

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

MICHELE AMABILE ZORZI MOZZATO

DO DIREITO À INFORMAÇÃO AO DIREITO AO ESQUECIMENTO NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO

PORTO ALEGRE

2015

MICHELE AMABILE ZORZI MOZZATO

DO DIREITO À INFORMAÇÃO AO DIREITO AO ESQUECIMENTO NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO

Monografia apresentada como requisito para avaliação final no curso de Especialização em Direito Consumidor e Direitos Fundamentais, realizado na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Dra. Fernanda Nunes Barbosa

PORTO ALEGRE

2015

TERMO DE APROVAÇÃO

- Michele Amabile Zorzi Mozzato, autora da Monografia intitulada DO DIREITO À INFORMAÇÃO AO DIREITO AO ESQUECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO, apresentada como requisito final para obtenção do certificado de Especialista em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais, no Curso de Pós Graduação Lato Senso – Especialização em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais da Universidade Federal do Rio Grande do Sul submeteu-se à avaliação na forma regimental, sendo aprovada.

Porto Alegre, 29 de junho de 2015.

Professora Orientadora: Dra. Fernanda Nunes Barbosa

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu esposo Gerson, pelo carinho, dedicação e paciência.

Aos meus filhos Bruno e Lorenzo, por entenderem as minhas ausências.

À querida Fernanda Nunes Barbosa, minha orientadora, pelo suporte, atenção e ensinamentos.

Aos colegas da turma, que fizeram com que o tempo fosse mágico, rico e divertido.

À Ades e à Heidy, pela disponibilidade, carinho e atenção.

Ao professor Bruno e à professora Cláudia pelos brilhantes ensinamentos.

A especulação é no comércio uma necessidade; é nos abusos, uma inconveniência; mas entre as inconveniências dos abusos e a necessidade do uso, esta, em todos os casos dessa espécie a liberdade, que deve ser respeitada, porque se em nome de abusos possíveis nos quiserem tirar a liberdade do uso, talvez não nos deixem água para beber.

Rui Barbosa

RESUMO

O direito à informação surge como garantia e instrumento de proteção das relações contratuais, mas, principalmente, das relações individuais, tendo como pano de fundo o princípio da boa-fé que é um dos instrumentos reguladores de todas as fases e tratativas da negociação, com o objetivo maior de manter a lisura e a igualdade de tratamento das partes.

Ocorre que o avanço das tecnologias exige dos operadores do direito, uma maior observância das regras de proteção dos direitos individuais. Por certo que aos indivíduos o direito à informação é assegurado justamente para que ele tenha acesso a tudo o que pode acontecer na contratação e nas relações em geral que vier a estabelecer.

Cabe mencionar, contudo, que o direito à informação, corolário legal e instrumento de proteção do consumidor, poderá encontrar óbice e até vir a ser relativizado quando em confronto com outros direitos individuais, principalmente aqueles que dizem respeito à intimidade e à vida privada, fazendo surgir o questionamento quanto ao direito ao esquecimento.

Nesse sentido, analisar os casos mais famosos onde surgiram os embates entre o direito de informar e o direito de esquecer faz-se necessário, até para que se entenda quais considerações devem ser realizadas quando houver conflito entre esses direitos e a forma adequada de proceder.

PALAVRAS – CHAVE: INFORMAÇÃO. PRINCÍPIOS. PROTEÇÃO DAS RELAÇÕES. DEVER DE SIGILO. DIREITO AO ESQUECIMENTO.

ABSTRACT

The right to information begins like a warranty and instrument of protection about contractual relationships, but mainly about individual's relations, having like background the beginning of good faith that is one of regulators instruments of all the phases and negotiations, with the objective to keep the smoothness and the equal treatment of the parts.

It happens because with the technology advance demands a lot of the legal operators, a better observance of the rules about protection of individuals directs. For right that individuals have the direct of information that is assured only for that person have access to all that could happen in the hiring and in the relations in general that will make.

Have to mention, yet, the right about information, corollary tool and instrument of protection of the consumer, can find obstacle and can come to be qualified when confront with others individuals directs, mainly the people that say respect about the intimacy and the private life, giving rise the questionament about the direct of the failure.

In this sense, analysing the most famous cases where begin the clashes about the direct to information and the right to forget it is necessary, since that we can understand what considerations have to be realized when have conflict between rights and the correct form to proceed.

KEY - WORDS INFORMATION. PRINCIPLES. RELATIONS OF PROTECTION. DUTY OF CONFIDENTIALITY. RIGHT TO FORGET.

SUMÁRIO

Resumo

Abstract

Introdução.....	09
1. O Direito à informação.....	13
1.1. A proteção às informações e a segurança do consumidor: princípios norteadores.....	17
1.2. O direito à informação nas relações de consumo.....	22
2. O direito à informação na internet.....	25
2.1. Distinção entre os sites de busca e os demais sites existentes na rede.....	31
2.2. Direito à informação individual e à proteção de dados nos contratos eletrônicos.....	35
3. Da informação ao esquecimento.....	39
3.1 Direito ao esquecimento: a intimidade e a privacidade versus o interesse público.....	42
3.2 Julgados importantes que asseguram o direito à informação em detrimento ao direito ao esquecimento no Brasil e no exterior. O controle jurídico em cada caso.....	45
Conclusão.....	53
Bibliografia.....	57
Sites Pesquisados.....	63

INTRODUÇÃO

Por meio deste estudo, pretendemos apresentar o tema do direito à informação, seu conceito, os princípios que a ele se aplicam, assim como o seu entendimento dentro do universo jurídico.

Paralelo ao direito de bem informar, surgem questionamentos quanto ao dever de esquecer, por isso que ao aprofundarmos o trabalho o direito à informação passou a ser estudado em conjunto ao direito do esquecimento.

Tanto o direito à informação quanto o direito ao esquecimento são temas que instigam e permitem uma abordagem de forma variada, levando-se em conta os princípios norteadores das relações, assim como os direitos e garantias individuais que devem ser assegurados.

O tema é atual, aparecendo com bastante frequência nas relações sociais, o que faz aumentar a necessidade de suporte e conhecimento técnico e jurídico, para que de fato possa ser enfrentado.

O direito busca, através das normas existentes assim como de decisões e fatos que marcaram a sociedade, decidir e regular as relações sociais que são firmadas. As novas formas de relacionamento, de contratação e convívio exigem também uma maior garantia do cumprimento das regras e uma maior segurança para as relações que são estabelecidas.

Através dos princípios protetores e também do emprego da metodologia do diálogo das fontes¹, está sendo estabelecida e possibilitada uma maior segurança nas

¹ A teoria do diálogo das fontes foi trazida ao Brasil por Cláudia Lima Marques, e tem origem nos ensinamentos de Erik Jayme, em diz, em resumo, que o direito deve ser interpretado como um todo de forma sistemática e coordenada. Assim, uma norma jurídica não exclui a aplicação de outra, como acontece com a adoção dos critérios clássicos para solução de conflito. Disponível em: <http://revistadireito.com/teoria-do-dialogo-das-fontes-uma-nova-forma-de-solucionar-as-antinomias-juridicas/>. Acesso em: 17.06.2015.

relações sociais, assim como um tratamento tutelar e seguro, principalmente às relações de consumo que com mais frequência são firmadas.

A metodologia referida, permite a aplicação unitária das leis, de modo sistemático e coordenado, onde uma lei ou norma não exclui a outra, método que permite a coexistência de ambas no ordenamento jurídico sem que uma tenha que excluir a outra. Preza-se, sempre, a proteção de forma ampla, do consumidor.²

Dentre a ampla gama de proteção conferida, um direito que aparece e se destaca dentro das relações de consumo é o direito à informação, que surge como corolário das novas formas de contratar, amparado pela transparência e pela necessidade de maior conhecimento por parte do consumidor.

Além de o direito à informação aparecer como princípio elencado e positivado na Constituição Federal, artigo 5º, XIV³, ele aparece ainda no Código de Defesa do Consumidor e demais leis esparsas, devendo sempre ser utilizado para permitir a eficácia e a segurança nas contratações.

Estritamente associado ao direito à informação está o direito ao esquecimento, notadamente quando se está diante de uma relação entabulada nos meios eletrônicos, onde os provedores armazenam e reproduzem informações e acontecimentos de forma deliberada, muitas vezes acerca de fatos antigos, que podem influenciar direta, ou indiretamente, as contratações e invadir a privacidade dos consumidores.

Quando o direito de informar estiver atrelado ao direito de esquecer precipuamente nas relações de consumo estabelecidas na internet, cumpre analisar quais os princípios e as ponderações que devem ser feitas e os casos específicos a serem tutelados. Assim, será possível determinar o que deve predominar, se o direito de informar ou o direito de esquecer.

Diante de situações específicas os princípios que deverão ser priorizados, assim como os direitos a serem preservados levarão em conta o contexto no qual a

² MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo entre o código de defesa do consumidor e o novo código civil: do diálogo das fontes no combate às cláusulas abusivas**. Revista de Direito do Consumidor, volume 45, ano 12: Janeiro/Março de 2003. Editora Revista dos Tribunais: Publicação Oficial do BRASILCON: São Paulo: 2003. p. 75.

³ **Art. 5º** Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

situação está inserida e o papel dos provedores na garantia da autodeterminação do indivíduo, assim como dos direitos da coletividade.

Para poder embasar e até mesmo compreender as situações apresentadas, cumpre analisar como os tribunais pátrios, assim como a corte Europeia vêm aplicando o direito ao esquecimento em paralelo ao direito à informação.

Dessa forma, busca-se com este trabalho esclarecer o fato de as relações de consumo englobarem ainda os contratos e informações entabulados se destaca a relação como sendo de consumo por equiparação. Se os provedores comercializam e vendem serviços e produtos por meio das informações obtidas na rede, o que muitas vezes não é de conhecimento dos consumidores, a superexposição deste e o lucro auferido por aqueles por conta dessas informações, acaba por criar uma verdadeira relação de consumo, mesmo que indireta ou por equiparação.

Assim, o papel dos provedores e a sua responsabilização pelo o que reproduzem ou permitem reproduzir levará em conta os direitos que deverão ou não ser preservados, assim como aquilo que, devido ao interesse social, deverá ser informado, traduzindo a relação de modo mais transparente possível.

No primeiro capítulo apresentaremos uma análise dos princípios que devem ser respeitados dentro das relações de consumo, principalmente no tocante à informação do consumidor. Serão abordados os valores determinantes e fundamentais às relações, bem como a pessoa que terá os dados expostos e até que ponto a coletividade precisa ter conhecimento dessa superexposição.

Aprofundando o assunto, no segundo capítulo será apresentada a conceituação e uma análise específica do direito à informação, assim como da sua aplicabilidade nas relações firmadas na internet. Nesse sentido, uma distinção entre os sites de busca, motores de busca, e os demais sites existentes na rede será traçada. Finalizando o capítulo, serão estudados os direitos individuais em face aos direitos da coletividade, assim como os limites de atuação da relação de consumo no que diz respeito à utilização e à apresentação das informações individuais.

O terceiro e último capítulo está voltado à apresentação do direito ao esquecimento⁴, dos limites de atuação do direito de informar para a preservação dos

⁴ O Direito ao esquecimento tem origem no direito penal e surgiu para permitir que aquele que em cometesse um delito, pudesse com passar do tempo e o cumprimento da pena ser esquecido, surge na Europa, através do posicionamento de um importante jurista que assim abordou o tema: “Uma vez que, personagem pública ou não, fomos lançados diante da cena e colocados sob os projetores da atualidade – muitas vezes, é preciso dizer, uma atualidade penal –, temos o direito, depois de

interesses individuais, sua aplicabilidade e mecanismos de controle. Analisaremos ainda o posicionamento atual dos tribunais pátrios e também da Corte Europeia quanto à aplicabilidade do direito ao esquecimento.

Não se pretende esgotar o tema, de longe isso seria possível ao passo que a cada minuto uma nova situação que confronta o direito à informação em detrimento ao direito ao esquecimento ou vice e versa, surge na sociedade. Razão pela qual, a pretensão deste singelo artigo é trazer à tona o instinto de pesquisa, a necessidade de análise dos princípios, direitos e regras que a cada caso, estudados isoladamente, deverão ser aplicados.

Busca-se lançar um olhar diferente sobre tema que assola a sociedade contemporânea, e que merece dedicação especial. O direito à informação é inerente ao indivíduo assim como à forma deste relacionar-se, ao passo que o direito ao esquecimento está cada vez mais inserto na sociedade, e diz respeito à maior ou menor possibilidade de autodeterminação do indivíduo e a preservação da sua privacidade.

determinado tempo, de sermos deixados em paz e a recair no esquecimento e no anonimato, do qual jamais queríamos ter saído. O direito ao esquecimento, também é chamado de “direito de ser deixado em paz” ou o “direito de estar só”. OST, François. **O Tempo do direito**. Trad. Élcio Fernandes. Bauru: Edusc. 2005, p. 160. Disponível em: <http://www.dizerodireito.com.br/2013/11/direito-ao-esquecimento.html>. Acesso em: 12.06.2015.

1. O direito à informação

O direito à informação surge em decorrência de uma nova concepção social e cultural, que passa a pensar na proteção e eficácia das relações sociais e de um melhor aparelhamento das mesmas. O termo tem origem específica no princípio da boa-fé, que preza pelo respeito e pela transparência das relações.⁵

Há quem entenda que o direito à informação pode ser considerado como um direito fundamental de quarta geração, juntamente com o direito à democracia e ao pluralismo político⁶. Para Paulo Bonavides⁷, o direito à informação apresentaria um caráter transindividual, ultrapassando a fronteira subjetiva de um único indivíduo, para atingir toda a coletividade.

Dessa forma, podemos compreender que o direito à informação, além de aproximar as pessoas dentro das relações sociais, busca colocá-las em pé de igualdade nas contratações que vierem a ser firmadas, ao mesmo tempo que objetiva a proteção ampla da sociedade no seu aspecto transindividual.⁸

Há pacificado entendimento de que o direito à informação apresenta estrita relação com o princípio da boa-fé, o qual tem por base e objetivo a adequada interpretação das normas e a necessidade de que as condutas humanas sejam pautadas pelo respeito e igualdade de tratamento entre as partes da relação.⁹

Mas o que significa informar? De acordo com o dicionário da língua portuguesa informar: é o ato ou efeito de informar. Instrução, ensinamento; transmissão de conhecimento/notícias. Levar ao conhecimento de/alguém.¹⁰

Para que a informação seja de fato utilizada, faz-se necessária a observância de uma série de requisitos e até mesmo de restrições quanto à sua divulgação no

⁵ TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 3- Teoria Geral dos Contratos em Espécie**. 10ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Método: São Paulo: 2015. p. 91.

⁶ MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses**. 24ª. ed. rev. ampl. e atual. Editora Saraiva: São Paulo: 2011, p.185.

⁷ BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 4. ed. Editora Malheiros: São Paulo:1997, p.525.

⁸ IDEM, IBDEM.

⁹ BONATTO, Cláudio. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: Principiologia – Conceitos – Contratos Atuais**. 5ª ed. rev. atual. e ampli. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009. p. 36.

¹⁰ Disponível em:

http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/informacao%20_983588.html, acesso em: 30.03.2015.

mercado de consumo. Requisitos esses, que são imperativos legais ao respeito da boa-fé nas relações. Por isso que se diz que o direito à informação decorre e é corolário do princípio da boa-fé objetiva¹¹.

Quando a informação é trazida para dentro do meio jurídico, pode-se dizer que ela aparece para a sociedade na forma de um direito positivado, denominado: **Direito à Informação**, o qual vem elencado no rol de direitos que integram o Código de Defesa do Consumidor, artigo 6º, inciso III¹².

