula o uso da internet no Brasil, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil** e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

Conforme o deputado e relator do texto, Alessandro Molon²⁹, a Lei equivale a uma “constituição”, com direitos e deveres dos internautas e das empresas ligadas à web e que a lei dará aos internautas a garantia à privacidade e à liberdade de expressão, que até hoje não se tinha.

Ainda, a presidenta Dilma, em seu programa semanal Café com a Presidenta disse que *“O Brasil está na vanguarda dessa legislação, porque somos o primeiro país do mundo a ter uma lei que consolida a internet como espaço livre e democrático, o que é essencial para a participação social, para a inovação e, principalmente, para o exercício da cidadania”*.

²⁹ MOLON, Alessandro. Disponível em: <http://www.cut.org.br/destaques/24391/deputado-alessandro-molon-debate-marco-civil-da-internet-com-dirigentes-da-cut-e-movimentos-sociais>. Acesso em: 03 ago. 2014.

A Lei do **Marco Civil da Internet** trata especialmente da regulamentação da LIBERDADE DE EXPRESSÃO, da NEUTRALIDADE DA REDE e da PRIVACIDADE DOS USUÁRIOS. Vamos tratar de cada um destes itens e mostrar quais garantias teremos, o que mudará e como devemos proceder com estes novos direitos.

LIBERDADE DE EXPRESSÃO

A proteção à liberdade de expressão e ao acesso à informação tão- somente com ordem judicial para a responsabilização de sites em relação a conteúdo de terceiros é mais uma garantia que traz a Lei do Marco Civil.

A Lei disciplina o respeito à liberdade de expressão como fundamento do uso da internet no Brasil, determinando a garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal.

NEUTRALIDADE DA REDE

A Lei proíbe que os provedores de internet discriminem alguns serviços em face de outros, ou seja, há proteção para os usuários no sentido de que as empresas não poderão diminuir a velocidade de conexão, por exemplo, não poderão diminuir a velocidade dos serviços de voz por IP para dificultar o uso de Skype ou reduzir a banda de um produto de uma empresa concorrente.

A Neutralidade da rede não é exceção, É REGRA! Se qualquer provedor diminuir ou fazer discriminação da velocidade terá de responder civilmente. Todavia, há uma brecha neste artigo de lei que prevê que poderá haver exceções e que estas serão determinadas por decreto presidencial.

Sobre o tema a presidenta igualmente comemorou: *“O princípio da neutralidade estabelece o seguinte: o provedor tem que oferecer a internet sem limitar serviços que possam ser acessados pelos usuários. A neutralidade impede que provedores de conexão privilegiem o acesso a determinados sites e serviços em razão de acordos econômicos. Se isso fosse permitido, o sucesso de um site ou de um serviço na internet passaria a depender do poder econômico de seu responsável,*

e não de sua qualidade. O poder de escolher o que quer acessar na internet é do usuário, seja ele rico, pobre ou mediano, e não da empresa que está vendendo a conexão”.

PRIVACIDADE DOS USUÁRIOS

O ponto que temos maiores preocupações ou que deveríamos ter é sobre a nossa privacidade quando do uso da rede de internet. Com a Lei tivemos a garantia a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, das comunicações e dos dados armazenados. Igualmente há a proteção à liberdade de expressão nas comunicações. Mas, o que considero o mais importante é a garantia do não fornecimento a terceiros dos nossos dados pessoais (nomes, endereços, fotos, e-mails, etc.).

O Marco Civil tem normas que proíbem cláusulas que ofendam a inviolabilidade e o sigilo das comunicações privadas pela internet. Outras proibições são a não escolha pelo consumidor do foro brasileiro para dirimir quaisquer litígios decorrentes dos serviços prestados na rede no Brasil.

Lembrando que, somente por ordem judicial poderá haver acesso aos conteúdos privados. Ainda, a Lei determina que as empresas criem mecanismos para garantir a total privacidade dos usuários, por exemplo, que os e-mails sejam lidos somente pelos remetentes e destinatários do mesmo, ou que uma mensagem *inbox* seja lida somente pelos destinatários e remetentes igualmente.

O ponto crucial é que nossos dados não sejam alvo de *marketing*, que não sejam utilizados envio de anúncios, para venda de banco de dados, ou seja, vedada a utilização dos nossos dados pessoais pelas empresas e que, a coleta de dados, uso e armazenamentos devam ser protegidos e deve haver informação claras, precisas para os casos de consentimentos pelo consumidor na autorização do uso de seus dados pessoais.

As empresas que descumprirem quaisquer regras poderão ser penalizadas com advertência, multa, suspensão e proibição definitiva das atividades, para aqueles

casos mais sérios ou reiterados, bem como a possibilidade de penalidades cíveis e criminais.

