

A Internet e a Defesa dos Direitos dos Consumidores: Contratos Eletrônicos de Consumo e Plataformização



GUILHERME MAGALHÃES MARTINS

DOUTOR E MESTRE EM DIREITO CIVIL PELA UERJ

PÓS-DOUTOR EM DIREITO COMERCIAL PELA USP

PROFESSOR ASSOCIADO DE DIREITO CIVIL DA FACULDADE DE DIREITO DA UFRJ

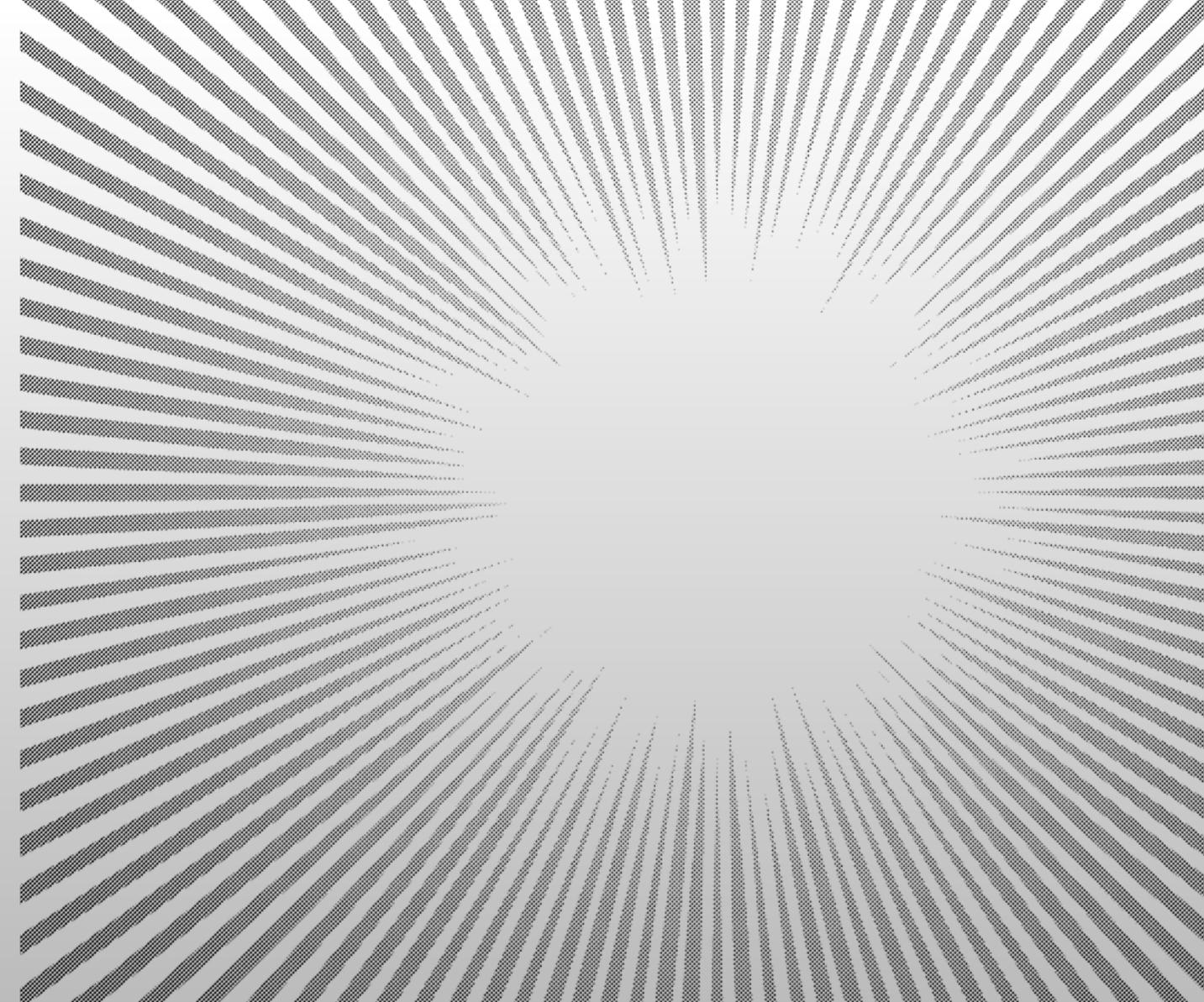
PROCURADOR DE JUSTIÇA - MPRJ

PRESIDENTE DO CEPDAP E ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - MPRJ

Setembro de 2025

Contexto: transformação da dimensão digital

A digitalização das relações humanas e
plataformização da vida humana



As inovações
tecnológicas trazem
uma mudança no
equilíbrio entre
máquinas e humanos