O direito à informação é um instrumento que visa proteger o consumidor contra possíveis cláusulas ou condutas abusivas impostas nas relações contratuais e de consumo, permitindo que ao ser bem informado, o consumidor possa ter conhecimento dos seus direitos, assim como melhor decidir nas relações que vier a firmar.¹³

Para Couto e Silva¹⁴, o direito à informação tem características e apresentação especial se comparado aos demais direitos positivados no Código de Defesa do Consumidor, ao passo que “*é o direito que maior repercussão vai alcançar na sociedade.*”

Diz-se que o direito à informação é respeitado quando a informação a ser divulgada aparece de modo claro; preciso; completo e verossímil; além de especificar a quem se reporta, o quanto de informação está sendo apresentada, assim como se ela é adequada e necessária à situação.

Obedecidos os requisitos legais básicos, ratifica-se o entendimento de que o direito à informação se relaciona às regras gerais de boa-fé, que, de regra, estão presentes nas relações humanas. Por isso que nas relações contratuais/comerciais em geral, é imperativo a utilização de normas que evitem a disparidade de poder entre as partes, o que pode potencializar os abusos nas relações de consumo.¹⁵

¹¹ COUTO e SILVA. **A obrigação como processo**, p. 28-44. IN: MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. ver., atual e ampli. – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2013.

¹² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012).

¹³ BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa do Consumidor: Cláusulas Abusivas nas relações contratuais de consumo**. 2º ed. rev. e atual. De acordo com o novo Código Civil. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2004. p. 42.

¹⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampli. – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2013. p.192

¹⁵ MARTINS, Guilherme Magalhães e LONGUI, João Victor Rozatti. **Contratos Conexos de Consumo na Internet: Fornecedores e sites de Compras Coletivas**. Revista de Direito do Consumidor – RDC. Ano 22, volume 85 – Janeiro e Fevereiro de 2013. p. 185.

Ainda, pode-se dizer que o direito à informação encontra reflexos diretos na confiança das relações e na segurança com que estas poderão ser firmadas, especialmente quando se tratar de relações de consumo.¹⁶

De acordo com a lição de Bruno Miragem, o direito à informação, por ter estrita relação com o princípio da boa-fé objetiva, prima pelo tratamento especial ao consumidor, para que este possa ter melhores condições na hora de negociar.¹⁷

Nesse sentido:

A eficácia do dever de indicar dados e demais elementos informativos, sem o cuidado ou a preocupação de que estejam sendo devidamente entendidos pelos destinatários destas informações. Incide neste aspecto, de modo combinado ao dever de informar, outros deveres anexos decorrentes da boa-fé objetiva, como dever de colaboração e de respeito à contraparte. Trata-se, neste sentido, de um dever de informar com veracidade, como projeção sobre as relações de consumo do direito fundamental de acesso à informação.¹⁸

Sabe-se que o termo boa-fé é, desde muito tempo, empregado para as regulamentar as práticas comerciais civis, sendo o pano de fundo das muitas relações comerciais que se firmaram ao longo dos anos, podendo inclusive, ser apresentado sob diversos aspectos nas relações comerciais, inclusive, como segurança do direito de informar as mais diversas possibilidades dentro do negócio. No entendimento de Rui Rosado do Aguiar Júnior¹⁹: “A boa-fé objetiva não pode ser concebida de forma apartada da realidade objetiva existente em determinado momento histórico. ”

Para Cláudio Bonatto²⁰, a boa-fé pode apresentar-se de modo inerente ao estado psicológico daquele que contrata, seus anseios e vontades, como ainda, a partir das suas regras de conduta como: franqueza; lealdade; honestidade e adequação ao que será realizado²¹.

¹⁶MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: Interpretação Sistemática do direito**. 3ª ed. revista, atualizada e ampliada. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009. p. 237.

¹⁷MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. ver. atual e ampli. – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2013. p.192.

¹⁸IDEM. IBDEM. p.193.

¹⁹AGUIAR JUNIOR. Ruy Rosado do. Os pressupostos da responsabilidade civil no CDC e as ações de indenização por danos associados ao consumo de cigarros. *civilistica.com* || a. 1. n. 1. 2012. || 1. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Aguiar-J%C3%BAnior-civilistica-a.1.n.1.2012.pdf>. Acesso em: 12.06.2015.

²⁰BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa Do Consumidor: Cláusulas Abusivas nas Relações de Consumo**. 2ª ed. rev. atual. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2004. p. 99.

²¹IDEM. IBDEM.

Pode-se dizer que a boa-fé nada mais é do que uma tentativa de impor limites às condutas abusivas que possam colocar em risco uma das partes que, por menores condições: informativas ou intelectivas, não poderia contratar da mesma forma que as demais, mas informadas e tecnicamente melhor preparadas.²²

Defende-se que é ínsito à boa-fé o direito de bem informar e colocar as partes cientes das condições às quais estarão sujeitas, mas mais que isso, para Anderson Schreiber²³ a boa-fé vai além:

A grande dificuldade não está em reconhecer que há dever de informação por força da boa-fé objetiva, mas em especificar o seu conteúdo em relações concretas, tarefa a que a jurisprudência de todo o mundo se entregou com afinco, e para a qual a doutrina melhor contribuiu na análise de determinados “tipos” de conflito que propriamente na defesa apaixonada da necessidade de informar.²⁴

Assim, considerando o avanço da sociedade e as mais diversas formas de contratar existentes, podemos dizer, com grande tranquilidade, que muito embora a forma possa parecer semelhante, o meio de contratar mudou, e, conseqüentemente, as relações sociais também.

No mesmo sentido, aliado aos instrumentos legais que determinam as regras com as quais as relações irão se pautar, deve-se ter em mente quais as relações que precisam de maior cuidado e proteção, principalmente no que diz respeito ao direito de informar, ou bem informar, bem como, a necessidade de mais clareza e seriedade naquilo que deve efetivamente ser informado.²⁵

Como se percebe, a proteção dos contratos e das relações interindividuais sempre foi pautada na confiança e na boa-fé existentes. Essa ideia hoje não pode mudar, muito mais se levamos em conta as novas formas de contratar, por isso a necessidade de mais instrumentos reguladores e aptos a proteger as relações, por isso mais e mais se garante e aplica o direito da informação.

Nesse sentido também é que, cada vez mais, se aplicam às relações individuais o método do diálogo das fontes²⁶, o qual decorre da união de vários

²² SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 5ª ed. Editora Atlas: São Paulo: 2013. p. 47.

²³ IDEM. IBDEM

²⁴ IDEM. IBDEM. p. 49.

²⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampli. – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2013. p.193.

²⁶ MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Novo Código Civil: Do Diálogo das Fontes no Combate às Cláusulas Abusivas**. Revista de Direito do

instrumentos legais e visa assegurar uma maior integração das leis e proteção dos indivíduos nas mais diversas situações que possam envolver as contratações, as relações comerciais, individuais e de consumo atual.

Essa integração e comunicação entre as leis existentes, dentro das várias áreas jurídicas, pode ser considerada como um avanço da cultura pós-moderna, a qual, devido ao pluralismo jurídico, encontra, na variedade de fontes legais, a possibilidade de integrá-las e, assim, ampliar a forma de proteção dos mais diversos agentes de uma mesma relação, consagrando inclusive a inserção de mais direitos e princípios aptos a regularem essas relações.²⁷

Para que se aplique o diálogo das fontes²⁸ e a vasta gama de princípios existentes em nossa legislação, faz-se necessário saber quais os direitos que merecem tutela, proteção, bem como, os princípios e os direitos que os regulam, e, principalmente, em qual contexto eles estão inseridos.

Deste modo, o tema que merece maior atenção diz respeito à aplicação do diálogo das fontes no que diz respeito ao direito à informação dentro das relações de consumo, o que será examinado de modo particularizado nos próximos pontos.

1.1. A proteção às informações e a segurança do consumidor: princípios norteadores

O diálogo entre as mais diversas legislações nacionais e internacionais tem por objetivo a proteção dos sujeitos que buscam relacionar-se contratualmente²⁹.

Consumidor, volume 45, ano 12: janeiro/março de 2003. Editora Revista dos Tribunais: Publicação Oficial do BRASILCON: São Paulo: 2003. p. 75.

²⁷ BENJAMIM, Antonio Herman, MARQUES, Cláudia Lima e BESSA, e, MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Introdução. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004. p. 24.

²⁸ MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Novo Código Civil: Do Diálogo das Fontes no Combate às Cláusulas Abusivas**. Revista de Direito do Consumidor, volume 45, ano 12: Janeiro/Março de 2003. Editora Revista dos Tribunais: Publicação Oficial do BRASILCON: São Paulo: 2003. p. 75.

²⁹ MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Novo Código Civil: Do Diálogo das Fontes no Combate às Cláusulas Abusivas**. Revista de Direito do Consumidor, volume 45, ano 12: Janeiro/Março de 2003. Editora Revista dos Tribunais: Publicação Oficial do BRASILCON: São Paulo: 2003. p. 75.

Como restou demonstrado, associado ao direito e ao dever de informar está intimamente ligado o princípio da boa-fé objetiva, bem como aqueles decorrentes dos deveres de respeito e colaboração entre as partes, existentes nas relações sociais de consumo.³⁰

Existe na doutrina hodierna um forte reconhecimento da desigualdade do consumidor ao firmar contratos. Por isso, entende o legislador que se fazem necessários instrumentos protetivos buscando assegurar, de modo mais eficaz, o equilíbrio entre as partes nas contratações. Um destes “instrumentos” é o chamado: “dirigismo contratual”, que, para Luiz Netto Lobo,³¹ nada mais seria do que a necessidade de maior tutela à parte mais vulnerável dentro da relação contratual, evitando-se, com isso, a disparidade de poder entre as partes.

Flavio Tartuce³², por sua vez, afirma que a valorização da pessoa através do diálogo das fontes³³ e dos princípios a ela inerentes deve ocorrer levando-se em conta “a dignidade da pessoa humana, a solidariedade social e a igualdade em sentido amplo.”

Dessa forma, sempre que pensarmos num princípio ou direito regulador das relações, devemos ter em mente que ele nunca estará só, pois poderá, aliado aos demais princípios e direitos existentes no ordenamento jurídico, proteger e amparar as relações que envolvem o consumo, bem como, melhor definir o direito de informar, ou bem informar.

Assim, utilizando o argumento de que as leis devem se “comunicar” e integrar-se umas às outras, para ampliar a segurança das relações, vislumbraremos como pano de fundo o princípio da boa-fé objetiva, que visa assegurar um meio lícito para realização das contratações. A boa-fé objetiva contratual quando desrespeitada, pode ensejar medidas judiciais e de proteção, nas mais variadas formas.³⁴

Dessa feita, o princípio da boa-fé objetiva, consagrado como instrumento hábil a decretar a nulidade e a modificar as cláusulas que entrem em conflito com o

³⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2013. p.193.

³¹ LÔBO, Paulo Luiz Netto. **Contrato e Mudança Social**. 722, ano 1995: dezembro de 1995. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 19953. p. 43.

³²TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 3- Teoria Geral dos Contratos em Espécie**. 10ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Método: São Paulo: 2015. p. 8.

³³ Termo empregado por Cláudia Lima Marques e que decorre dos ensinamentos de Erik Jayme (IN: BENJAMIM, Antonio Herman. MARQUES, Cláudia Lima e BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2007. p. 89.

³⁴ BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa Do Consumidor: Cláusulas Abusivas nas Relações de Consumo**. 2ª ed. rev. atual. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2004. p. 103.

equilíbrio das relações consumeristas, surge no artigo 51 do Código De Defesa do Consumidor como mais um elemento de proteção e de garantia de aplicação do direito de informação nas relações de consumo.³⁵

Paulo Valério Dal Pai Moraes acredita que a boa-fé vai além, sendo um verdadeiro princípio norteador a ser seguido, pois traduz a necessidade de as condutas sociais serem adequadas aos padrões aceitáveis de procedimentos de respeito e igualdade.³⁶

Nesse mesmo sentido, Cláudia Lima Marques diz que a posituação do princípio da boa-fé objetiva traz uma série de normas e deveres contratuais que devem ser seguidos pelas partes em respeito aos princípios e direitos recepcionados no ordenamento.³⁷

Junto ao princípio da boa-fé que, como visto, norteia toda a ideia de bem informar, podemos destacar outros princípios e direitos que também se encontram protegidos quando bem aplicado o direito da informação.

Pode-se dizer que os princípios asseguram a estabilidade e a unidade do sistema jurídico, ou seja: garantem a ordem de todo o regimento.³⁸ Dentre os princípios que devem predominar deve estar, sem sobra de dúvidas, o da transparência, que norteia toda a fase pré-contratual e representa a precisão sobre o que será comercializado, assim como os demais dados do contrato.³⁹

³⁵ Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; (...) IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (...) § 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes. **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR** - Vade mecum, 13ª edição. Editora Saraiva: São Paulo: 2014. p. 811.

³⁶ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: Interpretação Sistemática do direito**. 3ª ed. revista, atualizada e ampliada. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009. p. 37.

³⁷ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 6ª ed. Editora Revista das Tribunais: São Paulo: 2011. p. 86.

³⁸ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: Interpretação Sistemática do direito**. 3ª ed. revista, atualizada e ampliada. Livraria do Advogado. Porto Alegre: 2009. p. 23.

³⁹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor: arts. 1º a 74: aspectos materiais**. São Paulo: RT, 2003, p. 407-408.

Nesse sentido, pode-se dizer que o princípio da transparência tem relação direta com o direito da informação ou de bem informar, quando o direito de informação é efetivamente respeitado, ele apresentar o produto, serviço, notícia ou direito, de modo claro; preciso; transparente.⁴⁰

Para Fernanda Nunes Barbosa⁴¹ informar ou bem informar diz com a forma e o modo como a informação será transmitida; comunicada e eficientemente recebida pelo consumidor que de algum modo a absorve.

Por isso se diz que há necessidade de integração entre os princípios e direitos que tutelam os interesses do consumidor, para somente assim fazer valer o direito de bem informar, de deixar claro ao consumidor que direitos ele possui na contratação; o que pode ou não fazer em relação ao uso e gozo de determinado produto; serviço e até mesmo à informação que recebeu.

A sociedade que passa a ter acesso à informação pode também ser denominada de “sociedade da informação”, termo que diz respeito ao uso dos meios tecnológicos a favor do consumo e do consumidor, como refere Herman Benjamim.⁴²

Como visto, os diversos instrumentos legais que amparam os direitos da sociedade brasileira, buscam além de disciplinar as diversas relações existentes, também informar e garantir a aplicação de princípios e regras que objetivam a proteção das situações jurídicas que podem surgir em decorrência do dever de informar ou da sua inobservância.⁴³

Por conta disso, Fernanda Barbosa⁴⁴ entende que a informação deve ser clara e objetiva, delimitando especificamente o alcance da responsabilidade daquele que a divulga para que, se necessário, as medidas cabíveis de responsabilização possam ser tomadas.

Muitas vezes a informação aparece em forma de publicidade, mas, mantendo-se a lógica de bem informar, a publicidade também necessita clareza, precisão e eficácia, para que o que se pretende fazer circular seja de fato compreendido e

⁴⁰ MARTINS-COSTA, Judith. **Ação indenizatória: dever de informar do fabricante sobre os riscos do tabagismo**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2003. p. 301.

⁴¹ BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação: direito e dever nas relações de consumo**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008, p.59

⁴² BENJAMIN, Antonio Herman V. **O controle jurídico da Publicidade. Doutrinas Essenciais Direito do Consumidor, Proteção da Confiança e Práticas Comerciais**, volume III. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p.63.

⁴³ BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação: direito e dever nas relações de consumo**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo:2008, p.80.

⁴⁴ IDEM. IBDEM. p. 61.

verdadeiro e o público alvo, de regra consumidor daquele produto ou serviço, não seja enganado.⁴⁵

Quando se fala em direito à informação, está também a se pensar na preservação da integridade daqueles que irão receber a informação, nas gerações presentes e futuras, por isso que associado ao direito à informação deve estar o princípio da precaução⁴⁶, que surge no ordenamento jurídico num primeiro momento, para cuidar de questões que abarcam a seara ambiental⁴⁷, mas que, por sua importância, acaba por se expandir às demais áreas do direito permitindo uma percepção maior dos riscos sociais que estão incluídos no dever de informar ao passo que esse princípio considera a possibilidade de danos pela falha no dever de informar.