Abaixo um quadro explicativo mostrando as principais alterações:

PRINCIPAIS PONTOS DO MARCO CIVIL	SITUAÇÃO SEM REGULAMENTAÇÃO
Todas as informações que trafegam na internet devem transitar sem discriminação.	Sem a neutralidade da rede, acordos comerciais podem facilitar o acesso a determinados conteúdos, em detrimento de outros.
A violação da privacidade dos dados dos usuários é proibida.	Atividades do internauta são monitoradas e podem ser vendidas para empresas
São permitidos diferentes planos de velocidade de conexão	São permitidos diferentes planos de velocidade de conexão
A internet continua livre e poderá ser acessada como um todo, sem restrição a serviços como ligações com serviços de voz sobre IP	Como em uma TV por assinatura, o usuário poderá pagar pelos serviços que usar: acesso a e-mail tem um preço, acesso a e-mail e vídeos, outro.
Provedores de conexão só serão responsabilizados se, após ordem judicial, não retirarem o conteúdo da rede.	Ausência de regulamentação sobre responsabilidade civil por conteúdo gerado por terceiro.

Fonte: Câmara dos Deputados

O Marco Civil, por seu pioneirismo em amplitude de escopo e de aplicações, destaca um grande avanço do Brasil, especialmente por seu caráter inovador, servindo inclusive como inspiração para demais países da América Latina.

Como toda nova lei, em especial uma com foco tão moderno, dinâmico e repleta de termos técnicos até então pouco usuais em leis brasileiras, diversos aspectos ainda precisarão ser observados pela doutrina e pelos tribunais para que haja maior precisão quanto a melhor forma de aplicabilidade das normas. Apesar das pendências, diversas são as conquistas e resoluções de aspectos até então imprecisos, que se alongaram durante a história da internet no Brasil. Com o fim de

tantas dúvidas, ganha o judiciário, ganham os provedores e, principalmente, ganham os usuários.³⁰

O marco civil corresponde a uma carta principiológica que traça as diretrizes fundamentais sobre o mundo virtual no Direito brasileiro, mas que jamais poderia abarcar o Direito material e processual de modo cerrado. Esta tarefa caberá à doutrina, aos juristas e aos tribunais que paulatinamente demonstrarão ao legislador os pontos de ajuste e adaptação necessários no ordenamento jurídico.

³⁰ GOMES, Andreia de Andrade. **Marco Civil da Internet**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/cotidiano/marco-civil-na-internet-1-mes/90611/>>. Acesso em: 29 jul. de 2014.

4 PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DA INTERNET

A proteção do consumidor é relevante uma vez que o homem no século XXI vive em função do consumo, caracterizada pelo domínio do crédito e do marketing, por um número crescente de produtos e serviços. Ao contrário do que se possa imaginar, o consumidor eletrônico não se encontra tão desamparado como poderá parecer à primeira vista, uma porque há a imediata aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de consumo³¹ e às relações da internet, outra, porque temos a lei em vigor do Marco Civil da Internet.

É notório que neste contexto que o consumidor por vezes, se vê em posição de vulnerabilidade. Isso porque o fornecedor assumiu uma posição de força, ditando regras em relação ao consumidor. Diante desse contexto, o direito não pôde ficar alheio a tal fenômeno, haja vista que o mercado, por si só, não apresentou mecanismos eficientes para superar ou mitigar a vulnerabilidade do consumidor.

A necessidade de proteção ao consumidor se deu porque havia a ideia de ser o homem capaz de, com sua própria razão e vontade, regular o mercado e decidir sobre o seu destino, já que os contratos eram apenas fruto da autonomia da vontade de partes iguais. Entretanto, essa igualdade era apenas formal e como consequência, àqueles que detinham os meios de produção e o poder econômico cabiam as vantagens exageradas. Já para o consumidor, sobravam as desvantagens.

Daí foi necessária à criação de uma legislação de proteção do consumidor capaz de proporcionar uma proteção integral, sistemática e dinâmica, a fim de reequilibrar a relação de consumo, seja reforçando a posição deste sujeito de direito, seja proibindo ou limitando certas práticas de mercado.³²

³¹ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 221.

³² *Ibidem*. p. 222.

Um dos principais princípios que norteiam as relações consumerista tem inegável nas relações de consumo eletrônicos. Conforme Maria Eugenia Finkelstein³³ “*este princípio é, antes de tudo, um princípio de ordem moral, que deve orientar toda e qualquer relação humana. Significa que o homem deve relacionar-se com outro homem com sinceridade, lealdade e honestidade, de forma a não prejudicar os demais*”.

A boa-fé em realidade constitui conceito juridicamente indeterminado, sendo que caberá ao juiz, caso a caso, aplicar esse princípio. Há distinção entre boa-fé subjetiva e boa-fé objetiva³⁴: “[...] *a primeira é um estado psicológico, uma crença deve de estar o sujeito agindo de boa-fé. A segunda que exprime um valor exterior revelado por normas de comportamento ou mesmo por bom-senso*”.