Interdependência,
harmonização e
integração de
muitas
descobertas

Proliferação da
produção de dados
pessoais em
formatos digitais

Titulares de
dados tornam-se
parte importante
destes novos
fluxos

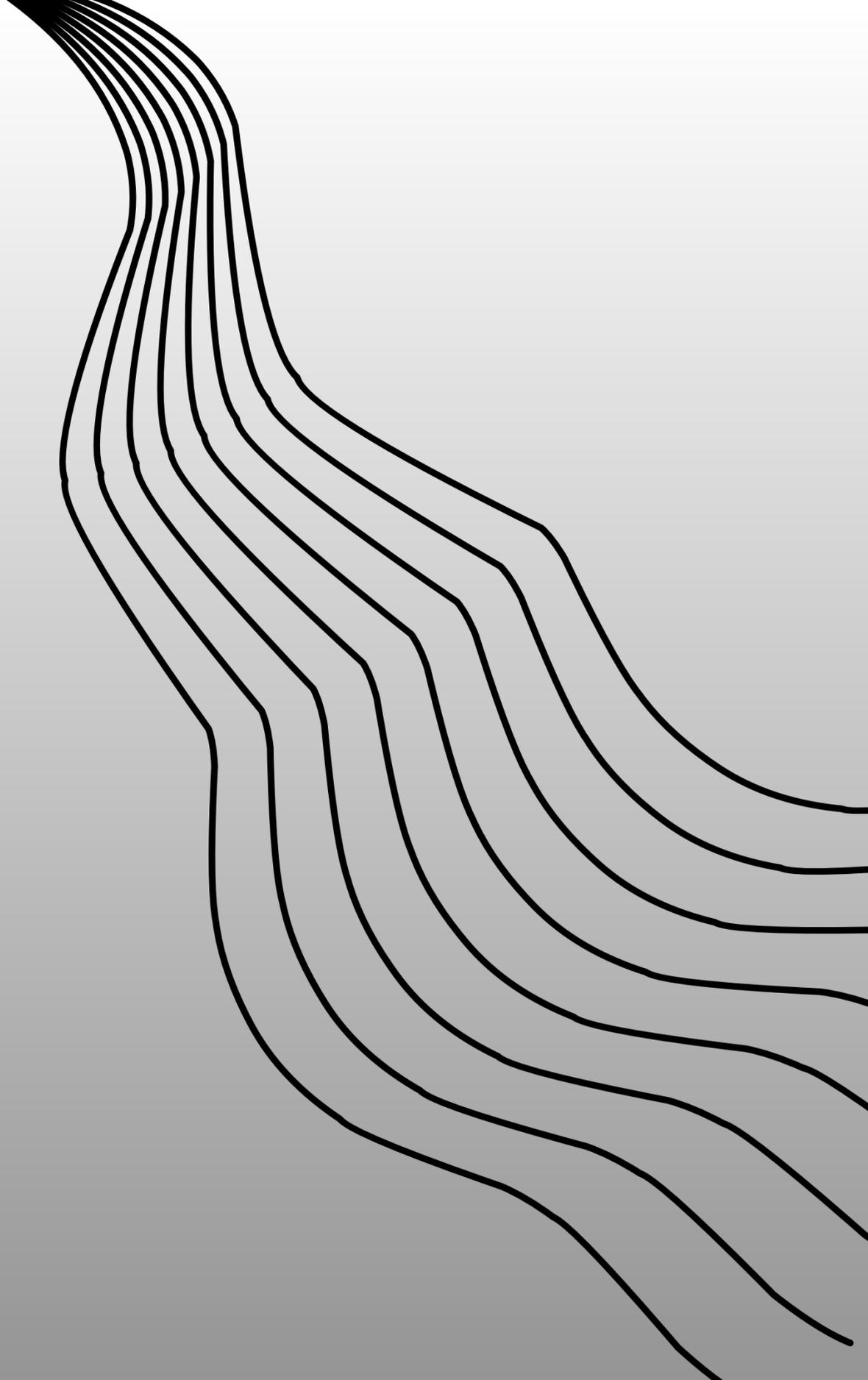
Dimensão digital: espaço de fluxos

Espaço de fluxos é gerenciado privatisticamente por plataformas digitais e big techs: poucos atores sociais detêm muito poder

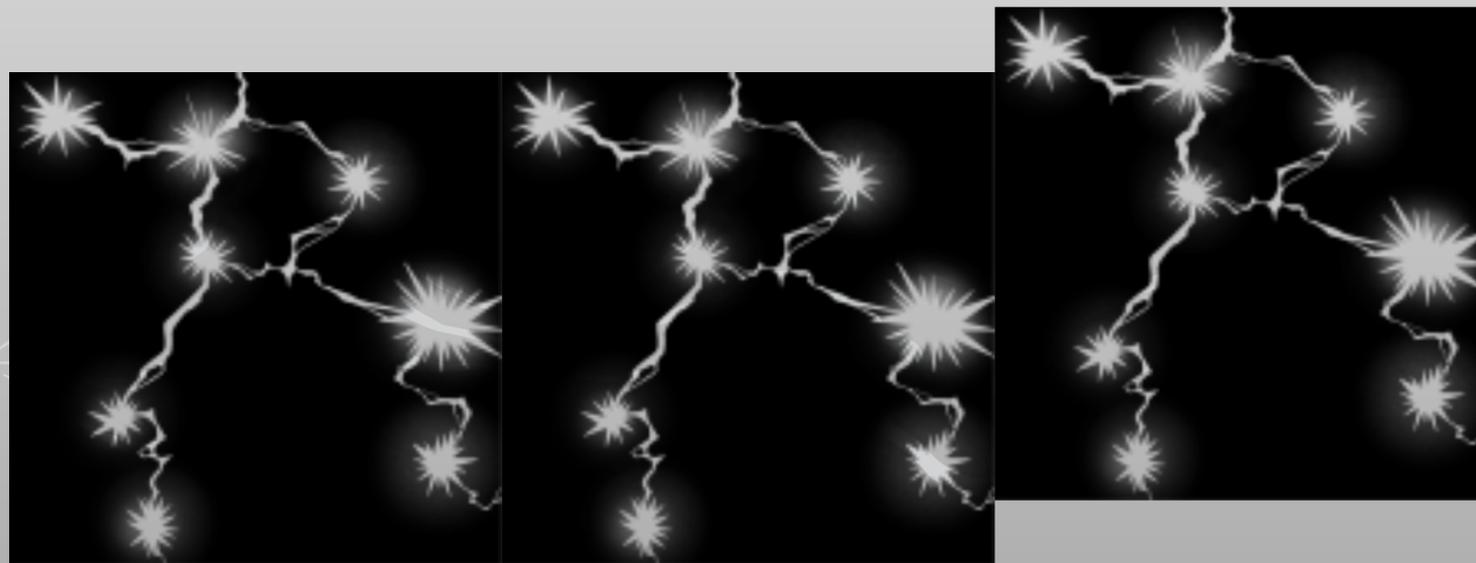
Titulares de dados não definem satisfatoriamente os seus fluxos informacionais

Corpo eletrônico é nutrido pelo constante fluxo de dados e governado pelas leis dos códigos

Perda da autodeterminação afirmativa dos titulares de dados em favor dos agentes privados, que se tornam gatekeepers



Dimensão digital: espaço de fluxos



Evolução da internet para espaço onipresente de vivência cognitivamente construído, marcado pelo tempo real.

[esse novo espaço é compreendido pela] organização material das práticas sociais de tempo compartilhado que funciona por meio de fluxos



Espaço de fluxos: três camadas

Espaço de redes e plataformas que é produzido por atividades analógicas e digitais.