A informação é um dos aspectos norteadores do princípio da precaução, o qual permite que a sociedade fiscalize aquilo que recebe como informação, assim como a forma como os seus dados pessoais podem ser colocados em circulação na sociedade de consumo.⁴⁸

Para Cláudia Lima Marques, o princípio da precaução quando ligado ao direito à informação têm como objetivo principal a proteção das expectativas do cidadão enquanto consumidor, com essa união se busca ainda o respeito ao princípio da confiança que é princípio fundamental dentro das relações comerciais.⁴⁹

Atualmente, proteger a confiança dentro das relações sociais e comerciais é a diretiva e o objetivo mais difícil a ser cumprido no ordenamento jurídico, por isso a necessidade de cada vez mais e melhor informar e preservar os direitos. É sabido que há notória quebra da confiança das relações atualmente firmadas, muitas vezes em

⁴⁵ BENJAMIN, Antonio Herman V. **O controle jurídico da Publicidade. Doutrinas Essenciais Direito do Consumidor, Proteção da Confiança e Práticas Comerciais**, volume III. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2011, p.60.

⁴⁶ O princípio da precaução tem sua origem no direito alemão e apresenta-se como princípio aplicável às questões ambientais, todavia, por conta da sua importância, poderá ser aplicado a todo o ordenamento jurídico que necessite de maior cuidado no direcionamento das relações. O princípio da precaução caracteriza-se pela atuação de modo antecipado diante do risco ou de perigo eminente. Tal princípio não tem a finalidade de imobilizar as atividades humanas, mas objetiva a “durabilidade da sadia qualidade de vida”. Está previsto no artigo 225, inc. IV da CF/88 e seu principal instrumento é o estudo prévio de impacto ambiental. Esse princípio se coloca no ponto de “razão de existir de determinada atividade”. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/.../Meio_Ambiente_Prevencao_Precaucao. Acesso em: 12.06.2015.

⁴⁷ MILARÉ, Edis. **Direito do ambiente: doutrina, jurisprudência, prática, glossário**. 3 ed. rev. atual e ampl. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004. p. 144: “O princípio da precaução está diretamente ligado à busca da proteção do meio ambiente, como também a segurança da integridade da vida humana. Este princípio busca um ato antecipado à ocorrência do dano ambiental.”

⁴⁸ HARTMANN, Ivar Alberto Martins. **O princípio da precaução e sua aplicação no direito do consumidor: dever de informação**. Direito e Justiça, Porto Alegre, v.38, n.2, jul. /dez. 2012, p.162

⁴⁹ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6ª.ed. atual. E ampl. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2011, p.280.

decorrência da falha no dever de informar. Por isso hoje resta consagrado o direito à informação como direito fundamental a amparar as mais diversas formas e relações de consumo, assegurando o respeito à boa-fé nas práticas comerciais.⁵⁰

Segundo Paulo Luiz Netto Lôbo⁵¹, para que a informação seja verossímil, faz-se necessária a utilização de meios aptos a controlar a sua autenticidade e a realidade daquilo que se deseja demonstrar.

Parece claro, que todos os princípios que regem as relações comerciais devem ser aplicados também às relações de consumo, e bem informar faz com que os nitidamente mais vulneráveis recebam uma maior proteção e cuidado ao contratar, fazendo com que as relações sejam de fato bem cumpridas.

1.2. O direito à informação nas relações de consumo.

Dentre os instrumentos mais eficazes para proteção e cuidado do consumidor atualmente, temos na legislação brasileira o Código de Defesa do Consumidor. Que dentro do seu rol de direitos e princípios traz em destaque o direito à informação, instrumento por meio do qual é deferida à parcela da população que ingressa no mercado de consumo os meios mais seguros e eficazes para efetivar os seus objetivos comerciais e consumeristas.⁵²

Para que a relação de consumo ocorra de modo pleno e eficaz, respeitando-se as limitações do consumidor, de regra o mais vulnerável dentro da rede de consumo, oportuno que os direitos fundamentais legalmente instituídos sejam de fato direcionados ao consumidor, principalmente o direito à informação, que permitiria ao consumidor moldar a sua própria vontade ao contratar.⁵³

⁵⁰ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6ª.ed. atual. E ampl. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2011, p.280.

⁵¹ LÔBO, Paulo Luiz Netto. **A Informação como Direito Fundamental do Consumidor. Doutrinas Essenciais Responsabilidade Civil, Direito Fundamental à Informação**, volume VIII. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2010, p.108.

⁵² LEITÃO, Manuela Prado. **Rotulagem Ecológica e o Direito do Consumidor à Informação**. Verbo Jurídico: Porto Alegre: 2012. p. 51.

⁵³ BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação e consumo: a proteção da privacidade do consumidor no mercado contemporâneo da oferta**. Revista de Direito do Consumidor: São Paulo, ano 22, vol.88, jul-ago/2013, p.146.

Tem-se que o Código de Defesa do Consumidor, sob diversos aspectos, possibilitou ao consumidor meios jurídicos diversos para minimizar as distorções porventura existentes nas contratações.⁵⁴

Resta saber se de fato esses meios estão sendo empregados nas relações de consumo.

De acordo com Cláudia Lima Marques, a proteção ao consumidor lançada nas relações de consumo alcança, além dos dispositivos específicos de proteção, a política e os interesses sociais, como uma estratégia a defender o desenvolvimento da sociedade.⁵⁵ Nas relações de consumo em que são estabelecidos vínculos entre um consumidor e um fornecedor profissional, deve-se oportunizar que os interesses das partes sejam harmonizados e devidamente conhecidos.⁵⁶

Segundo Bruno Miragem⁵⁷ uma amostra de que as relações estão sendo bem conduzidas e que há o respeito necessário as partes, aparece da observância do direito à informação, do contrário: *“a violação do dever de informar, neste sentir, se dá em qualquer fase da relação entre consumidor e fornecedor, havendo ou não contrato e, mesmo na fase pós-contratual.”*

Nesse mesmo sentido são os ensinamentos de Fernanda Barbosa⁵⁸, que demonstra a importância de a informação apresentar correlação entre o que está sendo dito e aquilo que de fato representa a realidade que o consumidor precisa conhecer.

Quando falamos em proteção ao consumidor e direitos garantidos, também referimos que entra nesse conceito o dever do fornecedor de abster-se de certo comportamento que implique em obstaculizar o acesso à informação que deverá ser conhecida pelo consumidor.

⁵⁴ COELHO, Fabio Ulhoa. **Manual de Direito Comercial**. 17ª ed. rev. e atual. de acordo com a Lei de Falências. Editora Saraiva: São Paulo: 2006. p. 101.

⁵⁵ MARQUES, Cláudia Lima. **A Proteção dos Consumidores em um mundo Globalizado: Studium Generale sobre o Consumidor como Homo Novus**. Revista de Direito do Consumidor, ano 22 – vol. 85, jan-fev/2013, p. 52.

⁵⁶ BONATTO, Cláudio. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: Principiologia – Conceitos – Contratos Atuais**. 5ª ed. rev. atual. e ampli. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009. p. 63.

⁵⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2013. p.194.

⁵⁸ BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação e consumo: a proteção da privacidade do consumidor no mercado contemporâneo da oferta**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano22, vol.88, jul-ago/2013. p. 61.

Bruno Miragem aduz, ainda, que pelo fato de o direito do consumidor possuir matriz e base constitucional, ele foge do âmbito estatal atingindo o universo particular dos consumidores e até de terceiros, exercendo a chamada eficácia horizontal que permite a exigência e tomada de providências por parte do Poder Público no sentido de concretizar os direitos cobrando o respeito e observância dos ditames legais.⁵⁹

Dessa forma, adequadamente empregar o direito à informação nas relações de consumo diz com preservar e preocupar-se também com a segurança com que as relações acontecerão.

Informar como um produto ou serviço deve ser utilizado diz respeito à forma segura e adequada de utilização da informação, que deve ser clara, precisa e objetiva como visto, assegurando, assim, que os princípios norteadores das relações firmadas sejam de fato observados.⁶⁰

Quando o direito da adequada informação é observado, consubstanciam-se todos os demais direitos inerentes às relações de consumo como visto, podendo-se inferir que a responsabilidade pela inobservância do dever de bem informar importará em consequências determinadas pelo poder público, que poderão ser cobradas pela parte prejudicada.⁶¹

Somente observadas as normas e adequadamente apoiadas no conhecimento do que se pode ou não realizar é que se estará diante de uma boa forma de contratar, equilibrando-se as partes sempre que demonstrado o desequilíbrio.

⁵⁹ MIRAGEM. Bruno. **Turismo, Copa do Mundo e Proteção dos Consumidores**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol.88, jan-fev/2013. p. 167.

⁶⁰ FILOMENO. José Geraldo Brito. **Da cláusula penal no Direito do Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 628, vol. 49, jan-fev/1988. p. 53.

⁶¹ IDEM, IBDEM. p. 56.

2. O direito à informação na internet.

Como restou demonstrado, os contratos e as relações de consumo em geral devem obedecer a uma série de direitos e princípios, e, com toda a certeza, o direito à informação é um direito que deve sempre prevalecer para assegurar a segurança e a igualdade de tratamento nas relações/contratações.

Ainda, para que as relações de consumo de fato sejam efetivadas, há que se ter em mente que deve prevalecer também o princípio da boa-fé, a um, pois princípio base para as relações ocorrerem de modo correto e eficaz; a dois, pois a boa-fé garante a igualdade entre as partes e também que sejam assegurados os princípios norteadores do direito.⁶²

Como visto, as relações comerciais tradicionais devem sempre ser amparadas pelas regras e direitos impingidos à proteção do consumidor e esse entendimento não pode ser diverso quando os contratos ocorrerem dentro da rede mundial de computadores.⁶³

Com o avanço da tecnologia as práticas sociais acabam se alternando, dando margem às relações informais e, por vezes, sem que ambas as partes estejam frente à frente. Sabe-se que essa rede mundial de comunicação abarca sites, provedores e até redes sociais, e é o meio cada vez mais comum de relacionamento social e comercial entre a população que detém um pouco mais de conhecimento e poder aquisitivo.

No entanto, nem sempre o fato de se ter um maior poder aquisitivo significa poder de decisão ou de conhecimento acerca daquilo que efetivamente será objeto da contratação, daí a necessidade de proteção, pois geralmente quem determina o modo de efetivação de um negócio, suas cláusulas e condições é o fornecedor dos produtos, e o consumidor apenas as aceita.

⁶² BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa Do Consumidor: Cláusulas Abusivas nas Relações de Consumo**. 2ª ed. rev. atual. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2004. p. 99.

⁶³ Termo utilizado para descrever a internet. Disponível em: <http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav22/resenhas/in.pdf>, acesso em 26 de abril de 2015.

Para Guilherme Magalhães Martins, a preservação do contrato na conjectura atual faz necessária a existência de normas e regulamentos que preservem as partes e evitem a disparidade entre elas.⁶⁴

Nessa ideia de maior proteção surge também o conceito de vulnerabilidade, que diz respeito às dificuldades que as partes podem ter com relação a arcar com os custos processuais; com a produção probatória e a dificuldade de obtenção de informação, demonstrando uma disparidade com relação a outra parte.⁶⁵

Ricardo Lorenzetti, em obra traduzida por Fabiano Menke⁶⁶ diz:

A internet exerce um impacto muito grande na celebração de contratos, o que assegura a sua maior propagação entre a população tendo em vista o custo ser menor e não haver legislação específica a reger as negociações.

Dessa forma, a informalidade desse tipo de contratação permite cada vez mais o avanço das contratações, firmando, em sua maioria, contratos de adesão, marcados pela impessoalidade e pelo anonimato das partes.⁶⁷

Essa nova forma de contratar pode, com mais razão, implicar em riscos de maior intensidade ao consumidor desinformado, se não houver uma adequada informação ou correta publicidade acerca do que efetivamente comportará o contrato entabulado a possibilidade de dano é grande.

Nesse sentido, Judith Martins Costa enfatiza que todo consumidor, seja ele hipossuficiente ou não, é vulnerável dentro da relação de consumo, pois há notório desequilíbrio técnico entre ele e o fornecedor do produto ou serviço principalmente no que diz respeito à informação que aquele recebeu acerca da contratação firmada.⁶⁸

É sabido que o direito à informação encontra amparo na Constituição Federal brasileira, sendo uma das garantias constitucionais ofertadas ao consumidor para

⁶⁴ MARTINS. Guilherme Magalhães. LONGUI. João Victor Rozatti. **Contratos Conexos de Consumo na Internet: Fornecedores de Intermediação e Sites de Compras Coletivas**. Revista de Direito do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol. 85, jan/fev.2013. p. 185.

⁶⁵ BONATTO, Cláudio. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: Principiologia – Conceitos – Contratos Atuais**. 5ª ed. rev. atual. e ampli. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009. p. 86.

⁶⁶ LORENZETTI. Ricardo. **Comércio Eletrônico**. Tradução de MENKE. Fabiano, com notas de Cláudia Lima Marques. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004. p. 50-52.

⁶⁷ MARTINS. Guilherme Magalhães. LONGUI. João Victor Rozatti. **Contratos Conexos de Consumo na Internet: Fornecedores de Intermediação e Sites de Compras Coletivas**. Revista de Direito do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol. 85, jan/fev.2013. p. 180.

⁶⁸ COSTA. Judith Martins. **A Guerra do Vestibular e a Distinção entre Publicidade Enganosa e Clandestina**. Revista de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais: São Paulo: 2007. p. 22.

obter de forma ampla, toda a informação a que tiver interesse, assim como o dever do fornecedor de prestar adequadamente essa informação. Assim, está protegido no artigo. 5º. da Constituição Federal (incisos XXXII, XXXIII)⁶⁹, o direito à informação, consagrado como cláusula pétrea objetivando a proteção e o cuidado com a informação e com o modo como essa deverá efetivamente chegar ao consumidor.⁷⁰

Com o avanço do modo de contratar e a consagração dos contratos eletrônicos, mais preocupação e cuidado deve-se ter com a informação adequada que deve ser prestada ao consumidor.

Uma situação que preocupa é a falta de leis específicas a regularem esse tipo de contratação, cada vez mais comum no meio social e que exige maior atenção do ordenamento jurídico para a observância dos princípios norteadores dos contratos e as cláusulas gerais a eles inerentes que devem ser sempre considerados, principalmente em caso de omissão.⁷¹

O Projeto de Lei 281/2012 representa a modernização do Código de Defesa do Consumidor e acrescenta o direito básico do consumidor à adequada informação.⁷²

Considerando a importância dos projetos de modernização do Código de Defesa do Consumidor (PL 281 e 283) Bruno Miragem⁷³ explique que:

Ora, se de um lado ninguém duvida da importância da internet e do crédito para o consumo no mercado atual, da mesma forma é evidente que a ausência de normas que protejam os consumidores em face destes fenômenos faz com que a sociedade brasileira esteja exposta não apenas às suas vantagens, mas também aos seus aspectos

⁶⁹ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

⁷⁰ BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação e consumo: a proteção da privacidade do consumidor no mercado contemporâneo da oferta**. Revista de Direito do Consumidor: São Paulo, ano22, vol.88, jul-ago/2013, p.147.

⁷¹ SANTOLIM. Cesar Viterbo Matos. **A aplicação dos princípios de proteção de consumidor ao comércio eletrônico no direito brasileiro**. Tese de Doutorado em Direito. Porto Alegre, UFRGS, 2004. p. 56.

⁷²Disponível em:

<http://www.senado.gov.br/atividade/comissoes/comissao.asp?origem=SF&com=1604>.

Acesso em 12.06.2015.

⁷³ MIRAGEM. Bruno. Sobre a necessária aprovação dos projetos de atualização do Código de Defesa do Consumidor (PLS 281 e 283, do Senado Federal). Disponível em: <http://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/artigos/121822700/sobre-a-necessaria-aprovacao-dos-projetos-de-atualizacao-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-pls-281-e-283-do-senado-federal>. Acesso em: 15.06.2015.

perversos. É este o caso da má-prestação de serviços e dos ilícitos gerados no mundo virtual.