Para os negócios jurídicos celebrados de forma eletrônica a boa-fé tem extrema relevância, uma vez que as partes nem mesmo chegam a se encontrar, a boa-fé é presumida por cada parte ao celebrar o contrato. Implica dizer que a sinceridade, honestidade e as condições prolatadas pelas partes encontram-se presentes, tendo em vista que cada parte deve acreditar na outra, caso contrário, o contrato não seria celebrado.³⁵

Mas uma vez que estamos analisando os direitos do consumidor eletrônico, quando mencionamos o princípio da boa-fé naturalmente pensamos que, se uma das partes deixar de cumprir com sua obrigação pautada na boa-fé, esta parte será o fornecedor. Mas, como em todos os casos, há exceções, bem exemplifica Maria Finkelstein³⁶:

É de mencionar que nem sempre isso é assim, uma vez que infelizmente no comércio eletrônico existe a figura do chamado consumidor profissional, aquele que compara as condições de todos os sites e, caso encontre uma condição absolutamente improvável, adquire várias unidades de tal produto, mesmo sabendo que provavelmente a condição resultou de erro do fornecedor. Um exemplo disso seria o caso de um consumidor encontrar no site Submarino uma oferta de CDs a R\$ 0,10 e adquirisse uma grande quantidade de CDs a R\$ 0,10. Ora, todos sabem que seria impossível um fornecedor ofertar um CD a esse preço, e que aparentemente tal condição resultou de erro. A internet, porém, facilita esse tipo de ocorrência e o surgimento deste tipo de consumidor.

³³ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 222.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ *Ibidem*. p. 223.

³⁶ *Ibidem*. p. 223.

Ainda, a autora discorre sobre as disparidades existentes entre os consumidores e fornecedores do comércio eletrônico:

- (i) assimetria econômica - na economia tradicional há diferenças socioeconômicas entre os consumidores e as empresas que oferecem os serviços e/ou produtos, o que justifica o surgimento de normas de proteção ao consumidor; na economia virtual também há uma parte que concentra um alto poder de negociação em detrimento da outra parte;
- (ii) assimetria informativa quanto ao objeto - também existem disparidades quanto ao volume de informação referente ao bem ou serviço oferecido; e
- (iii) assimetria tecnológica - existe uma diferença cognitiva a respeito do meio empregado, sendo que o fornecedor normalmente domina muito melhor a Rede do que o consumidor.

Portanto, em razão de tantas assimetrias, o consumidor eletrônico fica fragilizado frente ao fornecedor eletrônico, o que justificaria a aplicação das disposições constantes do Código de Defesa do Consumidor e que justifica sua proteção. Lembramos que tem a exceção das relações ocorridas por uma pessoa jurídica que compra, pela Internet, insumos para seus próprios produtos, caso em que estaremos diante de uma relação comercial e não de uma relação de consumo.

Além da boa-fé que vimos se aplica às relações da internet, tem-se a Confiança que é o passo inicial de qualquer relação entre indivíduos, é elemento central da vida em sociedade, base de qualquer relação, principalmente a contratual. A evolução do Direito privado mostrou que o princípio da Boa-fé é corolário das relações de consumo, foi este princípio que guiou o Direito privado e, em especial, o Direito o consumidor. A confiança, nesse sentido é paradigma-mãe da Boa fé.³⁷

É a confiança que irá tornar possível a contratação eletrônica, pois é com base na aparência do conteúdo da imagem, som, informação, no click e na presença confiável de ser humano por trás da máquina que os negócios jurídicos se concretizarão e serão perenizados.

A professora Cláudia de Lima Marques³⁸ classifica as fases negociais, fundamentais para estabelecimento da confiança:

³⁷ SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico**: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. 1. ed. São Paulo: ícone, 2010. p. 113.

³⁸ MARQUES, Cláudia de Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2004. p. 141.

1) Momento de aproximação negocial;

É a fase pré-contratual, na qual o consumidor deve estar seguro da forma que se realizará o contrato, deve ser informado de todos os passos da realização do negócio, da maneira que será conduzido ao aceitar a proposta e, finalmente, de que não sofrerá com nenhum tipo de prática abusiva ou ataque de nenhum tipo (como a invasão por hackers, instalação de vírus, softwares espíões e armazenagem indevida de cookies);

2) Fase da formação propriamente dita do consenso;

É a oportunidade que o fornecedor tem de cativar a confiança do consumidor, pois um indício de confiança despontou, já que, ao se aproximar da oferta optou pela permanência do website e pela exploração de seu conteúdo. Aqui o fornecedor deve observar o pleno dever de informação, acrescido de todas as características imbuídas nos princípios da Boa-fé, como de cooperação, transparência e cuidado com o consumidor. Na realidade, o fornecedor deve usar de estratégias de marketing para compensar a ausência de contato pessoal para demonstrar a Boa-fé e despertar a plena confiança do consumidor.

Esta confiança pode ser demonstrada com ostensividade e clareza nas informações, deixando o consumidor optar pela compra no momento e oportunidade que achar melhor, sem forçar opções e clicks que este ainda não deseje.

Também a prova de realização das operações é imprescindível, tanto quanto realizadas com sucesso ou com tentativas frustradas. O fornecedor deve, portanto, facilitar a prova do consumidor, fornecendo documentos no momento de cada autenticação da transação, preferencialmente de maneira personalizada, com timbres, símbolos e certificações, por exemplo.

3) Fase da realização do negócio

É a fase decisiva da contratação. Imprescindível e fundamental a observância do princípio da Boa-fé, pois é nesta fase que as informações sobre as características do negócio serão finais e conclusivas para o curso satisfatório da fase contratual e pós-contratual.