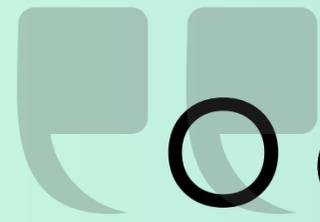
Moldado pelos mais recentes desenvolvimentos tecnológicos, em particular aqueles relacionados ao tratamento e análise de dados.

O controle dos fluxos informativos pode ser traduzido como uma forma de dominação.

Infraestrutura tecnológica:
a base material

Nós: centros de importantes
funções estratégicas e centros
de comunicação, como
plataformas e aplicativos

Organização espacial das
elites dominantes



O espaço dos fluxos prospera
em processamento de
informações e funções de
controle



As dimensões contratuais na era dos fluxos

Nos contratos eletrônicos, a celebração e o consentimento se operam pelo meio virtual, sem contar com documento físico para sua eficácia e validade.

É o contrato celebrado por meio de transmissão eletrônica de dados, de forma que a manifestação de vontade dos contratantes (oferta e aceitação) não se veicula oralmente, nem por documento escrito, mas pelo registro em meio virtual (desmaterializado)

Chiovenda: contrato é representação material destinada a reproduzir determinada manifestação do pensamento

Silvio de Salvo Venosa: contrato é declaração de vontade destinada a produzir efeitos jurídicos

Contrato eletrônico é o instrumento concretizado em meio eletrônico, sendo tal meio de aperfeiçoamento o que o distingue

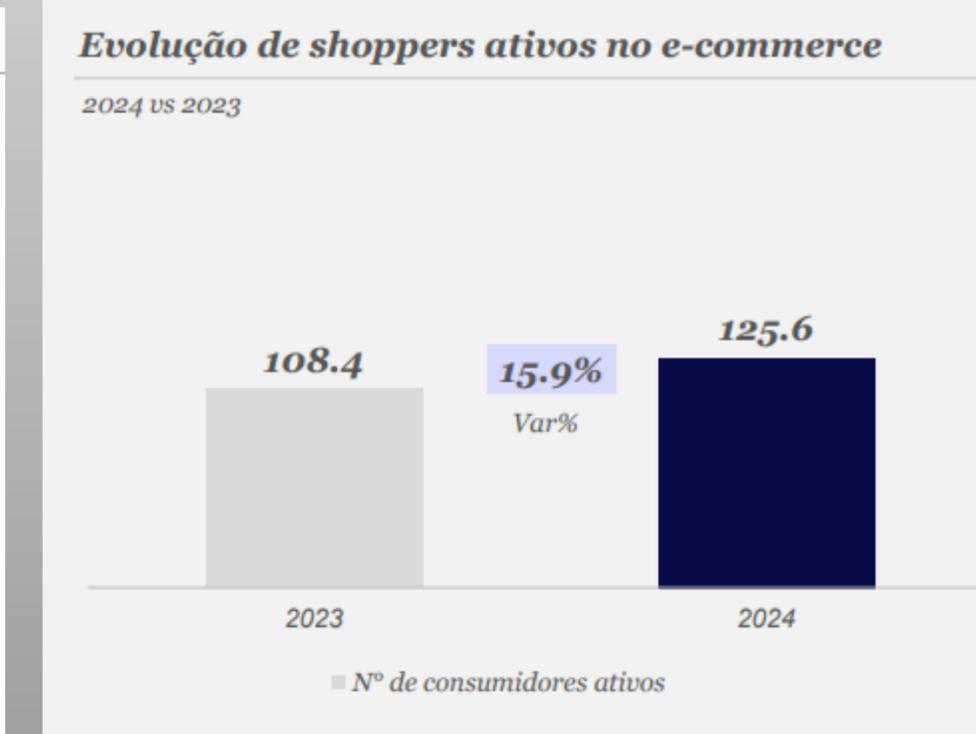
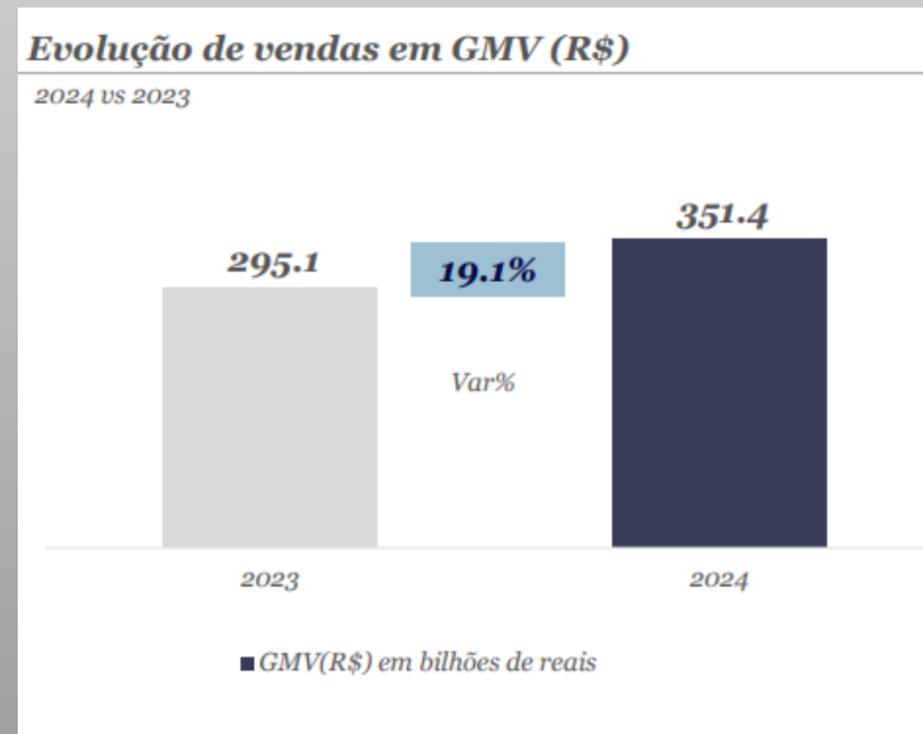
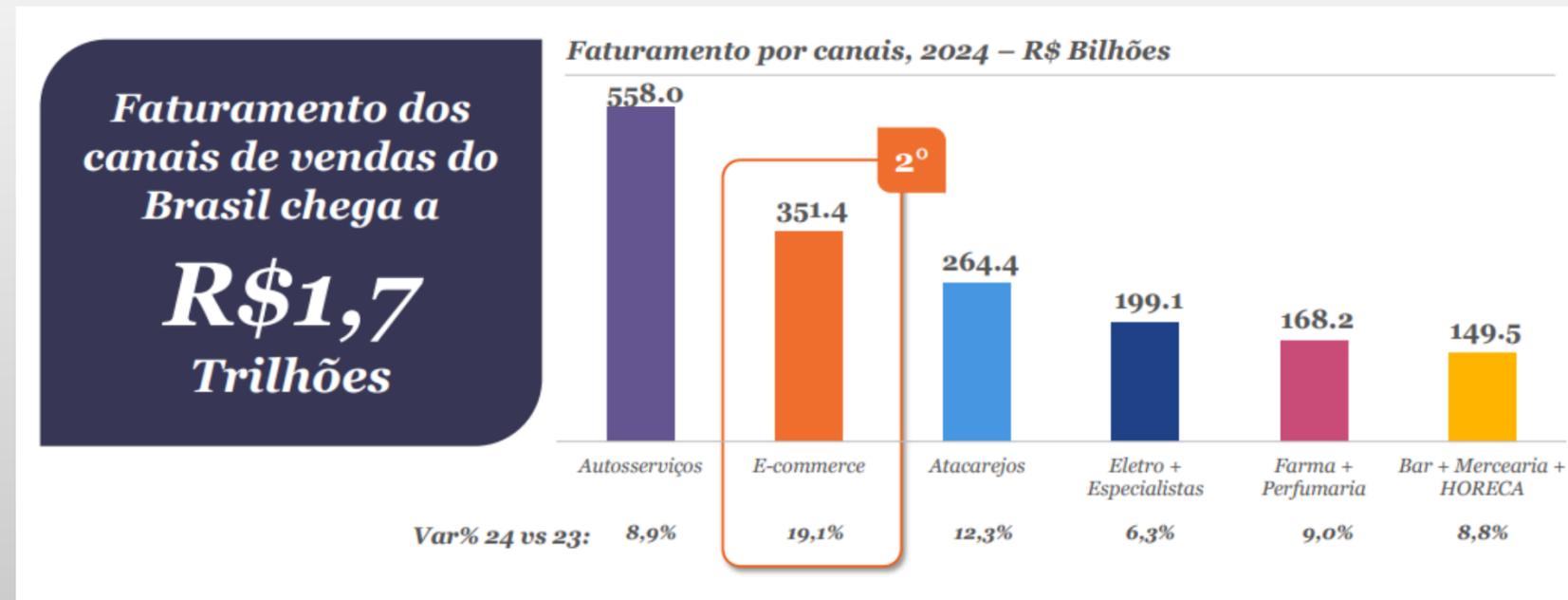
O desenvolvimento do ciberespaço e do comércio eletrônico impulsionou o surgimento de relações contratuais complexas, transformando a estrutura tradicional dos contratos. **Em essência, a forma física do contrato se alterou, tornando-se virtual e desmaterializada, resultado do uso generalizado de computadores em todas as fases da contratação.**