Assim, considerando a existência de uma gama variada de princípios e regulamentos que podem ser empregados até mesmo nas relações onde a legislação não apareça de modo concreto, necessário frisar que o consumidor é o elemento mais importante das relações de consumo, por isso é que cada vez mais as informações publicitárias devem ser claras e precisas para que o público a que se direciona de fato compreenda a sua mensagem.⁷⁴

Cesar Santolim⁷⁵, pioneiro a abordar o tema do comércio eletrônico, entende que os contratos eletrônicos retratam novas relações contratuais. As quais representam, na verdade, a transformação social através da escolha dessa nova forma de contratar, onde o computador aparece como o instrumentalizador das contratações e as partes ficam cada vez mais distantes.

Antônia Klee e Fernando Azevedo⁷⁶ consideram o PL 281/2012⁷⁷ como um instrumento que além de estabelecer novas regras, vem para atualizar o Código de Defesa do Consumidor, para que a partir dele, as normas e os negócios jurídicos sejam considerados e interpretados sempre da maneira mais favorável ao consumidor.

Considerando as novas formas de contratar, entendem os doutrinadores que o PL 281/2012 é um avanço para a sociedade haja vista o risco que as novas formas de contratar implicam devido a falta ou falha na informação que chega ao consumidor acerca daquilo que efetivamente pode ser consequência da contratação.⁷⁸

À medida que essas novas formas de contratar passam a ser mais frequentes no meio social, maior necessidade se tem de instrumentos eficazes para regulamentação da forma como devem ser firmados tais contratos.

⁷⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V. **O controle jurídico da Publicidade. Doutrinas Essenciais Direito do Consumidor, Proteção da Confiança e Práticas Comerciais**, volume III. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2011. p.62

⁷⁵ SANTOLIM. Cesar Viterbo Matos. **A aplicação dos princípios de proteção de consumidor ao comércio eletrônico no direito brasileiro**. Tese de Doutorado em Direito. Porto Alegre, UFRGS, 1993. p. 75.

⁷⁶ AZEVEDO. Fernando Costa. KLEE. Antonia Espíndola Longoni. **Considerações sobre a proteção dos consumidores no comércio eletrônico e o atual processo de atualização do Código de Defesa do Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, 85ª edição. 2013.

⁷⁷ O PL 281/2012 ainda está em tramitação, sem aprovação.

⁷⁸ STIGLITZ. Gabriel. **O direito contratual e a proteção jurídica do consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, volume I. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: janeiro de 1992. p. 126.

Nesse sentido, Cláudia Lima Marques leciona que a falha no dever de informar nos contratos firmados na internet representa uma nova forma de vulnerabilidade, a “vulnerabilidade eletrônica”.⁷⁹ A sociedade evolui tão rápido que as vezes o ordenamento jurídico não consegue acompanhar e adequadamente proteger.

Até por isso que a autora entende ser necessário que o consumidor conheça os seus direitos e entenda que dentro desta nova forma de contratar ele tem poder decisório, mas também, que a sua capacidade pode ficar reduzida ante o significativo número de de links e demais conexões que a ele são oferecidas e buscam driblar a sua atenção, reduzindo a privacidade e segurança da contratação.⁸⁰

César Santolim já defendia em seus ensinamentos a ocorrência da redução da capacidade do consumidor, destacando a importância de ser conferida maior proteção ao consumidor quando contratar na rede mundial de computadores. Considera o autor que nesse meio, deve preponderar o respeito e a aplicação dos princípios já existentes, como a boa-fé, a confiança e a solidariedade.⁸¹

Considerando o pensamento de Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem, César Santolim e outros importantes doutrinadores, a comissão formada com os mais renomados Juristas brasileiros que pretende atualizar o Código de Defesa do Consumidor e nele fazer constar previsões específicas para contratos firmados no meio eletrônico, levando por base o que já vem disposto no projeto de Lei de número 281, de 2012.

O PL281/2012 busca ainda assegurar que a proteção ao consumidor, assim como já ocorre nas relações de consumo tradicionais, possa ter a mais ampla garantia e proteção também nas contratações que vier a firmar na rede/internet. Pontos hoje não tutelados passarão a ter previsão e proteção legal com a aprovação do PL 281/2012.⁸²

A atualização do Código de Defesa do Consumidor para a inserção de novas regras para proteção das relações advindas do avanço tecnológico faz-se necessária

⁷⁹ MARQUES. Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor. Um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico.** Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004. p. 69-70.

⁸⁰ IDEM. IBDEM.

⁸¹ SANTOLIM. Cesar Viterbo Matos. **A aplicação dos princípios de proteção de consumidor ao comércio eletrônico no direito brasileiro.** Tese de Doutorado em Direito. Porto Alegre, UFRGS, 2004. p. 56.

⁸² MARTINS. Guilherme Magalhães. LONGUI. João Victor Rozatti. **Contratos Conexos de Consumo na Internet: Fornecedores de Intermediação e Sites de Compras Coletivas.** Revista de Direito do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol. 85, jan/fev.2013. p. 233.

e é medida que se impõe com considerável urgência. O artigo 31 do CDC⁸³, além de ser uma regra inovadora, visa regular e assegurar direitos, apresentando um modo adequado para apresentação e oferta de produtos na internet, levando em consideração sempre, o dever de bem e corretamente informar.⁸⁴

Ainda pensando na maior e melhor proteção do consumidor diante das novas formas de firmar contratos de consumo, tem-se o PL 1.232/2011⁸⁵, que consagra o respeito à transparência das relações em favor dos consumidores, principalmente quando se estiver diante de sites de compras coletivas, ao passo que o risco e as chances de o consumidor ser enganado ou levado a engano aumente diante das ofertas virtuais.

O dever de corretamente informar na internet deve obedecer ao que se considera como a finalidade básica das relações contratuais, assim como aquelas que dizem respeito à proteção do consumidor, ou seja: um controle eficaz e adequado das relações para a prevenção de danos.⁸⁶

Um avanço em termos legislativos e que visa ampliar a proteção às relações de consumo é o Decreto n. 7.962, de 15 de março de 2013, que estabelece novas regras às lojas virtuais e regulamenta alguns dos direitos dos consumidores quando em compras na internet. Dentre as normas previstas neste decreto, dentre outras, está o dever dos fornecedores de facilitarem a visualização às informações acerca do produto ou serviço, assim como suas peculiaridades, periculosidade, e condições do contrato, como a possibilidade ou não de troca.⁸⁷

Através do decreto⁸⁸, fica clara a obrigação dos sítios (sites) em fornecerem informações como endereço físico do comerciante, de forma clara as despesas

⁸³ Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

⁸⁴ MARTINS. Guilherme Magalhães. LONGUI. João Victor Rozatti. **Contratos Conexos de Consumo na Internet: Fornecedores de Intermediação e Sites de Compras Coletivas**. Revista de Direito do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol. 85, jan/fev.2013. p. 236.

⁸⁵ Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=500481>, acesso em 16.05.2015.

⁸⁶ BARBOSA. Fernanda Nunes. **Informação: direito e dever nas relações de consumo**. Editora Revista dos Tribunais, 2009. p. 120.

⁸⁷ Disponível em: <https://www.e-commercebrasil.com.br/artigos/regulamentacao-commerce-decreto-7-9622013-nao-obrigatoria-vendas-internet/>. Acesso em 18.06.2015.

⁸⁸ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em 18.06.2015.

adicionais que podem surgir, a quantidade de produtos disponíveis à compra quando se estiver em compras coletiva, além da possibilidade de visualização imediata e fácil do contrato de adesão e do CNPJ do comerciante.

Trata-se, portanto, de evidente instrumento de proteção que pretende assegurar, mais uma vez, a adequada informação ao consumidor quando este vier a firmar contratos ou relações comerciais no meio eletrônico.

2.1 Distinção entre os sites de busca e os demais sites que existem na rede.

Quando falamos dos contratos de consumo na internet, percebe-se que ao consumidor é dispensada maior proteção pelo fato de ser ele a parte mais vulnerável das relações, assim como, pelo fato do seu desconhecimento técnico acerca das peculiaridades da relação.⁸⁹

Por tratar-se de assunto recente em nossa sociedade, alguns termos e meios de apresentação da internet são pouco conhecidos, o que gera a necessidade de sabermos ao menos as suas principais distinções técnicas e os meios eletrônicos de divulgação de produtos, serviços e informações, para que também, como forma de proteção, possamos saber a quem responsabilizar em caso de desrespeito à alguma norma, a despeito do princípio da solidariedade do artigo 7º, parágrafo único do CDC.⁹⁰

Ainda, dentro da contratação eletrônica podem aparecer os termos *e-commerce* e *e-business*.⁹¹ Sendo que o primeiro se refere basicamente ao comércio pela Internet, enquanto que o segundo utiliza a Internet como ferramenta para formalização de negócios que não só de venda. Assim, *e-business* é um gênero do qual o *e-commerce* é uma espécie.⁹²

⁸⁹ MIRAGEM. Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2013. p.487.

⁹⁰ Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

⁹¹ Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/regulamentacao-commerce-decreto-7-9622013-nao-obrigatoria-vendas-internet/>. Acesso em 18.06.2015.

⁹² O mercado vem utilizando algumas siglas para definir espécies de *e-business*. Há o B2B (*Business to Business*), que abrange tanto o comércio quanto a parceria realizadas diretamente entre empresas.

Como podemos perceber, são diversas as ferramentas de busca e inúmeras as páginas de internet (HTML) disponibilizadas na rede, por exemplo. Dentre essas ferramentas temos as espécies de diretórios, onde as informações captadas ficam armazenadas em espécies de catálogos que são distintos pelo tipo de assunto; existem ainda os motores de busca que formam espécies de catálogos de acordo com os assuntos procurados, assim como existem os metamotores, que na verdade são buscadores múltiplos, sendo que o que diferencia essas três espécies de ferramentas de busca diz respeito à forma de armazenamento e compilação dos dados e informações.⁹³

De regra, dentre os sistemas de informação os “motores de busca”⁹⁴ são de fato os mais conhecidos, os quais são responsáveis, via de regra, pelo recolhimento constante e periódico de páginas da internet (HTML), para facilitar a construção de um sistema de busca ou sumário de pesquisa rápida.⁹⁵

Pode-se dizer que o apresentador é o responsável pelo gerenciamento do plano de apresentação utilizado no motor de busca, que por sua vez almeja a satisfação do consumidor através do fornecimento de uma rápida e precisa informação a respeito de um produto, serviço ou dado de qualquer natureza.⁹⁶

Como exemplos de motores de busca podemos citar o Alta Vista, Google, Yahoo, All The Web, MSN Search, dentre outros.⁹⁷

Já o C2C (*Consumer to Consumer*) abrange os negócios realizados diretamente entre consumidores, como o realizado por meio de sites de anúncios. Entre esses dois tipos há o B2C (*Business to Consumer*), que é o comércio das empresas com os consumidores.

⁹³ Disponível em: <http://bvsfiocruz.fiocruz.br/local/temp/Treinamento2011/Busca.pdf>, acesso em 16.05.2015.

⁹⁴ Um motor de busca é composto por 5 componentes principais: o crawler, o repositório, o indexador e o ordenador. O crawler descobre e recolhe automaticamente os conteúdos da web, seguindo os links contidos nas páginas. Apenas os conteúdos que o crawler seja capaz de encontrar e recolher poderão vir a constar em resultados de pesquisas no motor de busca. Logo, é crucial escrever páginas amigas dos crawlers. O repositório armazena as páginas recolhidas de modo a que possam ser indexadas e mostradas em cache. O indexador extrai as palavras dos conteúdos web e cria um índice invertido. Caso não seja possível extrair corretamente as palavras de uma página, esta dificilmente será retornada como resultado de pesquisas. O ordenador ordena as páginas que contenham os termos pesquisados por um utilizador de modo a que as mais relevantes sejam apresentadas nos primeiros lugares. As páginas que não tenham sido escritas considerando os requisitos dos motores de busca são relegadas para posições mais baixas em relação a páginas otimizadas para motores de busca, disponível em: <http://visibilidade.net/tutorial/motores-de-busca-directorios-portais.html>, acesso em 16.05.2015.

⁹⁵ IDEM. IBDEM.

⁹⁶ Disponível em: <http://bvsfiocruz.fiocruz.br/local/temp/Treinamento2011/Busca.pdf>, acesso em 16.05.2015.

⁹⁷ Disponível em: <http://visibilidade.net/tutorial/motores-de-busca-directorios-portais.html>, acesso em 16.05.2015.

Diante de tamanha complexidade de sistemas e meios de divulgação das informações na internet, temos nas lições de Cláudia Lima Marques⁹⁸ significativa contribuição para entendermos a necessidade de instrumentos regulares e de proteção específica ao consumidor e à forma como as informações serão prestadas sempre que se quiser contratar.

Nesse sentido:

Na sociedade moderna por vezes as relações contratuais são tão conexas, essenciais, interdependentes e conexas que é impossível distingui-las, realizar uma sem a outra, deixar de realizá-las ou separá-las. E assim, se uma das atividades (ou fins) é de consumo acaba por contaminar, por determinar a natureza acessória de consumo da relação ou do contrato comercial.

Assim, muito embora as relações de consumo e os contratos firmados na internet apesentem peculiaridades e formas variadas de apresentação: sites; websites; blogs e motores de busca, assim como ferramentas variadas para possibilitar o acesso livre e deliberado na rede, as contratações em geral são mais céleres do que as firmadas de modo convencional. Tanto que essa nova forma de contratar passa a ser cada vez mais reconhecida como “contrato de consumo de natureza eletrônica”.⁹⁹

Nessa linha, os responsáveis pelo oferecimento dos serviços na internet, de acordo com as lições de Bruno Miragem¹⁰⁰ seriam os provedores, os quais são os responsáveis pela viabilização do acesso à internet, assim como pelo acesso aos serviços; produtos e informações constantes na rede.¹⁰¹

Guilherme Martins¹⁰², por sua vez, diferencia os provedores existentes na internet, classificando-os como: provedores de backone; Information Providers ou Content Providers: provedores de conteúdo e informação; Internet Service Providers: provedores de acesso; Hosting Service Providers: provedores de hospedagem e provedores de correio eletrônico.

⁹⁸ MARQUES. Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004. p. 63.

⁹⁹ MARTINS. Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidentes de consumo na Internet**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008. p. 43.

¹⁰⁰ MIRAGEM. Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2013. p.483.

¹⁰¹ Nesse sentido, leia-se também as lições de MARTINS. Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidentes de consumo na Internet**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008. p. 45.

¹⁰² MARTINS. Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidentes de consumo na Internet**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008. p.281.

Aqueles que fazem uso dos serviços ou comércio eletrônico estabelecem uma relação que passa a ser protegida no ordenamento jurídico, são considerados consumidores dos serviços e dos produtos que disponibilizadas na rede. Através da existência dos provedores, esse tipo de contratação é facilitada pois são eles os principais ofertadores e facilitadores do comércio eletrônico.¹⁰³

Desse modo, para os contratos firmados na internet, enquanto ausentes dispositivos específicos de proteção aos contratos eletrônicos, aplicam-se as regras de proteção constantes do Código Civil, e, principalmente, as constantes no Código de Defesa do Consumidor.

Para que a relação contratual respeite o consumidor, na maioria das vezes vulnerável¹⁰⁴ de capacidade e conhecimento técnico, faz-se necessária a observância dos princípios reguladores do direito, principalmente aqueles que busquem a proteção das informações e dos dados dos consumidores.

Para Bruno Miragem¹⁰⁵:

Não parece haver dúvida que as atividades habitualmente realizadas na Internet – em caráter profissional, no mais das vezes, pelo provedor de conteúdo – dão causa a risco de danos a terceiros. Neste sentido, correta é a aplicação da cláusula geral de responsabilidade por risco, assinalando o caráter objetivo desta responsabilidade para efeito de afastar a necessidade de demonstração de culpa do provedor de Internet.