Sabemos que o dever de Boa-fé engloba os deveres implícitos de cooperação e lealdade, entre outros. Agir com cooperação, neste neste particular, significa proporcionar todos os meios de informação complementares e necessários ao consumidor.

Ao aceitar a contratar pela Internet, o consumidor deve ter acesso a todas as informações acessórias, como prazo de entrega, condições detalhadas de pagamento e maneira de entrar em contato com o fornecedor (aqui incluindo endereço eletrônico, telefone e endereço)

Ademais, o consumidor deve saber todos os procedimentos no caso de devolução do bem, como prazo e endereço de envio e, por fim, deve ter ciência de todos os custos da operação inclusive sobre fretes e taxas de envio e correios.

Também deve ter a opção de não concluir o negócio caso tenha clicado em local errado, assim como imprimir todos os protocolos de certificação.

Ainda, decorrentes da Boa-fé aplicada ao comércio pela via eletrônica, podemos citar, principalmente, os deveres de informar, de diligenciar com cuidado e de cooperar. Lembramos que a informação vincula o fornecedor à oferta.³⁹

³⁹ SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico**: uma abordagem sobre confiança e boa-fé. 1. ed. São Paulo: ícone, 2010. p. 119.

5. PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS ATRAVÉS DA INTERNET

Após analisarmos os meambros que torneiam as relações existentes através da internet, passaremos a análise dos principais meios que podemos utilizar como prova em pedidos administrativos e judiciais. Abordaremos o que vem a ser os documentos eletrônicos, as notificações administrativas realizadas através da internet e, por fim, as atas notariais.

5.1. DOCUMENTO ELETRÔNICO COMO MEIO DE PROVA

O documento eletrônico é denominado como documento informático ou digital, sendo produzido por meio do uso do computador. Por estar vinculado a fatores técnicos e em constantes aperfeiçoamentos e mudanças, torna-se complexo defini-lo com precisão.⁴⁰

Resumidamente, pode-se conceituar o documento eletrônico como sendo o que se encontra memorizado em forma digital, não perceptível para os seres humanos senão mediante intermediação de um computador. Nada mais é do que uma seqüência de *bits*, que por meio de um programa computacional, mostrar-nos-á um fato.

Documento eletrônico representa qualquer documento com conteúdo material e disposto de maneira que se possa utilizá-lo para extrair cognição do que está escrito. Assim, conforme Maria Eugenia Finkelstein⁴¹ documento eletrônico é toda representação material destinada a reproduzir determinada manifestação do pensamento

⁴⁰ MACIEL. Alvaro dos Santos. O documento eletrônico como prova processual. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8344>. Acesso em 03 ago 2014.

⁴¹ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 149.

O mestre Pontes de Miranda ⁴² assim define documento eletrônico: *“documento, como meio de prova, é toda a coisa que expressa, por meio de sinais, o pensamento. Este seria o sentido restrito e técnico, que suportaria o conteúdo intelectual como elemento definidor do documento.”*

Ainda, há o entendimento de que não basta a manifestação do pensamento para caracterizar a existência de um documento e que existem objetos que contém uma manifestação do pensamento e, ainda assim não caracterizaria um documento. É o caso de uma carta, por exemplo, que contenha apenas as palavras “cordiais saudações”. Então, pode-se afirmar que para o Direito, documento é qualquer registro que expresse um pensamento capaz de influenciar a cognição d juízo acerca de um dado fato em um determinado processo.⁴³

O entendimento é que o documento eletrônico pode e deve ser aceito como meio de prova em juízo, mesmo sabendo que o meio eletrônico é um meio que facilita a modificação do documento, sem que seja viável para pessoas comuns comprovar a existência de adulterações realizadas.

Portanto, o contrato eletrônico possui plena eficácia probatória, desde que a sua autoria não possa ser contestada através da utilização da assinatura digital. Neste sentido, é o entendimento daqueles que defendem que o documento eletrônico tem validade jurídica, mas deve atender a alguns requisitos como integridade, autenticidade e tempestividade. Ademais, é necessário que a paternidade do documento seja identificada, o que pode ser feito através da assinatura digital.⁴⁴

Em vista do exposto pode-se dizer que o documento eletrônico e o contrato eletrônico podem perfeitamente ser admitidos como meio de prova. Salientando que no caso concreto será necessário analisar qual será a sua força probante.

A segurança dos negócios realizados pela internet constitui a maior preocupação de todos aqueles que negociam por meios eletrônicos. A admissibilidade dos documentos eletrônicos como meio de prova em um processo judicial está

⁴² Ibidem *apud* MIRANDA, Pontes de. Comentários ao Código de Processo Civil. Tomo IV. Rio de Janeiro: Forense, 1974. p. 335.

⁴³ Ibidem. p. 150.

⁴⁴⁴⁴ Ibidem. p. 153.

associada à certeza de que eles não foram alterados (a garantia da integridade) no caminho até chegar ao destinatário; bem como a autoria inequívoca do documento (a garantia da autenticidade). Portanto, é justamente neste aspecto que paira a discussão da admissibilidade, validade e força probatória do documento eletrônico.