(...) Nesse contexto, tem-se a consolidação dos contratos eletrônicos como instrumentos de formalização dos negócios jurídicos. A tecnologia da informação impulsionou o crescimento dos contratos eletrônicos, realizados online. **Esses negócios digitais se distinguem das transações tradicionais presenciais ou escritas, substituindo a cultura do papel por dados e informações intangíveis, dispensando documentos físicos para sua conclusão e alterando as noções de manifestação de vontade.**



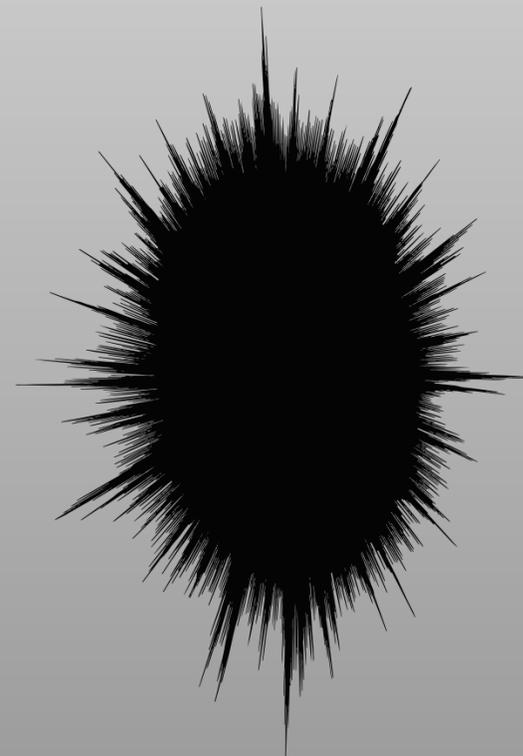
A relevância financeira nos contratos eletrônicos: mercado trilionário

Faturamento de e-commerces no Brasil em 2024 chegou na casa dos trilhões. Mais de 100 milhões de brasileiros são consumidores ativos em canais de venda online.



Principiologia dos contratos eletrônicos

Aos contratos eletrônicos também aplicam-se os princípios gerais do direito civil da autonomia da vontade e da boa-fé, mesmo que a forma de contratação seja distinta.



Lei Modelo Sobre o Comércio Eletrônico (UNCITRAL, 2022) delinea princípios próprios para as transações por meio eletrônico:

- princípio da reserva jurisdicional
- princípio da equivalência funcional dos atos jurídicos produzidos por meio eletrônico
- princípio da inalterabilidade do direito existente sobre obrigações e contratos
- princípio da privacidade

Pressupostos de validade dos contratos eletrônicos

A liberdade da forma como regra geral para a validade dos contratos permite a plena existência, validade e eficácia dos negócios jurídicos realizados de forma especial.