Desse modo, ocorrendo qualquer situação que coloque em risco a relação jurídica entabulada contratualmente pela internet, deverá se buscar a reparação do consumidor que teve seus dados expostos.

¹⁰³ MARTINS. Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidentes de consumo na Internet**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008. p. 282.

¹⁰⁴ O preenchimento valorativo da hipossuficiência – a qual se pode medir por graus, se há de fazer, nos casos concretos, pelo juiz, com base nas regras ordinárias de experiência e em seu suporte fático encontra-se comumente, elemento de natureza socioeconômica. (...). Todo consumidor é vulnerável no mercado de consumo, seja ele hiper ou hipossuficiente do ponto de vista socioeconômico, é vulnerável tecnicamente: no seu suporte fático está o desequilíbrio técnico entre o consumidor e o fabricante no que diz com a informação veiculada sobre o produto ou serviço. COSTA. Judith Martins. **A Guerra do Vestibular e a Distinção entre Publicidade Enganosa e Clandestina**. Volume 6. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 1993. p. 222.

¹⁰⁵ MIRAGEM. Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2013. p.484.

2.2 Direito à informação individual e a proteção de dados nos contratos eletrônicos

Como restou demonstrado, por tratar-se de algo novo no ordenamento jurídico, sem muitas leis que de fato especifiquem as relações de modo amplo, o comércio eletrônico formaliza-se através das contratações ocorridas com apenas um click muitas vezes nos meios eletrônicos¹⁰⁶, leia-se: INTERNET, através das suas mais variadas formas, o que por vezes, coloca o consumidor em situação de maior exposição, necessitando, com isso, de maior proteção e garantias.

Cláudia Lima Marques¹⁰⁷ leciona que a proteção ao consumidor nos contratos e nas relações formadas na Internet é norma de ordem pública, devendo ser assegurada em seu sentido mais amplo.

O novo perfil da sociedade e, por conseguinte do consumidor, acaba por trazer aspectos de contratações que antes não eram conhecidos, tampouco protegidos. Assim como trazem à tona uma maior preocupação com a exposição que as pessoas terão ao utilizarem-se dos serviços dispostos no meio eletrônico.

Assim, em tempo onde os sites e provedores (Google por exemplo), tornam fatos, informações e acontecimentos inesquecíveis, imperiosa a proteção dos dados a serem informados, assim como a correção das informações que serão prestadas ao consumidor.¹⁰⁸

Em artigo publicado recentemente no jornal Zero Hora de Porto Alegre, o Doutor em Ciência da Computação Nelson Mattos¹⁰⁹, abordou-se a questão de como as pessoas divulgam deliberadamente informações pessoais na internet, principalmente em redes sociais, sem perceberem que esses dados poderão ali permanecer por anos e anos, e que em apenas um jogo de busca, tudo o que a pessoa expôs pode tornar-se conhecido para quem quiser saber.

¹⁰⁶ AZEVEDO, Fernando Costa. KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Considerações sobre a proteção dos consumidores no comércio eletrônico e o atual Processo de atualização do Código de Defesa do Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, ano 22, volume 85. Janeiro/fevereiro de 2013. São Paulo. p. 226.

¹⁰⁷ MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIM, Antonio Herman V. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 2 Edição. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2009. p. 159.

¹⁰⁸ RODOTÀ, Stefano. **O direito à verdade**. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes e Fernanda Nunes Barbosa. Civilistica.com. Rio de Janeiro, a. 2, n. 3, jul.-set./2013. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Rodot%C3%A0-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>. Data de acesso. 16.05.2015.

¹⁰⁹ MATTOS, Nelson. **A Internet não Esquece**. Zero Hora: 19 de abril de 2015. Nelson Mattos é Doutor em Ciência da computação.

Nesse sentido:

Infelizmente, as pessoas ignoram totalmente o fato de que os dados raramente “desaparecem” da internet. Comportam-se como se não soubessem que a internet não “esquece” e que os dados podem ser usados contra elas em situações nunca previstas anteriormente. Por exemplo, um terço dos casos de divórcio nos Estados Unidos em 2011 tinha referências ao Facebook nos documentos submetidos à Corte. Oitenta e um por cento dos advogados americanos das varas familiares admitem fazer buscas nas redes sociais à procura de evidências que possam ser usadas contra o cônjuge do seu cliente. (...) Além de se expor e permitir que informações a seu respeito sejam usadas no futuro de forma que você nunca tinha pensado, você está também permitindo que empresas faturem à sua custa. Existe uma quantidade de empresas que vive de vender informações sobre pessoas a empresas de varejo, cartões de crédito, bancos, financiadoras, seguradoras, empresas de marketing, e até mesmo agências governamentais.¹¹⁰

Assim, entende-se cada vez mais necessária uma ampliação da rede de proteção ao consumidor, que ao expor seus dados e informações de modo despreocupado, pode ter consequências e violações por desconhecer as regras de funcionamento da internet. Deste modo, importante a criação de regras específicas para a tutela da vulnerabilidade ínsita ao consumidor na rede, e para que essa não se agrave à medida que ele passe a se expor sem saber das consequências desta exposição sem controle.¹¹¹

Antes da proporcionalidade e importância que a internet passou a ter no cotidiano das relações, consideravam-se os contratos eletrônicos como aqueles pautados antigamente pela distância, mas também pela confiança no anonimato que as partes invariavelmente dispunham no contratar dessa maneira.¹¹²

Nessa linha, adota-se o pensamento de Charles Percy Snow¹¹³, que leciona que embora a tecnologia nos traga grandes avanços com uma das mãos, com a outra

¹¹⁰ MATTOS. Nelson. **A Internet não Esquece**. Zero Hora: 19 de abril de 2015. Nelson Mattos é Doutor em Ciência da computação.

¹¹¹ VIAL. Sophia Martini. **Contratos de Comércio Eletrônico de Consumo: desafios e tendências**. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. Out/dez. 2011. Volume 80. São Paulo. p. 277-285.

¹¹² MARQUES. Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004. p. 31.

¹¹³ SNOW. Charles Percy. **The Two Cultures**. Cambridge: Cambridge University Press, 1993. Traduzida pela EDUSP: São Paulo: 1995 como: **As duas Culturas e uma segunda Leitura: uma versão ampliada das duas culturas e a Revolução Científica**. p 5.

ela pode nos apunhalar pois retira de certa forma a certeza que deveria existir na contratação.

Com isso, pode-se dizer que adoção de técnicas que preservem a verdade das informações, e a lógica da exposição destas na rede, assim como, a criação de regras que garantam que os dados fornecidos ou informações específicas deste ou daquele consumidor sejam de fato respeitadas ou que digam como e até quando poderão ser expostas se fazem cada vez mais necessárias.

Os instrumentos reguladores surgem para limitar a forma de apresentação das informações na internet, assim como, para que esse meio traga de fato informações claras, corretas e verdadeiras¹¹⁴, diminuindo os riscos de exposições indevidas ou não sabidas.

Os projetos de Lei em andamento no país, principalmente o PL 281/2012, de acordo com o entendimento de Cesar Santolim, visam estabelecer propostas seguras de utilização da rede. Com respeito à autodeterminação das informações, à segurança e à privacidade.¹¹⁵

Ao consumidor que acessa a internet, nela compreendida as redes sociais e demais meios de comunicação e exposição de dados, deve ser no mínimo determinado o alcance que a sua exposição pode ter, para que ele possa, com isso, decidir se pretende ou não expor seus dados e informações.

Nesse sentido, Fernanda Barbosa leciona que o direito à informação deve atender, como finalidade primordial, a observância ao princípio da prevenção de danos.¹¹⁶ Com isso busca-se a preservação da intimidade do internauta, ou, pelo menos, a sua possibilidade de escolha acerca do que será ou não exposto ao acessar a rede.

Por tratar-se de direito básico do consumidor, a boa e correta informação deve ter por base as disposições que constam do Código de Defesa do Consumidor, assim, toda a informação equivocada ou que possa trazer ou causar dano ao consumidor

¹¹⁴ AZEVEDO. Fernando Costa. KLEE. Antonia Espíndola Longoni. **Considerações sobre a proteção dos consumidores no comércio eletrônico e o atual Processo de atualização do Código de Defesa do Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, ano 22, volume 85. Janeiro/fevereiro de 2013. São Paulo. p. 236.

¹¹⁵ SANTOLIM. Cesar Viterbo Matos. **Anotações sobre o Anteprojeto da Comissão de Juristas para a atualização do Código de defesa do Consumidor na parte referente ao comércio eletrônico**. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2012. p.85.

¹¹⁶ BARBOSA. Fernanda Nunes. **Informação: direito e dever nas relações de consumo**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2009. p. 119.

deve ser ponderada quanto à necessidade de divulgação ou predomínio do “esquecimento” do fato.

Neste caso, entram em conflito os princípios norteadores do direito que dizem respeito à necessidade de informar, leia-se adequadamente informar, assim como o dever de não informar ou esquecer aquilo que possa de certa forma prejudicar o consumidor ou uma das partes envolvidas na relação.¹¹⁷

Preza-se, via de regra, pela manutenção da integridade moral do consumidor, o qual, ao ter dados ou informações violadas ou erroneamente divulgadas, pode vir a ter prejuízos em sua honra e imagem.¹¹⁸

Diz-se com segurança que o objetivo das leis que buscam regular os negócios jurídicos entabulados na rede mundial de comunicação, ou internet simplesmente, visa resguardar o consumidor de contratar erroneamente ao não saber ao certo os dados principais da negociação, assim como, permitir que este tenha danos em sua honra ao ver seus dados e informações pessoais deliberadamente divulgadas.

Por fim, tem-se que o direito do consumidor no tocante aos contratos eletrônicos visa também a proteção da preservação da intimidade do consumidor e, enquanto direito subjetivo, por isso que encontra respaldo no direito constitucional para que as informações que poderão ser divulgadas sejam balizadas, assim como adequadamente analisadas aquelas que deverão ser esquecidas.¹¹⁹

¹¹⁷ MIRAGEM. Bruno. **Os direitos da Personalidade e os direitos do Consumidor**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. 628 – fev. 1988. São Paulo. p. 57.

¹¹⁸ IDEM. IBDEM. p. 57.

¹¹⁹ MIRAGEM. Bruno Nubens Barbosa. **O direito do Consumidor como Direito Fundamental: Consequências jurídicas de um conceito**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. 628 – fev. 1988. São Paulo. p. 131.

3 Da informação ao esquecimento

Percebemos que o avanço da sociedade, da tecnologia e a forma de relacionamento das pessoas em muito contribui para a necessidade de instrumentos reguladores dessas novas formas de relacionamento, e, por consequência, de contratar.

Nesse sentido, de acordo com entendimento balizado por Maria Celina Bodin de Moraes¹²⁰, a proteção da pessoa humana, surge à medida que as mais variadas transformações sociais acontecem, principalmente no que se refere à legislação existente, a forma e a aplicação desta, assim como o entendimento moral e cultural da sociedade acerca dos seus direitos.

Para Maria Celina Bodin de Moraes, as escolhas dos indivíduos deveriam levar em conta a individualidade que cada um apresenta, o que nem sempre ocorre haja visto as pressões do meio em que vivem.¹²¹ Segundo a autora, a construção da identidade do indivíduo leva em conta os demais indivíduos que compõem o meio social.¹²²

Ainda, Maria Celina Bodin de Moraes, em referência a Giole Salori¹²³, assim escreve:

O direito de ser homem contém o direito que ninguém me impeça de ser homem, mas não o direito a que alguém me ajude a conservar a minha humanidade.

Nessa linha de pensar também leciona Stefano Rodotà¹²⁴ aduzindo que, muito embora existam as mais variadas formas de tecnologia e conhecimento, isso não autoriza toda e qualquer forma de sua utilização. Há que se levar em conta o indivíduo e suas particularidades, liberdade; dignidade; interesse e vontade.

¹²⁰ MORAES. Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil- Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003. p. 73.

¹²¹ MORAES. Maria Celina Bodin. **Ampliando os direitos de personalidade**. In: **Na medida da pessoa humana: estudos de direito civil-constitucional**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2010. p. 148

¹²² IDEM. IBDEM. p. 146.

¹²³ SOLARI. Gioli. **Individualismo e diritto privato** apud. M. GIORGIANNI. **O direito Privado e as suas atuais fronteiras**. 1961, tradu. M.C. de Cicco. Editora Revista dos Tribunais, n. 742. p. 42. IN: MORAES. Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil- Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003. p. 74.

¹²⁴ RODOTÀ, Stefano. **Transformações do corpo**. Revista Trimestral de Direito Civil, vol. 19. Rio de Janeiro: jul./set. 2004, p. 97.

Para o autor, a forma exagerada como as informações e dados pessoais aparecem na rede pode afetar sobremaneira o comportamento humano. Pelo fato de as pessoas estarem expostas constantemente, a sua própria essência poderia se perder, fazendo-se necessária a adoção de meios mais eficazes e seguros para a proteção e o controle do que de fato se pretender permitir seja informado.¹²⁵

Há alguns anos, quando um paciente buscava informações acerca do seu estado clínico, não era raro que os médicos retivessem informações acerca do seu verdadeiro estado clínico, com medo de que uma informação mal interpretada pudesse comprometer inclusive o andamento do tratamento.¹²⁶

Hoje isso já não é possível à medida que a todo o indivíduo é assegurado o direito à adequada e correta informação a seu respeito, inclusive sendo direito que abarca característica constitucional. Nesse sentido, existe a possibilidade de todo o cidadão via *habeas data*, ter acesso a dados e informações a seu respeito.¹²⁷

Rodotá entende que, muito embora o dever de informar e corretamente informar seja uma necessidade da sociedade moderna, o desenvolvimento da personalidade livre só ocorrerá se medidas e instrumentos de proteção forem constituídos, como uma forma de autodeterminação, onde o indivíduo consente apenas com aquilo que permitirá ser publicamente conhecido.¹²⁸

Nessa linha, diz-se que é livre o indivíduo que conhece de fato a privacidade a que tem direito, podendo com isso escolher de forma pessoal como controlar as informações pessoais que poderão vir a ser publicizadas.

Muitas vezes a sociedade tecnológica na ânsia de transmitir toda a informação a que teve acesso, acaba por expor dados que dizem respeito, única e tão somente,

¹²⁵ RODOTÁ, Stefano. **A Vida na sociedade da vigilância: A privacidade hoje**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2008. p. 101.

¹²⁶ SIMÕES, José Augusto Rodrigues. **Direito à privacidade e Direito à informação**. p. 30. Disponível em: http://www.researchgate.net/profile/Jose_Augusto_Simoes/publication/236332474_Right_to_privacy_and_right_to_information._%28Portuguese_original_Direito__privacidade_e_direito__informao%29/links/00b49517a8c3ab0618000000.pdf. Acesso em: 17.05.2015.

¹²⁷ Art. 7º Conceder-se-á *habeas data*:

I - para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

II - para a retificação de dados, quando não se prefera fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

III - para a anotação nos assentamentos do interessado, de contestação ou explicação sobre dado verdadeiro mas justificável e que esteja sob pendência judicial ou amigável. Constituição Federal da República Federativa do Brasil.

¹²⁸ RODOTÁ, Stefano. **Transformações do corpo**. Revista Trimestral de Direito Civil, vol. 19. Rio de Janeiro: jul./set. 2004, p. 99.

à liberdade e à intimidade de um único indivíduo, que ao ter seus dados deliberadamente expostos pode sofrer danos que, por vezes, tornam-se irreversíveis.

Dessa forma é que cada vez mais fala-se em direito à informação comparado ao direito de esquecer ou direito ao esquecimento. Por quanto tempo uma informação ou dado se faria perpetuar no tempo?