Verifica-se, então, a necessidade da utilização de uma técnica capaz de atribuir a autenticidade e a integridade a esses documentos eletrônicos. Estas técnicas conferem ao documento eletrônico segurança para sua utilização como meio de prova, por meio de assinaturas digitais, baseadas em um sistema de chaves públicas (criptografia assimétrica).⁴⁵

Fato que se deve levar em conta refere-se a validade da utilização dos meios eletrônicos, na medida em que o fornecedor disponibiliza ferramentas aos consumidores.

A validade da utilização de notificação e *e-mail* está amparada pela jurisprudência do Tribunal Gaúcho:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. CARÊNCIA DE AÇÃO POR FALTA DE INTERESSE DE AGIR AFASTADA. DESNECESSIDADE DE PRÉVIO PEDIDO ADMINISTRATIVO. O prévio pedido administrativo não se traduz em pressuposto para o ajuizamento de ação exhibitória, sob pena de afronta ao artigo 5º, inciso XXXV da Carta Maior. Precedentes do STJ. PLEITO ADMINISTRATIVO. **E-MAIL. VALIDADE. Validade do pedido administrativo através de e-mail, por se tratar de ferramenta de contato disponibilizada pelo próprio demandado.** APELAÇÃO PROVIDA. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA. (Apelação Cível Nº 70059541805, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Beatriz Iser, Julgado em 11/06/2014)

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO **CAUTELAR** DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. CONTRATO BANCÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. INTERESSE DE AGIR: Demonstrado o pedido administrativo e a resistência ao seu atendimento, está caracterizado o interesse de agir da demandante a justificar o ajuizamento cautelar exhibitória. PEDIDO ADMINISTRATIVO: É o atual entendimento deste Colegiado ser desnecessário o aviamento do pedido administrativo prévio e a comprovação de desatendimento na via extrajudicial, eis que a providência não se constitui em condição de procedibilidade para o ingresso da ação cautelar. Orientação do Superior Tribunal de Justiça. **REQUERIMENTO VIA EMAIL: A orientação majoritária deste Colegiado é que o requerimento por EMAIL é pedido idôneo. ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA.** PERICULUM IN

⁴⁵ FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 172.

MORA E RECEIO DE LESÃO: Descabe a alegação de ausência do receio de lesão e do periculum in mora ante a presença do interesse processual da parte autora, por se tratar de documento comum às partes, por ser a ré a guardiã das informações e do contrato firmado, o que impõe dever ela exibi-los. Não há exigência de rigor na verificação da presença do receio de lesão e do periculum in mora para a propositura de ações cautelares exhibitórias. PRETENSÃO RESISTIDA: A não exibição dos documentos após o requerimento administrativo e a oferta de contestação à ação judicial, caracteriza a pretensão resistida do demandado, ainda que tenham sido os documentos requeridos apresentados em juízo. TAXA DE SERVIÇO: Não prospera o reclamo da parte demandada que sequer fez prova de ter exigido da parte autora o pagamento de taxa de serviço para exibir os documentos pleiteados. Dever da demandada de informar à demandante quanto à taxa de serviço. SUCUMBÊNCIA: Ônus sucumbenciais mantidos. PREQUESTIONAMENTO: Não se negou vigência a qualquer dispositivo constitucional ou infraconstitucional. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO. (Apelação Cível Nº 70059843318, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Eduardo João Lima Costa, Julgado em 10/07/2014)

A modernização da sociedade está trazendo ao mundo uma nova sistemática de contato. Trata-se do envio de correio eletrônico, de mensagens através do “fale conosco”, serviços disponibilizados pelas grandes empresas para que o consumidor possa ter acesso a diversas informações de forma mais ágil.

Há de se reproduzir o brilhante comentário sobre a utilização do *e-mail* como instrumento de prova, elaborado por Ângela Bittencourt Brasil⁴⁶, *ipsis litteris*:

Dos novos tempos nos trouxeram um **poderoso aliado na forma de comunicação** que é o correio eletrônico, ou e-mail, que de **tão prático, tornou-se uma ferramenta imprescindível no espaço virtual**. [...]

Ainda, caso o juiz não se convença do conteúdo do e-mail ou de sua validade, pode se valer do art. 440 do CPC em que o juiz, de ofício ou a requerimento da parte, inspeciona pessoas ou coisas, a fim de se esclarecer sobre fato que interesse à decisão da causa. Pode o juiz pedir uma inspeção judicial ou ainda um laudo pericial para comprovar a sua existência do e-mail e a autoria do destinatário, através de pesquisa nos IPs por onde ele tenha transitado (IP: Internet Protocol ou protocolo de comunicação).

⁴⁶ BRASIL, Ângela Bittencourt. O e-mail e a prova judicial. Disponível em: <http://www.ciberlex.adv.br>. Acesso em 24 jul. 2014.

Não há como negar que a partir da popularização da INTERNET a comunicação escrita e audiovisual tomou um impulso de forma fenomenal, o mundo inteiro passou a se comunicar de maneira mais ágil, fácil e principalmente barata. É impossível dissociar a humanidade deste final de século da INTERNET, a gigantesca via de informações que liga todos os humanos do globo.