O contrato eletrônico se aperfeiçoa através do consenso entre as partes. Entre ausentes, a formação dos contratos realizados completa-se com a recepção da aceitação pelo proponente (Enunciado 173 da III Jornada de Direito Civil)

Partes capazes e objeto lícito e possível

Forma prescrita ou não vedada em lei

Consentimento válido

Desafios dos contratos eletrônicos de consumo

Semianonimato virtual e o dever de identificação do fornecedor eletrônico

A transnacionalidade do contrato eletrônico e o problema da lei aplicável (stream of commerce e normas de ordem pública)

Insuficiência da informação no ambiente eletrônico: publicidade e outras técnicas de incentivo ao consumo

Quase sempre o consumidor eletrônico desconhece, também, os termos do contrato, ou seja, as condições contratuais, que são usualmente apresentados pelos fornecedores em um formato que desestimula a leitura, por meio de páginas inteiras de letras miúdas, que contrastam flagrantemente com os elevados investimentos em programação visual realizados nas páginas dedicadas à oferta de produtos.



Os chamados contratos eletrônicos não representam um mundo à parte, estranho ao direito dos contratos ou governado por regras próprias. (...) **A contratação eletrônica traz inúmeras questões novas, mas se insere no tratamento sistemático dos contratos no direito brasileiro.** Seus pontos de dissonância com a teoria geral tradicional representam frequentemente oportunidades para rever dogmas rígidos que já não se justificam mais, nem mesmo fora do ambiente eletrônico (como se viu na discussão pertinente à prova do contrato). **Noutros casos, trata-se de instituir novos mecanismos jurídicos de proteção contra novos riscos que surgem especialmente –mas nem sempre de modo exclusivo –no ambiente eletrônico.**

Contratos eletrônicos e a vulnerabilidade do consumidor

Direitos dos consumidores face ao crescimento do comércio eletrônico.

Direito do consumidor eletrônico a uma proteção igual ou maior que a existente em outras áreas do comércio

Direito à informação a forma de diminuir a capacidade cognosciva do usuário e direito ao arrependimento

Direito à proteção de dados, à privacidade e proteção de neurodireitos

A perspectiva dos Tribunais Superiores: STJ e contratos bancários (Tema 1061)

Tema 1061 do STJ (2ª Seção, D.J. 24/11/2021):

Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II).

Caso de origem não se tratava de contrato eletrônico, mas entendimento vêm sendo aplicado a contratos daquele tipo

Instituição financeira é responsável por provar autenticidade de assinatura em contrato questionado pelo cliente

Ratio pode ser usada nos casos de reconhecimento facial sem garantia de autenticidade (exemplo: geolocalização ou hash)



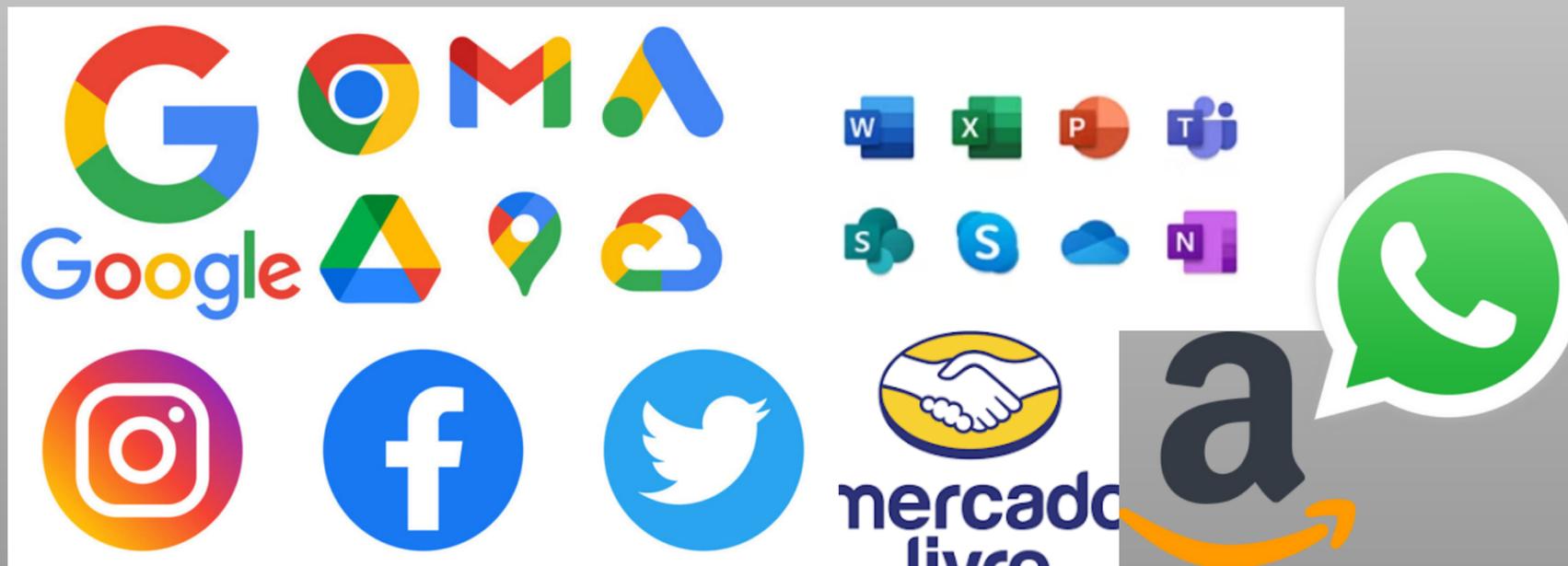
A biometria facial (selfie), por si só e de forma isolada, não é o suficiente para que ocorra a contratação de negócios jurídicos; sendo assim, malgrado as alegações do réu quanto à existência e validade dos empréstimos objetos desta lide, certo é que não trouxe espede probatório suficiente a corroborar sua versão dos fatos. O réu também dispensou a dilação probatória (fls. 155), de tal sorte que não se desincumbiu do ônus de comprovar a autenticidade das contratações, conforme preceitua o Tema Repetitivo nº 1.061, do STJ

TJSP condenou Banco a restituir R\$50 mil a cliente após fraude perpetrada por meio de biometria facial

Cliente foi vítima de golpe: criminoso tirou uma foto de seu rosto e usou a foto para pedir empréstimos bancários, assinando os contratos por meio de biometria facial. Banco defendeu a regularidade do negócio dispondo que foi firmado mediante senha pessoal e biometria.