Para tutelar esses interesses que se tem, como pano de fundo, o respeito e a preservação do princípio da dignidade da pessoa humana, fazendo com que o ordenamento jurídico, através de suas leis, regras e controle assegurar a unidade sistemática do direito.¹²⁹

Fernanda Barbosa e Maria Celina Bodin de Moraes, ao traduzirem a obra de Stefano Rodotà¹³⁰, lecionam que as dúvidas quanto ao direito à verdade sempre acompanharam as reflexões sociais. De acordo com Rodotà, o direito à verdade pertence a todos, principalmente no que diz respeito à memória sobre fatos e conteúdo. Rodotà, defende que o conhecimento da verdade e a garantia do acesso à adequada informação seriam as melhores formas de se evitar a repetição de casos que marcaram a história, muitas vezes de modo negativo.¹³¹

Assim, volta-se a ideia de que atrelado ao dever de bem informar está o princípio da boa-fé, que deve levar em conta a dignidade e os interesses do indivíduo sobre quem se pretende informar e àquele a quem se dirige a informação.

Há quem entenda que os interesses públicos se sobrepõem aos direitos individuais. Por isso, se houver conflito entre o direito de informar a sociedade e o direito ao esquecimento, que diga respeito única e tão somente à intimidade e privacidade do indivíduo, prevalecerá, no ordenamento, o direito à informação.¹³²

Assunto este que vem sendo cada vez mais debatido em nosso meio social e jurídico, razão pela qual nos próximos pontos abordaremos os direitos individuais e a aplicação prática do direito à informação *versus* o direito ao esquecimento.

¹²⁹ MORAES. Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil- Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003. p. 75.

¹³⁰ RODOTÀ, Stefano. **O direito à verdade**. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes e Fernanda Nunes Barbosa. Civilistica.com. Rio de Janeiro, ano 2. n.º 3, jul.-set/2013. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Rodot%C3%A0-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>.

Acesso em: 16.05.2015.

¹³¹ IDEM. IBDEM.

¹³² Nesse sentido leia-se: MORAES. Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil- Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003. p. 99.

3.1 Direito ao esquecimento: a intimidade e a vida privada *versus* o interesse público.

O avanço apresentado pelas Leis, assim como pelo aumento das garantias individuais, principalmente no que se refere à forma, modo e meio de contratar, muito leva em conta o princípio da boa-fé objetiva e, acima de tudo, o direito à informação.

Bruno Miragem¹³³ leciona que o direito à informação seria uma das bases precípuas da proteção ao consumidor no ordenamento jurídico brasileiro, ao passo que esse direito permite o estabelecimento do equilíbrio entre as pessoas.

Tanto o direito ao esquecimento quanto o direito à privacidade podem encontrar relação com o direito à informação, seja quando se referem a manter esquecida determinada situação, como quando devido o predomínio do interesse público os interesses individuais deverão ser relativizados para que prevaleça o direito de informar.

A Constituição Federal em seu artigo 5º, incisos X, XI e XII, assegura proteção à privacidade, de onde se pode preservar os direitos individuais mais amplos e garantir que sejam respeitadas as normas de proteção às informações pessoais, preservando-se o direito ao esquecimento.¹³⁴

De acordo com Stefano Rodotà¹³⁵, o direito à informação diz com a possibilidade e o próprio direito que o indivíduo tem de preservar ou construir de forma livre o seu núcleo privado, apresentando apenas as informações que estiver disposto a divulgar.

Com o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, que serve de base a legitimar os demais interesses e direitos sociais, faz-se um contrapeso entre quais valores deverão predominar.¹³⁶

Para o referido autor, o direito do consumidor que busca assegurar a informação como garantia e respeito às relações que são estabelecidas,

¹³³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2013. p.194.

¹³⁴ BUCCAR, Daniel. **Controle temporal de dados: o direito ao esquecimento**. Disponível em **civilistica.com**. ano 2. Nº. 3. 2013/1, <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bucar-civilistica-com-a.2.n.3.2013.pdf>. Acesso em 17.05.2015.

¹³⁵ RODOTÀ, Stefano. **Transformações do corpo**. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes. Revista Trimestral de Direito Civil. Editora Padma, v. 19, jul-set/2004: Rio de Janeiro. p. 97.

¹³⁶ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **O direito do Consumidor como Direito Fundamental: Consequências jurídicas de um conceito**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. 628 – fev. 1988. São Paulo. p. 121.

principalmente nos meios eletrônicos, onde, como já foi referido, o consumidor aparece como vulnerável pela ausência de conhecimento técnico específico, presta-se também o direito à informação a tutelar o direito na sua concepção finalista, estritamente atrelada à dimensão da própria pessoa humana.¹³⁷

Nesse sentido, muito embora o direito do consumidor principie por respeitar os direitos individuais em seu sentido mais amplo, inclusive preservando a privacidade do consumidor na maioria das vezes por entender serem estes direitos fundamentais que merecem o mais e adequado resguardo, quando tratar-se de interesse público de grande relevância, o direito ao esquecimento, inerente ao indivíduo na sua mais íntima condição, perderá importância em detrimento ao direito e dever de informar a sociedade.

Miragem¹³⁸, ao abordar os direitos da personalidade do consumidor muito bem aborda a questão do predomínio de alguns direitos em detrimento de outros. Nesse sentido, destaca-se a grande proteção dispensada à integridade moral do consumidor quanto aos danos decorrentes de informações desnecessariamente veiculadas, assim como, pelo fato de não se configurar abuso aquela informação amplamente divulgada que diga respeito ao interesse coletivo em detrimento à privacidade individual.¹³⁹

Para Maria Celina Bodin de Moraes, o princípio da liberdade individual consubstancia-se através de uma perspectiva de exercício da vida privada onde abrange-se a liberdade, a intimidade e a privacidade. Direitos subjetivos e intrínsecos ao indivíduo que, devido aos interesses sociais coletivos, poderão sofrer restrições e até serem tolhidos em razão do dever de solidariedade social.¹⁴⁰

Os ditames de predomínio dos princípios e direitos que são impostos pelas regras sociais atuais levam em consideração a formação de um processo de construção da memória social, através do qual o direito à intimidade poderá ser restringido para que fatos importantes possam ser por todos conhecidos.¹⁴¹

¹³⁷ MIRAGEM. Bruno Nubens Barbosa. **O direito do Consumidor como Direito Fundamental: Consequências jurídicas de um conceito**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. 628 – fev. 1988. São Paulo. p. 131.

¹³⁸ MIRAGEM. Bruno. **Os Direitos da Personalidade e os Direitos do Consumidor**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. N.º 628 – fev. 1988. São Paulo. p. 55.

¹³⁹ IDEM. IBDEM. p. 61.

¹⁴⁰ MORAES. Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil- Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003. p. 107.

¹⁴¹ ¹⁴¹ RODOTÀ, Stefano. **O direito à verdade**. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes e Fernanda Nunes Barbosa. Civilistica.com. Rio de Janeiro, ano 2. n.º 3, jul.-set/2013. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Rodot%C3%A0-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>, Acesso em: 16.05.2015.

Àqueles que defendem o predomínio do direito ao esquecimento diante de fatos que possam vir a ser noticiados ou revividos em decorrência do direito à informação em respeito aos interesses de natureza social, diz-se que o motivo que justificaria a causação de um dano, passível de reparação, seria o abalo moral pelo fato de o indivíduo que terá os dados expostos ser obrigado a reviver fatos que gostaria de esquecer com sua indevida “reexposição” ao passado.¹⁴²

De acordo com Daniel Buccar, a proteção do direito ao esquecimento teria, ainda, o interesse na proteção da vida privada dos indivíduos e da historicidade das notícias que a eles diga respeito, as quais deveriam permanecer resguardadas no tempo em que de fato tenham ocorrido, somente podendo ser reapresentadas quando o fato importar em necessidade e relevância à sociedade, respeitando, por óbvio, os limites morais da reapresentação da notícia.¹⁴³

Nesse sentido, buscando-se evitar a reexposição desnecessária de fatos e informações que poderiam implicar em danos ao indivíduo ou seus familiares, o direito ao esquecimento pode, em determinadas situações, prevalecer em detrimento ao direito à informação.

Há que se ter em mente que sempre deverá ser levado em consideração o que de fato é mais importante naquele momento social: se externar uma informação, a qual pelo valor social e histórico poderá prevalecer em detrimento ao direito do esquecimento, que pertence única e exclusivamente ao indivíduo, ou relativizar a preservação da intimidade, em detrimento ao interesse social.¹⁴⁴

Dessa forma, somente o caso concreto poderá dizer ao certo o que prevalecerá, por certo que ambos os direitos são fundamentais, tanto o direito ao esquecimento que diz respeito à privacidade do indivíduo, quanto o direito à informação que leva em conta o interesse social e o dever de informar, que serão analisados caso a caso.

Daniel Buccar¹⁴⁵, ressalta que alguns casos famosos reacenderam a discussão acerca da necessidade de informar assim como do direito de esquecer ou, pelo

¹⁴² BUCCAR. Daniel. **Controle temporal de dados: o direito ao esquecimento**. Disponível em **civilistica.com**. Ano 2. Nº. 3. 2013/1, <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bucar-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>. Acesso em 17.05.2015.

¹⁴³ IDEM. IBDEM.

¹⁴⁴ SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. Editora Atlas: Rio de Janeiro: 2011, p. 164.

¹⁴⁵ BUCCAR. Daniel. **Controle temporal de dados: o direito ao esquecimento**. Disponível em **civilistica.com**. Ano 2. Nº. 3. 2013/1, <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bucar-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>. Acesso em 17.05.2015.

menos, de se ter autorização para a publicação de fatos que marcaram a personalidade de determinados indivíduos.

Assim, passaremos a analisar alguns casos famosos que precisaram de posição externada do judiciário, STJ, para que pudessem voltar a ter acesso público sem a autorização expressa dos envolvidos no fato, devido a notoriedade e a importância histórica dos acontecimentos.¹⁴⁶

3.2 Julgados importantes que asseguram o direito à informação em detrimento ao direito ao esquecimento no Brasil e no exterior o controle jurídico em cada caso.

Como restou bem demonstrado, o direito busca a preservação da privacidade dos indivíduos, defendendo o fato de todas as pessoas terem o direito de serem esquecidas pela opinião pública e imprensa, devendo os atos e fatos que lhes disseram respeito no passado serem “esquecidos”, sob pena de a reapresentação da informação se transformar em informação que se perpetua no tempo.¹⁴⁷¹⁴⁸¹⁴⁹

Por óbvio que predomina nesse caso, a autodeterminação do indivíduo para decidir quando e como as informações que lhe digam respeito poderão ser divulgadas, buscando-se com isso a preservação da sua individualidade e personalidade.

¹⁴⁶ BUCCAR. Daniel. **Controle temporal de dados: o direito ao esquecimento**. Disponível em **civilistica.com**. Ano 2. Nº. 3. 2013/1, <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bucar-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>. Acesso em 17.05.2015.

¹⁴⁷ Nesse sentido, a 4ª Turma do STJ decidiu por manter preservado o direito ao esquecimento aos familiares de Aída Curi, que foi morta e estuprada no ano de 1958 por jovens no Rio de Janeiro, um programa jornalístico almeja reapresentar a história décadas após o ocorrido, quando familiares buscaram na justiça o direito de não ser divulgado o fato que para eles traria apenas sofrimento, enquanto que para a sociedade nada acrescentaria de conhecimento com importância histórica. Disponível em: <http://amagis.jusbrasil.com.br/noticias/100548144/stj-aplica-direito-ao-esquecimento-pela-primeira-vez>. Acesso em: 17.05.2015.

¹⁴⁸ O Superior Tribunal de Justiça entendeu, no caso referido acima, por manter preservado o direito ao esquecimento, considerando o Enunciado 531, da VI Jornada de direito Civil do CJF. Enunciado 531 da VI Jornada de Direito Civil do CNJ. Disponível em: <http://blog.26notas.com.br/?p=7294>, acesso em 20.05.2015. que assegura o direito ao esquecimento como um dos direitos inerentes aos direitos principais da personalidade do indivíduo que assegura que as informações pessoais ou de atos dos indivíduos não devem ser mantidas *ad eternum*, ao menos que representem relevante interesse social. Disponível em: <http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/vijornada.pdf>. Acesso em 20.05.2015.

¹⁴⁹ Entende o STJ que os danos provocados pelas informações perpetuadas no tempo podem ser extremamente prejudiciais, à medida que as tecnologias de informação têm o poder de tornar eternas as notícias. Dessa forma, quer o STJ tornar possível a discussão do que especificamente será exposto, a forma como isso ocorrerá e a relevância de trazer à tona fatos já esquecidos no tempo. Disponível em: <http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/vijornada.pdf>. Acesso em: 20.05.2015.

O Enunciado 531 do CJF diz que a ninguém deve ser determinado a convivência eterna com o seu passado, de modo que em cada caso a situação de exposição deverá ser analisada de forma separada, para que só assim seja possível ter ideia da relevância acerca da divulgação das informações pessoais daquele indivíduo.¹⁵⁰

A bem da verdade, de acordo com o Ministro Luis Felipe Salomão¹⁵¹, o conflito existente diz respeito à predominância do direito à informação em detrimento ao direito ao esquecimento, de modo que aos familiares das vítimas de crimes assim como aos criminosos, por exemplo, o fato acontecido não deve se eternizar no tempo, assim também, à sociedade não é possível deixar de trazer o conhecimento de fato que possa importar em conhecimento e repercussão histórica, crimes de grande repercussão por exemplo.

No âmbito cível, o direito ao esquecimento teve as suas primeiras considerações na Europa, as quais passaram a ser empregadas mundialmente a partir de uma decisão da Corte Europeia que decidiu pelo direito ao esquecimento ao julgar o caso de um cidadão espanhol que processou o provedor Google, pelo fato de as suas informações pessoais ficarem expostas e disponíveis no mecanismo de busca do referido armazenador por conta de uma cobrança de dívidas no seu passado.¹⁵²

Por ocasião do *decisum*, o provedor GOOGLE foi obrigado a retirar do seu motor de busca qualquer informação que dissesse respeito ao cidadão espanhol, suas dívidas ou qualquer fato que pudesse lhe acarretar constrangimento, entendendo a Corte Europeia que aquele fato dizia respeito, única e tão somente, à privacidade do indivíduo, devendo o fato ser esquecido pela sociedade.

Esse novo posicionamento permite relacionarmos o direito ao esquecimento com o direito do consumidor em seu amplo sentido, mormente considerado o artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor¹⁵³, relativamente à noção de consumidor por

¹⁵⁰ Enunciado 531 da VI Jornada de Direito Civil do CNJ. Disponível em: <http://blog.26notas.com.br/?p=7294>, acesso em 20.05.2015.

¹⁵⁰ Disponível em: <http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/vijornada.pdf>. Acesso em 20.05.2015.

¹⁵¹ Disponível em: <http://amagis.jusbrasil.com.br/noticias/100548144/stj-aplica-direito-ao-esquecimento-pela-primeira-vez>. Acesso em: 17.05.2015.

¹⁵² **Esquecer o direito ao esquecimento.** Matéria Publicada na folha de São Paulo em: 25.11.2014, disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/ronaldolemos/2014/11/1552821-esquecer-o-direito-ao-esquecimento.shtml>. Acesso em: 20.05.2015.

¹⁵³ Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

equiparação haja vista a possibilidade de concretização de uma relação de consumo mesmo que por equiparação quando se tem dados pessoais divulgados na internet.

De acordo com o julgado, a Corte Europeia entendeu por considerar inadequadas e imprecisas as informações do provedor acerca do cidadão espanhol, decidindo pelo dever de o Google retirar-las dos seus mecanismos de busca, a superexposição do consumidor àquele tipo de informação não poderia subsistir.

Na Europa o tema ainda divide opiniões não sendo por todos aceito, há quem entenda por lá que o direito ao esquecimento seria uma inovação jurídica sem amparo em debates democráticos e, por vezes, sem a necessária efetividade para assegurar o cumprimento das decisões proferidas, tanto assim o é, que as decisões que são proferidas no sentido de preservar a privacidade e garantir o direito ao esquecimento somente se aplicam nos locais onde são proferidas, tendo, portanto, abrangência restrita.¹⁵⁴

No Brasil, consoante o entendimento de Daniel Buccar¹⁵⁵, o que se pode depreender das decisões que vêm sendo apresentadas pelo STJ é que o direito à informação deve ser restringido quando as informações tiverem sido expostas no meio televisivo e telejornalístico e disserem respeito à privacidade de uma família que tenha passado por algum ato que possa lhe causar constrangimento ou sofrimento com a sua reprodução.