Onde existem dois indivíduos humanos que se relacionam, há de existir entre eles uma relação jurídica, e se existem dois computadores ligados na internet, e na ponta destes dois seres humanos se comunicando através de *E-MAILS*, a relação jurídica entre eles se mantém mesmo assim, pois a relação entre esses dois indivíduos continua intacta, o que mudou foi a forma de comunicação, mas não o fato de ainda estarem se comunicando.

Nesta situação, se quiséssemos fazer uma analogia do que seria o e-mail, temos que o mais próximo seria o exemplo de dois indivíduos que se comunicam através de cartas, onde a caneta com que escrevem seria o computador, a carta seria o e-mail e a internet seria os correios.

5.2. ATA NOTARIAL

Ata notarial é o instrumento público pelo qual o tabelião, ou preposto autorizado, a pedido de pessoa interessada, constata fielmente os fatos, as coisas, pessoas ou situações para comprovar a sua existência, ou o seu estado.⁴⁷

Relevante para esta reflexão sobre ata notarial é discorrer sobre as modalidades mais utilizadas em nossa prática diária⁴⁸:

⁴⁷ FERREIRA, Paulo Roberto Gaiger; RODRIGUES, Felipe Leonardo. **Ata Notarial - Doutrina, prática e meio de prova**. São Paulo: Quartier Latin, 2010. p. 112.

⁴⁸ BARROS, Maria Beatriz de Oliveira. **Considerações práticas acerca da ata notarial**. Disponível em: < <http://www.recivil.com.br/preciviladm/modulos/artigos/documentos/ata%20notarial.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2014.

a) Ata de notoriedade: o Tabelião constata por meio de verificação de documentos oficiais ou testemunhas a capacidade civil, ou outras situações a pedido do requerente.

b) Ata de presença: faz constar a ocorrência de um fato presenciado. O Notário sai da Serventia para constatar pelos seus sentidos, a qualquer momento a pedido do usuário, um fato que está ocorrendo, e o transfere para o livro, sem aplicar juízo de valor.

c) Ata de verificação de atos na rede de comunicação de computadores: o Notário acessa certo endereço virtual e verifica a autenticidade dos documentos ou mensagens disponibilizadas digitalmente, comprovando a existência e todo o conteúdo do site, ou página da internet.

Esta última modalidade é a que nos interessa no presente trabalho vem ganhando cada dia maior importância, uma vez que com os avanços tecnológicos, se vê aumentado também o relacionamento entre as pessoas. As trocas de mensagens e documentos virtuais podem ser casos de injúria, difamação ou até uso indevido de imagens, textos, dentre outros. A velocidade com a qual essas informações são trocadas, conseqüentemente é a mesma com a qual elas podem ser alteradas e perdidas. Somente com a ata notarial é possível constatar aquele conteúdo, que no momento da ação judicial de reparação poderá não mais existir.

Em certos casos, o notário pode ser chamado a elaborar ata notarial para confirmar que, em determinada data, foi possível acessar um endereço eletrônico e nele encontrar irregularidades, ilícitos, termos contratuais, fotos, vídeos e qualquer tipo de informação.

Vejamos a base legal para expedição do referido documento pelo Tabelião ou seus prepostos: Artigo: 364 do Código de Processo Civil: "*O documento público faz prova não só da sua formação, mas também dos fatos que o escrivão, o tabelião, ou o funcionário declarar que ocorreram em sua presença.*"

Instrumento pouco conhecido de nosso direito e doutrina, a ata obriga-nos à pesquisa das fontes estrangeiras, para nortear sua inserção no sistema jurídico brasileiro⁴⁹.

O notário brasileiro tem ampla liberdade de atuação, fiado em sua capacidade hermenêutica, para preencher as lacunas legislativas e integrar sua atividade aos casos práticos concretos, realizando assim, plenamente sua função social. Quanto à documentação que deverá acompanhar a ata cabe ao notário avaliar a necessidade e a conveniência do acompanhamento de documentos com a ata.

Novamente, neste sentido, nossa legislação é omissa. Portanto, entendemos que o notário é o responsável e tem autonomia profissional para decidir sobre a necessidade de documentos que devam integrar a ata notarial, em sua essência, ou como anexos.

Não obstante a lacuna legal e normativa, tenho que não há óbice para a lavratura das atas notariais na forma concebida nos autos, de sorte que a reprodução fotostática das imagens não se reveste de ilegalidade.

A nosso ver, como acima exposto, é plenamente legal e possível à impressão de imagens na ata notarial, cujo objeto é a verificação de fatos na rede de comunicação de computadores Internet ou a impressão de fotografias na ata, cujo objeto é a verificação de vacância de imóvel, dentre outros. Uma imagem vale por mil palavras, diz o ditado. A sabedoria popular não deve ser desprezada pelo tabelião que, nem por isso, deve deixar de também descrever literariamente o que presencia.

Assim, poderíamos dizer que somente a ata notarial tem força certificante para comprovar a integridade e veracidade destes documentos, atribuir autenticidade, fixar a data, hora e existência do arquivo eletrônico⁵⁰.