A plataformização da vida humana

Plataformas multifuncionais se proliferaram nos últimos anos e, hoje, são onipresentes e oniscientes na economia digital global.



Infraestrutura que suporta design e uso de aplicações de hardware ou software

Ambientes digitais que permitem aos usuários projetar e implantar aplicativos ou utilizar aplicativos de terceiros

(super)estrutura social

A plataformização – processo que descreve a crescente onipresença e onisciência de plataformas online – é o termo que caracteriza o fato de que **aplicações de internet passam a ter governamentalidade coletiva e individual, com reflexos diretos em interesses não só patrimoniais, mas, sobretudo, existenciais e na democracia.**

Plataformas e termos de uso: constituições por adesão cogente

Coordenam comportamentos, interações, relações e conteúdos

Dirigem e incentivam ações e comportamentos futuros de usuários

Captam, processam, monitoram e perfilam dados

Novos instrumentos (Políticas, Termos de Uso, etc) funcionam como “Constituições por Adesão Cogente” na dimensão digital.

Há a desmaterialização da fisicalidade na “sociedade de vigilância”.

longe de serem meras proprietárias de informações, **essas companhias estão se tornando as proprietárias das infraestruturas da sociedade** (...) a sociedade se torna cada vez mais dependente delas [plataformas]

Concentração de poderes significativos: soberania digital a entes privados que estruturam o ambiente online



o ambiente digital é sujeito à governança (ou autoridade) de atores privados. Google, Facebook, Amazon, TikTok e Apple são exemplos paradigmáticos de **forças que competem com as autoridades públicas no exercício de poderes online**





CONDIÇÃO HUMANA
ESTENDIDA EM
DADOS E PERFIS

GOVERNAMENTALIDADE
INSTITUÍDA DE FORMA
UNILATERAL POR
PLATAFORMAS

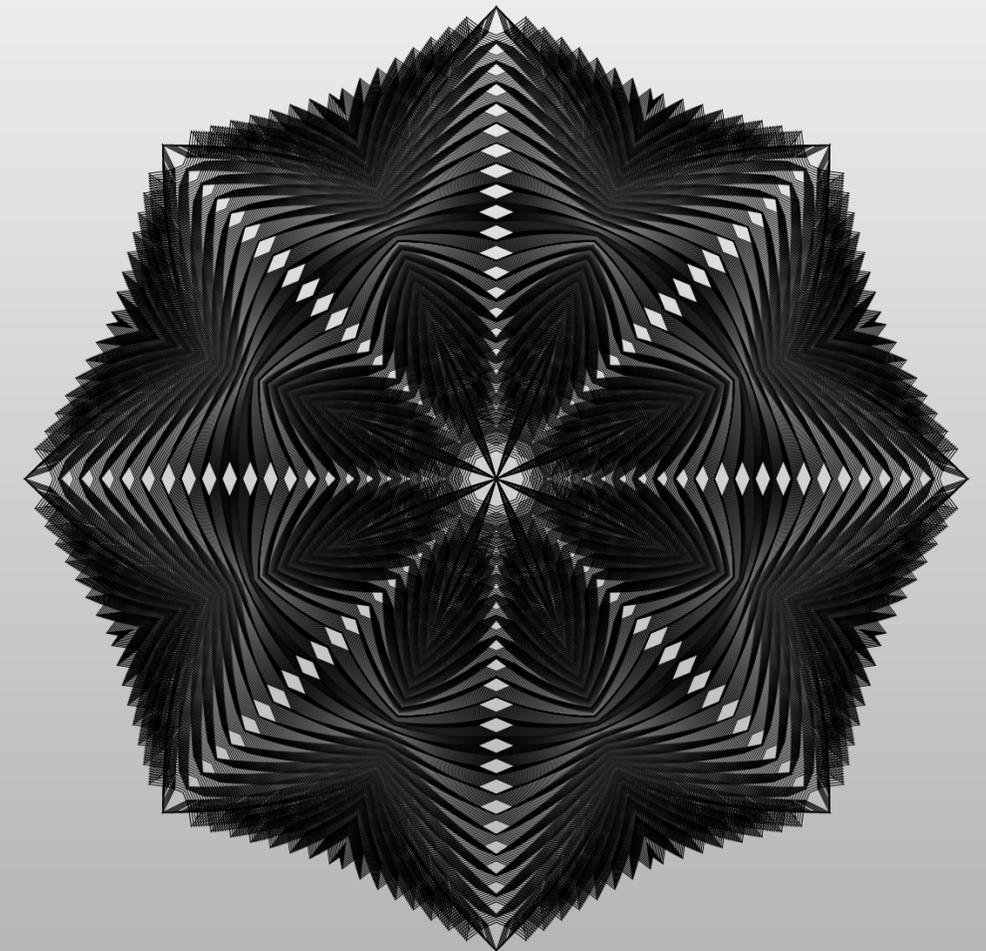
TERMOS E CONDIÇÕES E
POLÍTICAS EXECUTADAS
PELA ESFERA PRIVADA

A
plataformização
da vida humana
reconfigura as
relações de
poder na
sociedade



Um novo status subjectionis

O monopólio do poder deixa de ser titularizado pelo Estado para competir com outros, sobretudo tecnológicos.



Com o deslocamento do poder do Estado para as plataformas digitais, os usuários ficam sujeitos às suas regras, muitas vezes sem transparência.

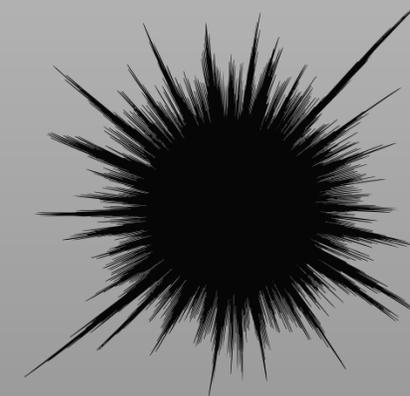


O deslocamento dos centros de poder oportunizam a criação de “vazio legal”, com a governamentalidade instituída de forma unilateral por plataformas.