Todavia, quando as informações tiverem relação com outros fatos, há que se ter em mente primeiro a abrangência daquela informação, assim como o meio em que ela estará sendo exposta, como nos casos de exposição na internet. Nessas situações, para Daniel Buccar a aplicação do direito ao esquecimento deve levar em conta o fato de que no ambiente virtual é imperioso o conhecimento técnico acerca da forma de divulgação das informações na rede, assim como o modo como esses dados estão sendo expostos, o que delimitaria se o dano é mais ou menos grave e se a informação é passível de preservação.

No Brasil, um caso que ficou notório e que diz respeito ao direito ao esquecimento, foi o que envolveu a apresentadora Maria da Graça Xuxa Meneguel,

¹⁵⁴ **Esquecer o direito ao esquecimento.** Matéria Publicada na folha de São Paulo em: 25.11.2014, disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/ronaldolemos/2014/11/1552821-esquecer-o-direito-ao-esquecimento.shtml>. Acesso em: 20.05.2015.

¹⁵⁵ BUCCAR. Daniel. **Controle temporal de dados: o direito ao esquecimento.** Disponível em **civilistica.com**. Ano 2. Nº. 3. 2013/1, <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bucar-civilistica-com-a.2.n.3.2013.pdf>. Acesso em 17.05.2015.

popularmente conhecida por XUXA. A referida apresentadora ingressou em juízo para requerer que fossem retiradas do provedor GOOGLE informações a seu respeito, assim como as vinculações indevidas sobre sua pessoa com termos pejorativos.¹⁵⁶

Os argumentos trazidos ao processo levaram em consideração a necessidade de preservação do direito ao esquecimento, ao passo que a apresentadora XUXA não queria ter seu nome associado a fatos e situações do seu passado que já não tinha mais relação com o seu presente. Fato é, que a apresentadora não queria tornar público o passado que exerceu como modelo, tampouco as associações indevidas vinculadas ao seu nome por conta desse passado. A ação intentava fazer com o que provedor parasse de reproduzir e associar o seu nome ao termo pedofilia e a dados e imagens que entedia a apresentadora XUXA não serem devidas a exposição e reprodução ao público.¹⁵⁷

A alegação de Xuxa era de que associado ao seu nome e à sua imagem, muitas vezes apareciam termos negativos, e até com sentido criminoso ou pejorativo, entendendo ser devida a remoção da rede – GOOGLE; pois essas informações diziam respeito somente a ela.

O STJ ao decidir, reconheceu a relação de consumo havida entre a apresentadora e o provedor, mas entendeu que os provedores de pesquisa não poderiam ser obrigados a eliminar de vez os resultados de busca por termos ou expressões, muito menos aqueles dados que fossem dirigidos ou relacionados a um termo específico, texto ou imagem, não havendo a possibilidade de se determinar esse controle via judicial.¹⁵⁸

A decisão levou em consideração o fato de o provedor GOOGLE ser apenas um reprodutor das informações colocadas na rede, ao passo que não inclui, hospeda ou controla aquilo que de fato é ali inserido.¹⁵⁹

A Ministra Nancy Andrighi, relatora do caso¹⁶⁰, defendeu ainda que não se poderia reprimir o direito da informação à coletividade por conteúdo considerado ilícito

¹⁵⁶ BARBOSA. Fernanda Nunes. **Internet e consumo**. Editora Revista dos Tribunais, ano 1, volume 924, outubro de 2012. São Paulo.

¹⁵⁷ BARBOSA. Fernanda Nunes. **Internet e consumo**. Editora Revista dos Tribunais, ano 1, volume 924, outubro de 2012. São Paulo.

¹⁵⁸ Nesse sentido, leia-se: <http://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/noticias/142265662/direito-ao-esquecimento-xuxa-x-google-julgamento-no-stf>, acesso em: 20.05.2015.

¹⁵⁹ BARBOSA. Fernanda Nunes. **Internet e consumo**. Editora Revista dos Tribunais, ano 1, volume 924, outubro de 2012. São Paulo.

¹⁶⁰ Disponível em: http://stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=106213, acesso em 20.05.2015.

na internet muito mais se o provedor não teria controle sobre o que estava sendo exposto. A bem da verdade, entendeu a julgadora que o provedor, ou aquele que apenas facilita o acesso à determinada informação, como no caso o Google, não poderia ser responsabilizado por ato de quem ilicitamente o inseriu na rede informação e seria o verdadeiro responsável por ela.

Para a relatora do caso, o caso Xuxa foi o primeiro tema dessa natureza a ser levado a julgamento, no caso foi reconhecida a relação de consumo por equiparação, ao mesmo passo que foi entendido que o provedor GOOGLE não tinha ingerência sobre o que estava sendo exposto na rede por ser apenas o “redistribuidor” das informações.¹⁶¹

A relação de consumo reconhecida leva em conta a presença do usuário e dos mecanismos de busca da internet, onde mesmo o serviço sendo prestado de modo gratuito, há a contratação e a vantagem indireta a uma das partes.¹⁶²

Muito embora o STJ tenha entendido pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso, ponderou sua decisão acerca da impossibilidade de se considerar defeituoso o serviço do provedor ao passo que não seria possível realizar ou ter controle prévio acerca do resultado das pesquisas que seriam realizadas na rede. Sendo a filtragem feita pelo usuário uma atividade da qual o provedor não teria como controlar ou restringir, não seria possível sequer restringir o resultado das buscas realizadas individualmente, não tendo, portanto, como responsabilizar o provedor.¹⁶³

Por ocasião do julgado ainda se falou sobre a responsabilidade das empresas que prestam o serviço semelhante ao Google, mas que na verdade apenas indicam os links de forma rápida para que as pessoas encontrem as informações que procuram, sem controle, no entanto, acerca do seu conteúdo, não sendo possível definir restrição ou limitação de sua atividade.

A decisão levou em conta o fato de o Google não exercer o controle sobre os termos utilizados nas pesquisas, que por vezes são fornecidos pelos próprios usuários, bem como, que os casos de responsabilização passíveis de gerar o dever

¹⁶¹ RECURSO ESPECIAL Nº 1.316.921 - RJ (2011/0307909-6). Acesso em: 20.05.2015,

¹⁶¹ <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=276284>, acesso em: 20.05.2015.

¹⁶² BARBOSA. Fernanda Nunes. **Internet e consumo**. Editora Revista dos Tribunais, ano 1, volume 924, outubro de 2012. São Paulo.

¹⁶³ IDEM. IBDEM.

de indenizar ocorrem quando as empresas controlam as informações e as divulgam deliberadamente. O que não seria o caso da situação levada à apreciação pela apresentadora, onde o Google seria apenas um facilitador ao apresentar as informações trazidas pelas inúmeras URLs existentes na rede.¹⁶⁴

O STF na mesma linha, negou seguimento à reclamação sob o número 15955¹⁶⁵, apresentada pelos advogados de Xuxa em face à decisão proferida pela 3ª Turma do STJ, cujo voto acima foi mencionado,¹⁶⁶ por entender o Ministro Celso de Mello que:

O acórdão do STJ “não declarou a inconstitucionalidade das normas legais nele examinadas nem afastou, mesmo implicitamente, sua incidência”. Para o relator, está claro que não houve ofensa ao artigo 97 da Constituição, pois o julgamento pela Turma do STJ “resolveu o litígio em face do ordenamento infraconstitucional” – Código Civil e Código de Defesa do Consumidor. Assim, o ministro não verificou, na decisão, “a existência de qualquer juízo, ostensivo ou disfarçado, de inconstitucionalidade das normas legais”, considerando a reclamação “inacolhível”.¹⁶⁷

Os ministros do STJ e do STF de regra, entendem que o reconhecimento do direito ao esquecimento requer, ao menos, atenção quanto à necessidade de respeito à liberdade de expressão e à informação; a preservação da história e a memória que a sociedade como um todo tem acerca de um determinado caso/fato; a importância do conhecimento da sociedade acerca de algum caso grave que tenha ocorrido; bem como, acerca de casos notórios onde o interesse público por vezes predominará em detrimento ao direito individual.

O Ministro Gilmar Mendes¹⁶⁸, no entanto, assevera:

Se a pessoa deixou de atrair notoriedade, desaparecendo o interesse público em torno dela, merece ser deixada de lado, como desejar. Isso é tanto mais verdade com relação, por exemplo, a quem já cumpriu pena criminal e que precisa reajustar-se à sociedade. Ele há de ter o direito a não ver repassados ao público os fatos que o levaram à penitenciária.

¹⁶⁴ RECURSO ESPECIAL Nº 1.316.921 - RJ (2011/0307909-6). Acesso em: 20.05.2015,

¹⁶⁵ <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=276284>, acesso em: 20.05.2015.

¹⁶⁶ <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=276284>, acesso em: 20.05.2015.

¹⁶⁷ <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=276284>, acesso em: 20.05.2015.

¹⁶⁸ MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 1ª ed., São Paulo: Saraiva, 2007, p. 374.

Nesse sentido, pode-se ainda dizer que o direito ao esquecimento encontra um grande dilema ao ser confrontado com o direito à verdade, ou mesmo à história, quando a sociedade, considerada no todo, merece ter acesso às informações sobre pessoa ou fato que repercutiram de algum modo e, de certa forma exerceram influência em determinado momento social.

Especificamente no que se refere ao caso Xuxa,¹⁶⁹ a questão levada a julgamento teve como pano de fundo a associação do nome da apresentadora ao termo pedofilia,¹⁷⁰ entendeu a corte julgadora que, muito embora possa de fato de algum modo ter havido associação do nome da apresentadora a dado ou informação negativa, a responsabilidade pela divulgação não seria do GOOGLE, que apenas possibilita a indexação e indicação de links, não tendo ingerência sobre os conteúdos apresentados. Os quais podem ser inseridos por qualquer indivíduo.¹⁷¹

Na Europa, uma decisão ganhou notoriedade e repercussão na mídia depois que o Tribunal de Justiça da União Europeia reconheceu o direito ao esquecimento para um espanhol que ao requerer guarida judicial levantou importante debate.

Tratava-se de Mario Costeja González, que requereu à justiça que determinasse ao GOOGLE que não mais associasse o seu nome a um anúncio de jornal relativo a vendas de bens em leilões para pagamento de débitos, o que teria acontecido no passado quando ele, em situação financeira delicada e com dívidas junto à seguridade social, teve que se desfazer do patrimônio.

A Justiça determinou ao GOOGLE a retirada do nome de Mario Gonzáles, por entender que esse assunto pertencia ao passado e não havia mais a necessidade de exposição dele a fatos que lhe causavam constrangimento.¹⁷²

No entanto, a Corte determinou que os demais cidadãos que se sentissem de alguma forma prejudicados, deveriam redigir solicitação pessoal e expressa ao GOOGLE, para que esse, administrativamente, pudesse analisar os pedidos e retirar dos sites de busca conteúdo que pudesse de algum modo violar direitos.¹⁷³

¹⁶⁹ REsp 1.316.921 (Rel. Min. Nancy Andrichi, julgamento em 26-6-2012, 3ª Turma, DJE de 29-6-2012. Acesso em 20.05.2015.

¹⁷⁰ Transtorno de preferência sexual que atinge adultos. Disponível em: <http://www.turminha.mpf.mp.br/direitos-das-criancas/18-de-maio/o-que-e-pedofilia>. Acesso em 27.05.2015.

¹⁷¹ REsp 1.316.921 (Rel. Min. Nancy Andrichi, julgamento em 26-6-2012, 3ª Turma, DJE de 29-6-2012. Acesso em 20.05.2015.

¹⁷² Disponível em: <http://www.publico.pt/mundo/noticia/direito-ao-esquecimento-esquece-o-que-privacidade-ou-liberdade-de-expressao-1637145>. Acesso em: 20.05.2015.

¹⁷³ Disponível em: <http://www.publico.pt/mundo/noticia/direito-ao-esquecimento-esquece-o-que-privacidade-ou-liberdade-de-expressao-1637145>. Acesso em: 20.05.2015.

Considerando o posicionamento da justiça brasileira, assim como da Corte Europeia, entende-se que existe relação de consumo entre os indivíduos que tem dados divulgados na internet e o provedor que os armazena. Essa relação de consumo ocorre na modalidade equiparada, prevista no artigo 17 do CDC, a responsabilização do provedor será melhor avaliada de acordo com o caso concreto, haja vista a necessidade de se entender como e de que forma o provedor teve responsabilidade a divulgação do conteúdo que interfere na privacidade do indivíduo.

Resta assim a necessidade de mais uma vez se ter em mente o dever de bem informar, seja ao consumidor, seja ao provedor daquilo que pode divulgar, armazenar ou o que deve retirar do ar.

Direito à informação e direito ao esquecimento andam lado a lado, o que muda é o que entende a sociedade como o que deve, dado o momento histórico, ser resguardado, protegido, não levado a conhecimento público para não causar danos, assim como aquilo que deverá ser divulgado para que o esquecimento não cause danos.

CONCLUSÃO

Ao término desta pesquisa, percebe-se que o assunto não se esgota nestas poucas linhas, pelo o contrário, há muito ainda a se pesquisar, pensar e escrever sobre o direito à informação e suas limitações face ao direito ao esquecimento.

A consciência que o indivíduo passou a ter sobre os seus direitos e deveres dentro da sociedade orienta, de certo modo, a sua conduta, o que exige do direito uma observância das relações e aplicabilidade dos princípios e garantias legais.

A sociedade evolui e modifica constantemente. Leva-se em conta o avanço científico e tecnológico, os quais permitem uma considerável diversidade na forma de interação social. Assim, considerando os avanços sociais, o direito visa assegurar aos indivíduos informações precisas acerca das mais variadas questões sociais: ir; vir; poder; dever; saber, justificando-se com isso, a necessidade que a sociedade tem de informação.

O direito assegura a informação adequada, justa e precisa, para que os indivíduos possam estabelecer relações com segurança, contando com o amparo do ordenamento jurídico, que entende como necessária a observância da boa-fé em todas as relações firmadas.

Considerando a boa-fé princípio basilar do direito brasileiro, quando se fala em direito à informação, entende-se que aos indivíduos deve ser garantida a informação em sua plenitude, principalmente quando se estiver diante de relações de consumo, onde uma das partes, de regra vulnerável, pode aparecer em desvantagem, merecendo a proteção estatal que ocorre através do adequado direito à informação.

O avanço social que permeia as relações inclui novas formas de contratar e de estabelecer relacionamentos. Hoje existem contratos interpessoais, realizados à distância, utilizando-se a internet e as mais diversas formas de tecnologia.

Nesse novo contexto social, demonstrou-se que para o direito surgem novos questionamentos, bem como a necessidade de ampliação dos direitos e garantias constitucionais que preservem direitos individuais.

Traçando-se um paralelo entre o direito à informação (que objetiva o conhecimento acerca daquilo com o qual se relaciona) e o direito ao esquecimento (que objetiva a proteção da intimidade e vida privada), pode-se analisar os valores que predominam assim como as garantias individuais que serão aplicadas caso a caso.

De regra, pode-se dizer que o ordenamento jurídico visa fazer predominar o direito à informação, principalmente quando se falar em relação de consumo, relações onde o consumidor deve ter acesso à informação verdadeira e precisa acerca da contratação que pretende entabular. Dessa forma, podemos dizer que o direito à informação além de estar positivado na Constituição Federal, também encontra proteção dentro de leis especiais, como o Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, o direito à informação poderá encontrar restrições quando dentro de uma mesma relação outros valores estiverem em conflito, como os direitos da personalidade em geral: privacidade, intimidade dentre outros. Em casos específicos, pode o direito à informação ser relativizado para que os interesses pessoais sejam preservados, pois se deliberadamente expostos, poderiam causar danos maiores do que a própria não informação.