⁴⁹ RODRIGUES, Felipe Leonardo. **A ata notarial e os arquivos digitais**. Disponível em: <<http://www.notarialeditor.com.br/integra.php?id=16182>> Acesso em: 29 jul. 2014.

⁵⁰ *Ibidem*.

No caso da internet, se a pessoa não fizer prova rapidamente, pode perder as provas, porque o conteúdo pode ser retirado de um dia para o outro. Por isso, o registro de uma Ata Notarial em cartório pode ser o melhor recurso para adotar nestes casos. Para isso, a pessoa deve ter o endereço e ir ao cartório que preste serviços notariais. A Ata Notarial do conteúdo publicado na internet é um ato do Tabelião pelo qual ele constata por seus próprios sentidos que em determinada hora, dia e endereço eletrônico tal conteúdo estava publicado, sob determinadas condições, transcrevendo o seu teor (com imagens se necessário) em absoluta fidelidade para um instrumento notarial (documento), que será dotado de fé pública. O documento constituirá prova plena, conforme o artigo 215 do Código Civil.

6. CONCLUSÃO

Com o intenso crescimento das relações através dos meios eletrônicos, vimos que é demasiadamente importante que haja a devida proteção aos consumidores. O entendimento que hoje se mostra o mais pertinente é, sem dúvida, a utilização de conceitos, institutos e procedimentos já dispostos no ordenamento pátrio que, bem como a novíssima Lei do Marco Civil da Internet.

Todavia, devemos lembrar que cabe ao operador do direito utilizar-se das ferramentas que lhes são oferecidas, no sentido de, sempre que necessário, inovar a fim de adaptar as regras contidas no ordenamento jurídico em prol de sua melhor aplicação ao caso concreto, ante o implacável e intenso crescimento na área do direito eletrônico.

Assim, deve-se haver uma interpretação levando em consideração os princípios que norteiam a proteção do consumidor em geral e integrando ao consumidor que faz uso cada vez mais da tecnologia.

Negar o documento eletrônico como meio de prova significa se restringir à mera letra da lei, a qual, por si só, não é capaz de dirimir as lides que batem à porta do Poder Judiciário, nem tampouco resolver os conflitos decorrentes da crescente informatização da sociedade em todos os ramos do saber, cabendo, desta forma, ao direito, regular as atividades que surgem na modernidade.

O documento eletrônico irá ganhar cada vez mais espaço como documento a ser utilizado tanto administrativamente, como judicialmente. Aí podemos dizer que tais documentos servirão sim como prova judicial. Todavia, devemos nos utilizar dos artifícios estudados neste trabalho: o principal é fazer uso da ata notarial.

REFERENCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. O Comércio Eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro. **Revista de Administração de Empresas** – RAE, São Paulo, v.40, n.4.

BARBIERI, Diovana. **A proteção do consumidor no comércio eletrônico**: estudo comparado à luz dos ordenamentos jurídicos português e brasileiro. Curitiba: Juruá, 2013.

BARROS, Maria Beatriz de Oliveira. **Considerações práticas acerca da ata notarial**. Disponível em: <<http://www.recivil.com.br/preciviladm/modulos/artigos/documentos/ata%20notarial.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2014.

BENJAMIM, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia de Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

BRASIL, Ângela Bittencourt. **O e-mail e a prova judicial**. Disponível em: <http://www.ciberlex.adv.br>. Acesso em: 24 jul. 2014.

BRITO, Edvaldo. **World Wide Web completa 25 anos em meio à crise de espionagem global**. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAABJ38AH/tcc-sobre-comercio-eletronico>>. Acesso em: 19 jul 2004.

FERREIRA, Paulo Roberto Gaiger; RODRIGUES, Felipe Leonardo. **Ata Notarial - Doutrina, prática e meio de prova**. São Paulo: Quartier Latin, 2010. p. 112.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia. **Direito do Comércio Eletrônico**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

GOMES, Andreia de Andrade. Marco Civil da Internet. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/cotidiano/marco-civil-na-internet-1-mes/90611/>>. Acesso em 29 jul de 2014.

MACIEL, Álvaro dos Santos. **O documento eletrônico como prova processual**. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8344>. Acesso em: 03 ago. 2014.

MARQUES, Cláudia de Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico). São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2004.

_____. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

RODRIGUES, Felipe Leonardo. **A ata notarial e os arquivos digitais**. Disponível em: <<http://www.notarialeditor.com.br/integra.php?id=16182>> Acesso em: 29 jul. 2014.

SALGARELLI, Kelly Cristina. **Direito do consumidor no comércio eletrônico: uma abordagem sobre confiança e boa-fé**. 1. ed. São Paulo: Ícone, 2010.

VOLPI NETO, Ângelo. **Comércio Eletrônico: direito e segurança**. Curitiba: Juruá, 2001.

ANEXO – LEI MARCO CIVIL INTERNET**Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos****LEI Nº 12.965, DE 23 ABRIL DE 2014.**

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;

III - a pluralidade e a diversidade;

IV - a abertura e a colaboração;

V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VI - a finalidade social da rede.

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

I - garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;

II - proteção da privacidade;

III - proteção dos dados pessoais, na forma da lei;

IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;

VII - preservação da natureza participativa da rede;

VIII - liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei.