A condição humana se vê estendida em dados e perfis

A ultravulnerabilização do usuário



Vulnerabilidade do usuário

Necessidade de novas regulações



descreve um **estado universal de indefesa e suscetibilidade** a (exploração de) **desequilíbrios de poder** que são resultado da **crescente automação do comércio**, da **datificação das relações consumidor-fornecedor** e da **própria arquitetura dos mercados digitais**

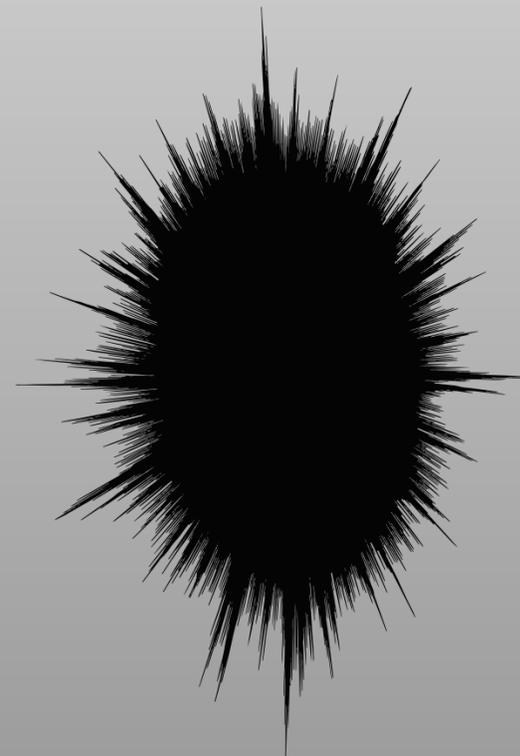


A perfilização do usuário

Intimamente associada à tomada de decisões que afetam a vida do titular do perfil.

Corpo eletrônico é nutrido pelos dados dos usuários e gerido pela lei dos códigos.

Usuários viram “perfis” a partir da reunião e correlação de uma miríade de dados, com o objetivo de se obter um novo elemento informativo, uma “imagem” detalhada, para realização de previsões de padrões de comportamento e preferências.



GDPR, Art. 4 (4): “[a prática de perfilização é] qualquer forma de tratamento automatizado de dados pessoais que consista em utilizar esses dados pessoais para avaliar certos aspectos pessoais de uma pessoa singular (...) analisar ou prever aspectos relacionados ao seu desempenho profissional, a sua situação econômica, saúde, preferências pessoais, interesses, fiabilidade, comportamento ou deslocações”

[A IA configura-se em] uma prática sociotecnológica de empresas (ou outros atores) usando ferramentas de aprendizado de máquina para gerar conhecimento a partir de grandes quantidades de dados para otimizar certos processos e realizar novos tipos de ações, por exemplo, para prever o comportamento do consumidor (indivíduo/grupo), influenciá-lo, tomar decisões, etc.

A inteligência artificial no contexto das transformações digitais

Inovações legislativas de proteção aos titular de dados face às transformações digitais

Iniciativas estrangeiras

Digital Service Act

Constituição Chilena

Outras iniciativas

Iniciativas brasileiras

Projeto de atualização do Código Civil

PL 210/23 (marco legal das plataformas digitais)

PEC nº 29/2023



Iniciativas estrangeiras: União Européia



AI ACT

Recomendações da OCDE

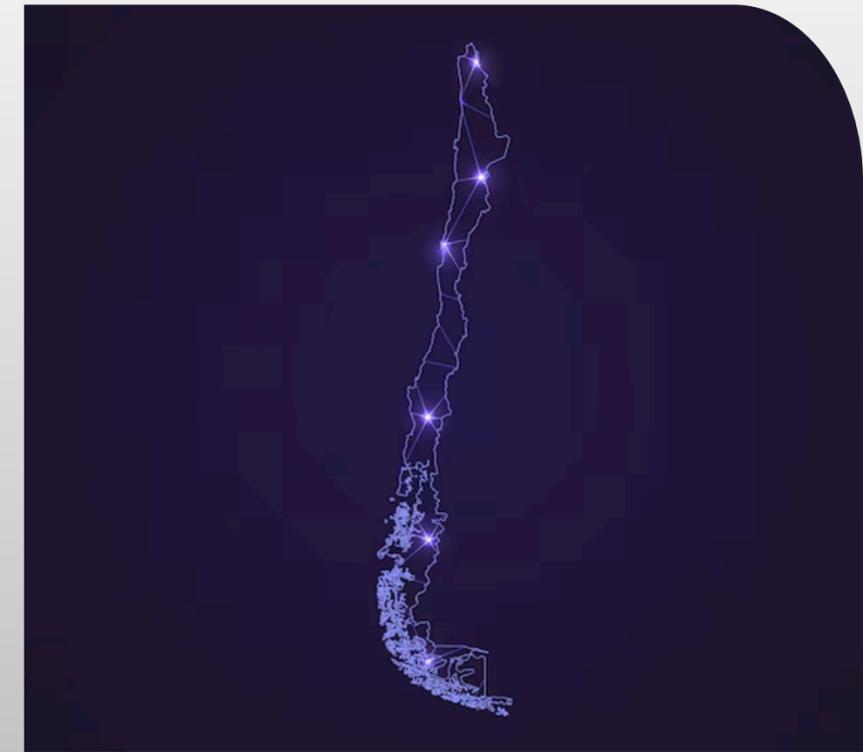
GDPR

Carta de Direitos Digitais na Espanha



Iniciativas estrangeiras: Chile

Proteção dos direitos neurais como direito
constitucional



Art. 19 da Constituição Chilena: “ La Constitución asegura a todas las personas: 1°. El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona. (–) El desarrollo científico y tecnológico estará al servicio de las personas y se llevará a cabo con respeto a la vida y a la integridad física y psíquica. La ley regulará los requisitos, condiciones y restricciones para su utilización en las personas, debiendo resguardar especialmente la actividad cerebral, así como la información proveniente de ella;”



Iniciativas brasileiras

Projeto de atualização do Código Civil

Capítulo VII-A, denominado “Da prestação de serviços e do acesso a conteúdos digitais”, inaugurado pela conceituação de prestação de serviço.