Trata-se de assunto delicado e muito atual. À medida que a exposição das pessoas se torna constante em tempos de internet e de meios de comunicação mutantes e variados, novos questionamentos e preocupações surgem: até quando deve uma informação ser divulgada? Qual o interesse social nessa informação?

Assim, as regras gerais de direito devem constantemente ser aplicadas para tutelar os direitos que são expostos, principalmente quando a sociedade evolui a passos largos, o que exige mais atenção e cuidado.

Por certo que os estudos sobre o tema devem aumentar, assim como aumentam as novas tecnologias, colocando os operadores do direito diante de situações inusitadas e que exigem respostas específicas e proteção constante.

Quando o direito permite a relativização do direito à informação pode-se dizer que se busca preservar o direito ao esquecimento, assim como proteger a privacidade e a intimidade dos indivíduos, que podem ter suas vidas expostas pelo avanço da informação e da tecnologia, através da repetição de fatos e informações pessoais que

rapidamente são propagadas, atingindo a população a local e também a população daqueles lugares remotos do mundo em apenas um “clique de dedos”.

Há quem entenda que em tempos de internet o direito ao esquecimento seria uma utopia, uma vez que aquilo que é colocado na rede não mais é esquecido¹⁷⁴, mesmo que passem muitos anos é possível se ter acesso a uma informação através dos motores de busca que cruzam dados e localizam informações de tempo e pessoas há muito já esquecidas.

Tanto assim o é, que os tribunais pátrios, tanto o STJ quanto o STF, assim como à Corte Europeia, estão se deparando com questionamentos de indivíduos que passam a ter seus dados invariavelmente expostos na rede, nem sempre com o respeito à realidade.

A corte brasileira assim como a europeia reconhecem que nessas situações há relação de consumo, mesmo que na modalidade equiparada, restando a obrigação de prestação de serviço de modo claro e preciso, sem danos ao consumidor, por isso maior guarda e necessidade de tutela nesses casos.

Um caso que é sempre mencionado quando se fala em direito ao esquecimento no Brasil, como falamos, é o caso XUXA, que virou manchete depois que a famosa apresentadora buscou na justiça o direito de não ter seu nome associado ao termo pedofilia, assim como às suas informações pessoais do passado.

Os julgadores entenderam que no caso específico levado a juízo, não havia como imputar responsabilização ao GOOGLE, porquanto o mesmo apenas servia de suporte para apresentar as informações na rede, não se prestando à colocá-las lá.

Em outras situações, porém, como no caso Aída Cury¹⁷⁵, o STJ entendeu por não permitir que programas jornalísticos reapresentassem o caso que vitimou a jovem, entendendo que a família não precisaria vivenciar e novamente a história e sofrer com isso, decidindo pela sua não exibição.

No exterior, a Corte Europeia determinou que o GOOGLE retirasse dos motores de busca uma matéria jornalística que relacionava o nome de um cidadão espanhol à venda de bens em leilão para saldar dívidas. No julgado entendeu-se que, pelo decurso do tempo, não teria porque o indivíduo voltar a ser constrangido por informações de fatos do seu passado que já não tinham mais importância.

¹⁷⁴ Nesse sentido vide: MATTOS, Nelson. **A Internet não Esquece**. Zero Hora: 19 de abril de 2015. Nelson Mattos é Doutor em Ciência da computação.

¹⁷⁵ Vide nota de número 147.

Percebe-se que deve ser considerado o caso concreto, a situação em si, e que o direito e os julgadores precisam estar atentos às novas demandas que podem surgir colocando em balanças distintas o direito à informação e o direito ao esquecimento, assim como as relações de consumo que são estabelecidas a partir de informações lançadas na internet.

Se por um lado o direito e o vasto acesso à informação podem facilitar os relacionamentos, por outro, podem invariavelmente expor pessoas e situações de modo a perder o controle do seu alcance, o que ensejaria maior rigor e normatização específica a tutelar os direitos individuais face aos direitos da coletividade.

Diz-se, por fim, que o direito ao esquecimento que deve ser tutelado tem por objetivo permitir que os indivíduos possam dizer o que querem informar a seu respeito e aquilo que pretendem ver esquecido. Seria a imposição da autodeterminação individual como forma da nova e mais abrangente proteção dos direitos fundamentais sem que a exposição de uma informação gerasse danos.

BIBLIOGRAFIA

AGUIAR JUNIOR. Ruy Rosado do. **Os pressupostos da responsabilidade civil no CDC e as ações de indenização por danos associados ao consumo de cigarros.** Civilistica.com a. 1. n. 1. 2012/1. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Aguiar-J%C3%BAnior-civilistica-a.1.n.1.2012.pdf>. Acesso em: 12.06.2015.

AZEVEDO. Fernando Costa. KLEE. Antonia Espíndola Longoni. **Considerações sobre a proteção dos consumidores no comércio eletrônico e o atual Processo de atualização do Código de Defesa do Consumidor.** Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, ano 22, volume 85. Janeiro/fevereiro de 2013. São Paulo.

BENJAMIM, Antonio Herman, MARQUES, Claudia Lima e BESSA, e, MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** Introdução. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004.

_____. **O controle jurídico da Publicidade. Doutrinas Essenciais Direito do Consumidor, Proteção da Confiança e Práticas Comerciais,** volume III. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2011.

BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação: direito e dever nas relações de consumo.** Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008.

_____. **Informação e consumo: a proteção da privacidade do consumidor no mercado contemporâneo da oferta.** Revista de Direito do Consumidor: São Paulo, ano 22, vol.88, jul-ago/2013.

_____. **Internet e consumo.** Editora Revista dos Tribunais, ano 1, volume 924, outubro de 2012. São Paulo.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional.** 4. ed. Editora Malheiros: São Paulo:1997.

BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa do Consumidor: Cláusulas Abusivas nas relações contratuais de consumo**. 2^o ed. rev. e atual. De acordo com o novo Código Civil. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2004.

_____. **Código de Defesa Do Consumidor: Cláusulas Abusivas nas Relações de Consumo**. 2^a ed. rev. atual. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2004. p. 99. IN: SILVA, Agathe E. Schimdt da. **Cláusula Geral de Boa-fé nos Contratos de Consumo**. Revista de Direito do Consumidor, volume 17. Revista dos Tribunais: Janeiro/Março. São Paulo: 1996.

_____. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: Principiologia – Conceitos – Contratos Atuais**. 5^o ed. rev. atual. e ampli. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009.

BUCCAR. Daniel. **Controle temporal de dados: o direito ao esquecimento**. Disponível em **civilistica.com**. ano 2. N^o. 3. 2013/1, <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bucar-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>. Acesso em 17.05.2015.

COELHO. Fabio Ulhoa. **Manual de Direito Comercial**. 17^a ed. rev. e atual. de acordo com a Lei de Falências. Editora Saraiva: São Paulo: 2006.

COSTA. Judith Martins. **A Guerra do Vestibular e a Distinção entre Publicidade Enganosa e Clandestina**. Revista de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais: São Paulo: 2007.

COUTO e SILVA. **A obrigação como processo**, p. 28-44. IN: MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4^a ed. ver., atual e ampli. – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2013.

_____. **Ação indenizatória: dever de informar do fabricante sobre os riscos do tabagismo**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2003.

FERNANDES. Élcio. **O Tempo do direito**. Trad. Élcio Fernandes. Bauru: Edusc. 2005, p. 160. Disponível em: <http://www.dizerodireito.com.br/2013/11/direito-ao-esquecimento.html>. Acesso em: 12.06.2015.

FILOMENO. José Geraldo Brito. **Da cláusula penal no Direito do Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 628, vol. 49, jan-fev/1988.

HARTMANN, Ivar Alberto Martins. **O princípio da precaução e sua aplicação no direito do consumidor: dever de informação**. Direito e Justiça, Porto Alegre, v.38, n.2, jul. /dez 2012.

LEITÃO, Manuela Prado. **Rotulagem Ecológica e o Direito do Consumidor à Informação**. Verbo Jurídico: Porto Alegre: 2012.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. **Contrato e Mudança Social**. 722, ano 1995: Dezembro de 1995. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 19953.

_____. **A Informação como Direito Fundamental do Consumidor. Doutrinas Essenciais Responsabilidade Civil, Direito Fundamental à Informação**, volume VIII. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2010, p.108.

MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Novo Código Civil: Do Diálogo das Fontes no Combate às Cláusulas Abusivas**. Revista de Direito do Consumidor, volume 45, ano 12: Janeiro/Março de 2003. Editora Revista dos Tribunais: Publicação Oficial do BRASILCON: São Paulo: 2003.

_____. BENJAMIM, Antonio Herman V. BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 2 Edição. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2009.

_____. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor. Um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004.

_____. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 2ª ed. Editora Revista das Tribunais: São Paulo: 1995.

_____. BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor: arts. 1º a 74: aspectos materiais**. São Paulo: RT, 2003.

_____. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5ª.ed. atual. E ampl. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2006.

_____. **A Proteção dos Consumidores em um mundo Globalizado: Studium Generale sobre o Consumidor como Homo Novus**. Revista de Direito do Consumidor, ano 22 – vol. 85, jan-fev/2013.

MARTINS, Guilherme Magalhães. LONGUI, João Victor Rozatti. **Contratos Conexos de Consumo na Internet: Fornecedores de Intermediação e Sites de Compras Coletivas**. Revista de Direito do Consumidor. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol. 85, jan/fev.2013.

_____. **Responsabilidade Civil por acidentes de consumo na Internet**. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2008.

MATTOS, Nelson. **A Internet não Esquece**. Zero Hora: 19 de abril de 2015. Nelson Mattos é Doutor em Ciência da computação.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses**. 24^a. ed. rev. ampl. e atual. Editora Saraiva: São Paulo: 2011.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4^a ed. rev., atual e ampli. – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2013.

_____. Sobre a necessária aprovação dos projetos de atualização do Código de Defesa do Consumidor (PLS 281 e 283, do Senado Federal). Disponível em: <http://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/artigos/121822700/sobre-a-necessaria-aprovacao-dos-projetos-de-atualizacao-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-pls-281-e-283-do-senado-federal>. Acesso em: 15.06.2015.

_____. **Os direitos da Personalidade e os direitos do Consumidor**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. 628 – fev. 1988. São Paulo.

_____. **O direito do Consumidor como Direito Fundamental: Consequências jurídicas de um conceito**. Revista de direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. 628 – fev. 1988. São Paulo.

_____. **Turismo, Copa do Mundo e Proteção dos Consumidores**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, ano 22, vol.88, jan-fev/2013.

MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 1^a ed., Editora Saraiva: São Paulo: 2007.

MENKE, Fabiano. **Comércio Eletrônico**. Ricardo Lorenzetti com notas de Cláudia Lima Marques. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004.

MILARÉ, Edis. **Direito do ambiente: doutrina, jurisprudência, prática, glossário**. 3ª ed. rev. atual e ampl. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2004.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: O Princípio da Vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: Interpretação Sistemática do direito**. 3ª ed. revista, atualizada e ampliada. Livraria do Advogado: Porto Alegre: 2009.

MORAES, Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003.

_____. **Ampliando os direitos de personalidade. In: Na medida da pessoa humana: estudos de direito civil-constitucional**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2010.

RODOTÀ, Stefano. **O direito à verdade**. Trad. Maria Celina Bodin de Moraes e Fernanda Nunes Barbosa. *Civilistica.com*. Rio de Janeiro, a. 2, n. 3, jul.-set./2013. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Rodot%C3%A0-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>. Data de acesso. 16.05.2015.

_____. **Transformações do corpo**. *Revista Trimestral de Direito Civil*, vol. 19. Rio de Janeiro: jul./set. 2004.

_____. **A Vida na sociedade da vigilância: A privacidade hoje**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2008.

SANTOLIM, Cesar Viterbo Matos. **A aplicação dos princípios de proteção de consumidor ao comércio eletrônico no direito brasileiro**. Tese de Doutorado em Direito. Porto Alegre, UFRGS, 2004.

_____. **Anotações sobre o Anteprojeto da Comissão de Juristas para a atualização do Código de defesa do Consumidor na parte referente ao comércio eletrônico**. *Revista de Direito do Consumidor*. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo: 2012.

SIMÕES, José Augusto Rodrigues. **Direito à privacidade e Direito à informação**. p. 30. Disponível

em:http://www.researchgate.net/profile/Jose_Augusto_Simoes/publication/236332474_Right_to_privacy_and_right_to_information._%28Portuguese_original_Direito_privacidade_e_direito_informao%29/links/00b49517a8c3ab0618000000.pdf. Acesso em: 17.05.2015.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 5ª ed. Editora Atlas: São Paulo: 2013.

STIGLITZ. Gabriel. **O direito contratual e a proteção jurídica do consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, volume I. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: janeiro de 1992.

SNOW. Charles Percy. **The Two Cultures**. Cambridge: Cambridge University Press, 1993. Traduzida pela EDUSP: São Paulo: 1995 como: **As duas Culturas e uma segunda Leitura: uma versão ampliada das duas culturas e a Revolução Científica**.

SOLARI. Gioli. **Individualismo e diritto privato** apud. M. GIORGIANNI. **O direito Privado e as suas atuais fronteiras**. 1961, tradu. M.C. de Cicco. Editora Revista dos Tribunais, n. 742. p. 42. IN: MORAES. Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura Civil- Constitucional dos Danos Morais**. Editora Renovar: Rio de Janeiro: 2003.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil 3- Teoria Geral dos Contratos em Espécie**. 10ª ed. rev., atual e ampliada. Editora Método: São Paulo: 2015.

VIAL. Sophia Martini. **Contratos de Comércio Eletrônico de Consumo: desafios e tendências**. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. Out/dez. 2011. Volume 80. São Paulo.

VINHAES. Augusto. **Busca de informação na Internet: acesso em** [//bvsfiocruz.fiocruz.br/local/temp/Treinamento2011/Busca.pdf](http://bvsfiocruz.fiocruz.br/local/temp/Treinamento2011/Busca.pdf), acesso em 16.05.2015.

Sites Pesquisados:

http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/informacao%20_983588.html, acesso em: 30.03.2015.

<http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav22/resenhas/in.pdf>, acesso em 26 de abril de 2015.

<http://amagis.jusbrasil.com.br/noticias/100548144/stj-aplica-direito-ao-esquecimento-pela-primeira-vez>. Acesso em: 17.05.2015.

<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/Jornadas-cej/vijornada.pdf>. Acesso em 20.05.2015.

<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=500481>, acesso em 16.05.2015.

<http://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/noticias/142265662/direito-ao-esquecimento-xuxa-x-google-julgamento-no-stf>, acesso em: 20.05.2015.

Esquecer o direito ao esquecimento. Matéria Publicada na folha de São Paulo em: 25.11.2014, disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/ronaldolemos/2014/11/1552821-esquecer-o-direito-ao-esquecimento.shtml>. Acesso em: 20.05.2015.

<http://visibilidade.net/tutorial/motores-de-busca-directorios-portais.html>, acesso em 16.05.2015.

http://stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=106213, acesso em 20.05.2015.

<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=276284>, acesso em: 20.05.2015.

<http://www.turminha.mpf.mp.br/direitos-das-criancas/18-de-maio/o-que-e-pedofilia>. Acesso em 27.05.2015.

<http://www.publico.pt/mundo/noticia/direito-ao-esquecimento-esquece-o-que-privacidade-ou-liberdade-de-expressao-1637145>. Acesso em: 20.05.2015.

<http://www.senado.gov.br/atividade/comissoes/comissao.asp?origem=SF&com=1604>. Acesso em 12.06.2015.

https://www.tjrs.jus.br/.../Meio_Ambiente_Prevencao_Precaucao. Acesso em: 12.06.2015.

<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/regulamentacao-commerce-decreto-7-9622013-nao-obrigatoria-vendas-internet/>. Acesso em 18.06.2015.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em 18.06.2015.

<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=500481>, acesso em 16.05.2015.

Enunciado 531 da VI Jornada de Direito Civil do CNJ. Disponível em: <http://blog.26notas.com.br/?p=7294>, acesso em 20.05.2015.