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta Lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

I - do direito de acesso à internet a todos;

II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso;
e

IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - internet: 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;

II - terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;

III - endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;

IV - administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao País;

V - conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI - registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

VII - aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e

VIII - Registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP.

Art. 6º Na interpretação desta Lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da internet, seus usos e costumes particulares e sua importância para a Promoção desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;

XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no **caput**, tais como aquelas que:

I - impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II - em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

CAPÍTULO III DA PROVISÃO DE CONEXÃO E DE APLICAÇÕES DE INTERNET

Seção I Da Neutralidade de Rede

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do Presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta Lei, ouvidos o Comitê Gestor da Internet e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de:

I - requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e

II - priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no **caput** deve:

I - abster-se de causar dano aos usuários, na forma do art. 927 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil;

II - agir com proporcionalidade, transparência e isonomia;

III - informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e

IV - oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3º Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

Seção II Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no **caput**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º.

§ 2º O conteúdo das comunicações privadas somente poderá ser disponibilizado mediante ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, respeitado o disposto nos incisos II e III do art. 7º.

§ 3º O disposto no **caput** não impede o acesso aos dados cadastrais que informem qualificação pessoal, filiação e endereço, na forma da lei, pelas autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

§ 4º As medidas e os procedimentos de segurança e de sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento, respeitado seu direito de confidencialidade quanto a segredos empresariais.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no **caput** aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

§ 2º O disposto no **caput** aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.

§ 3º Os provedores de conexão e de aplicações de internet deverão prestar, na forma da regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

§ 4º Decreto regulamentará o procedimento para apuração de infrações ao disposto neste artigo.

Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o **caput** sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no País.

Subseção I

Da Guarda de Registros de Conexão

Art. 13. Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento.

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no **caput**.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no **caput**.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Subseção II

Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de internet.

Subseção III

Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no **caput** a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de internet que os registros de acesso a aplicações de internet sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no **caput**, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Art. 16. Na provisão de aplicações de internet, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda:

I - dos registros de acesso a outras aplicações de internet sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º; ou

II - de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular.

Art. 17. Ressalvadas as hipóteses previstas nesta Lei, a opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de internet não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.

Seção III

Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 1º A ordem judicial de que trata o **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

Art. 21. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

Parágrafo único. A notificação prevista no **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

Seção IV Da Requisição Judicial de Registros

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet.

Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

I - fundados indícios da ocorrência do ilícito;

II - justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e

III - período ao qual se referem os registros.

Art. 23. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro.

CAPÍTULO IV DA ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

I - estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica;

II - Promoção da racionalização da gestão, expansão e uso da internet, com participação do Comitê Gestor da internet no Brasil;

III - Promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes Poderes e âmbitos da Federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;

IV - promoção da interoperabilidade entre sistemas e terminais diversos, inclusive entre os diferentes âmbitos federativos e diversos setores da sociedade;

V - adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;

VI - publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;

VII - otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no País, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa;

VIII - desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da internet;

IX - promoção da cultura e da cidadania; e

X - prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

Art. 25. As aplicações de internet de entes do poder público devem buscar:

I - compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com diversos terminais, sistemas operacionais e aplicativos para seu acesso;

II - acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardados os aspectos de sigilo e restrições administrativas e legais;

III - compatibilidade tanto com a leitura humana quanto com o tratamento automatizado das informações;

IV - facilidade de uso dos serviços de governo eletrônico; e

V - fortalecimento da participação social nas políticas públicas.

Art. 26. O cumprimento do dever constitucional do Estado na prestação da educação, em todos os níveis de ensino, inclui a capacitação, integrada a outras práticas educacionais, para o uso seguro, consciente e responsável da internet como ferramenta para o exercício da cidadania, a promoção da cultura e o desenvolvimento tecnológico.

Art. 27. As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social devem:

I - promover a inclusão digital;

II - buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e

III - fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional.

Art. 28. O Estado deve, periodicamente, formular e fomentar estudos, bem como fixar metas, estratégias, planos e cronogramas, referentes ao uso e desenvolvimento da internet no País.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. O usuário terá a opção de livre escolha na utilização de programa de computador em seu terminal para exercício do controle parental de conteúdo entendido por ele como impróprio a seus filhos menores, desde que respeitados os princípios desta Lei e da [Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990](#) - Estatuto da Criança e do Adolescente.

Parágrafo único. Cabe ao poder público, em conjunto com os provedores de conexão e de aplicações de internet e a sociedade civil, promover a educação e fornecer informações sobre o uso dos programas de computador previstos no **caput**, bem como para a definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes.

Art. 30. A defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos nesta Lei poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma da lei.

Art. 31. Até a entrada em vigor da lei específica prevista no § 2º do art. 19, a responsabilidade do Provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, quando se tratar de infração a direitos de autor ou a direitos conexos, continuará a ser disciplinada pela legislação autoral vigente aplicável na data da entrada em vigor desta Lei.

Art. 32. Esta Lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Brasília, 23 de abril de 2014; 193º da Independência e 126º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Clélio Campolina Diniz