Parecer da
Subcomissão de
Direito Digital

Art. 609-A do Projeto, “a prestação digital de serviço ou de acesso a seus conteúdos digitais é composta por um conjunto de prestações de fazer, economicamente relevantes, que permitam ao usuário criar, tratar, armazenar ou ter acesso a dados em formato digital”, do mesmo modo que “partilhar, efetivar mudanças ou qualquer outra interação com dados em formato digital e no ambiente virtual”

Iniciativas brasileiras

Constituição do Estado do Rio Grande do Sul



Art. 235: “A política e a pesquisa científica e tecnológica basear-se-ão no respeito à vida, à saúde, à dignidade humana, [à integridade mental do ser humano](#) e aos valores culturais do povo, na proteção, controle e recuperação do meio ambiente, e no aproveitamento dos recursos naturais”



Iniciativas brasileiras

Projetos de Lei



PL 21/2020:
Marco Legal da
Inteligência
Artificial.

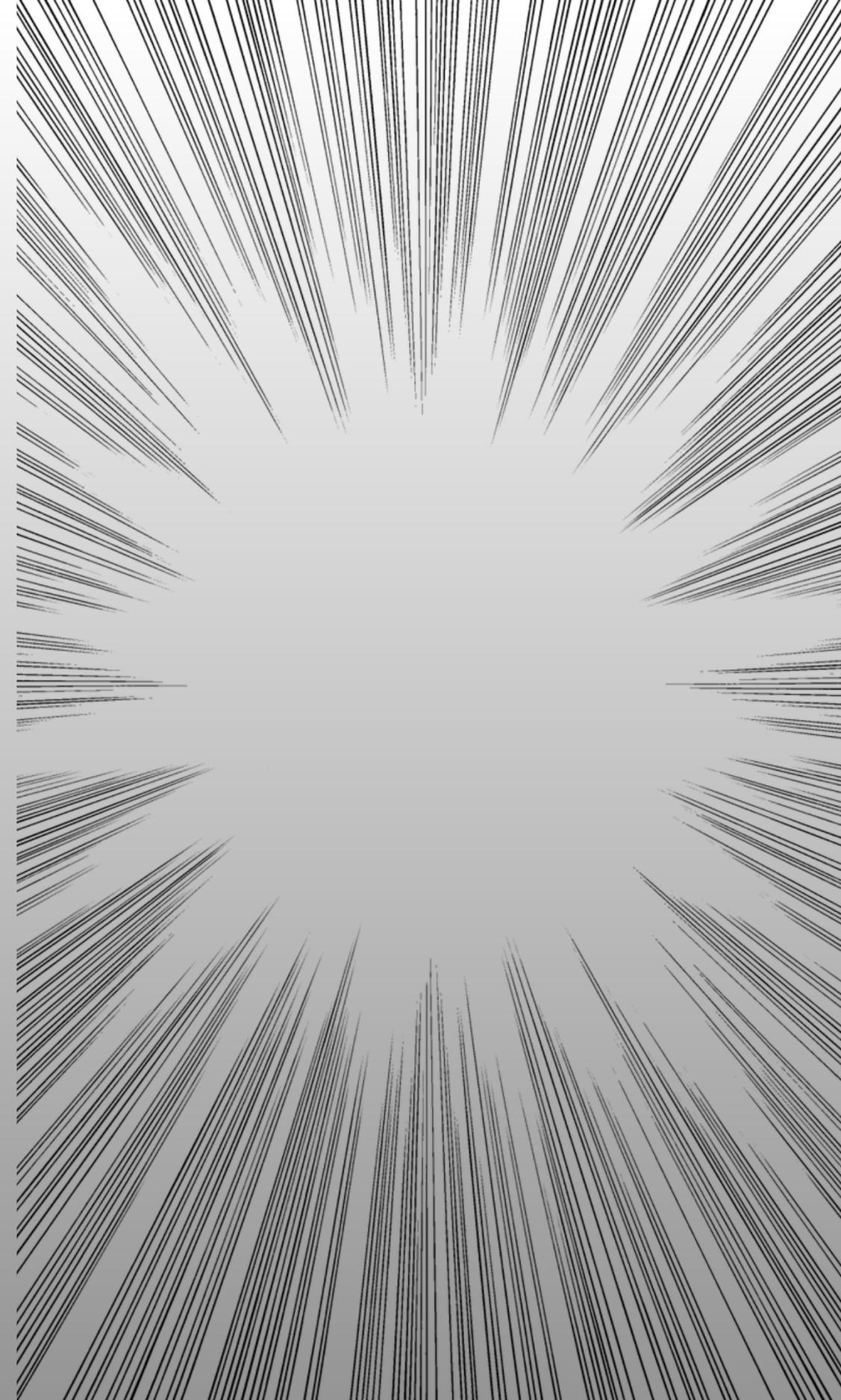
PEC 29/2023:
pretende acrescentar
inciso LXXX ao art. 5º
da C.F. prevendo a
proteção à
integridade mental

PL 4.496/2019:
pretende alterar o art.
5º, XX, da LGPD para
definir o que seria uma
“decisão
automatizada”.

Dentre outros 46
projetos de lei
propostos

Constitucionalismo digital

O Constitucionalismo digital surge, assim, para adequar os valores fundacionais do constitucionalismo contemporâneo ao online, a fim de intensificar o empoderamento e a proteção do sujeito na sociedade da informação. Nesse cenário, impõe a necessidade de gerar contramedidas normativas às alterações do equilíbrio constitucional produzidas pela tecnologia.



Obrigado pela atenção.

Não, não tenho um
caminho novo.
O que tenho de novo
é o jeito de caminhar

Thiago de Mello

GUILHERME MAGALHÃES MARTINS

gmartins@mprj.mp.br

