



**PUC
GOIÁS**



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO**

**DIREITO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS PELA INTERNET:
LEIS QUE AMPARAM O CONSUMIDOR NO CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.**

**ORIENTANDO - MAURICIO PINHEIRO DE MOURA NETO
ORIENTADORA - PROF. MS. CARMEN DA SILVA MARTINS**

GOIÂNIA – GO

2022

MAURICIO PINHEIRO DE MOURA NETO

DIREITO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS PELA INTERNET:

LEIS QUE AMPARAM O E-COMMERCE NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

Artigo Científico apresentado à disciplina Trabalho de Curso I, da Escola de Direito e Relações Internacionais, Curso de Direito, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS).
Profa. Orientadora – Ms. Carmen da Silva Martins.

GOIÂNIA – GO

2022

MAURICIO PINHEIRO DE MOURA NETO

DIREITO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS PELA INTERNET:

LEIS QUE AMPARAM O E-COMMERCE NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

Data da Defesa: 30 de Maio de 2022

BANCA EXAMINADORA

Orientador (a): Prof. (a): Ms. Carmem da Silva Martins Nota

Examinador (a) Convidado (a): Prof. (a): Ma. Miriam Moema Roriz Nota

DIREITO DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS PELA INTERNET

LEIS QUE AMPARAM O E-COMMERCE NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

Mauricio Pinheiro de Moura Neto¹

RESUMO

O presente artigo trata do tema, “Direito do Consumidor nas Compras pela Internet: Leis que Amparam o Consumidor no Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados”. Dessa forma primeiramente é feita uma abordagem às novas formas de comércio, que existem hoje, como o mercado digital, as consequências e os cuidados que devem ser tomados para não se tornar uma vítima de golpes e fraudes. Posteriormente são abordadas as leis que regulamentam o e-commerce, citando a Lei de Proteção de Dados e o princípio da garantia obrigatória entre outros. Na sequência, é observado algo mais informativo, falando para o leitor algumas dicas de como se proteger online, alguns dados informativos sobre ciber-segurança e uma informação acerca do agravamento das penas para quem comete crimes cibernéticos. Mostrando que com o passar dos anos e a evolução das maneiras usadas para combater esses criminosos, vem subindo drasticamente o número de prisões de *hackers*, que causavam diversos prejuízos a empresas antigamente, e ficavam impunes devido a dificuldade que se tinha para rastrear o criminoso. Para tanto, foram realizadas diversas pesquisas para compor tais informações, além da leitura de grandes autores do direito que comentam acerca do direito do consumidor e tratam desses problemas, para que dessa maneira conclua-se que a modernidade está presente em tudo devido a globalização.

Palavras-chave: *hackers*, *e-commerce*, direito do consumidor, ciber-segurança, proteção de dados pessoais, insegurança, compras online.

¹Acadêmico de Direito na Pontifícia Universidade Católica de Goiás
E-mail: mauriciopinheirodemouraneto@yahoo.com.br

SUMÁRIO

I – NOVAS FORMAS DE COMÉRCIO E SUAS CONSEQUÊNCIAS	6
1.1 – GOLPES E FRAUDES CONTRA O CONSUMIDOR	6
1.1.2 – CUIDADOS NO MERCADO DIGITAL	7
1.2 – DIREITOS DO CONSUMIDOR ONLINE	8
1.2.1 – LEIS E NORMAS DO CDC PARA O E-COMMERCE	9
1.2.2 – ÓRGÃOS QUE DEFENDEM O CONSUMIDOR	10
1.3 – EVIDÊNCIAS DE FRAUDE E COMO PERCEBÊ-LAS	10
II – LEIS QUE REGULAMENTAM O E-COMMERCE	11
2.1 – LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS	12
2.2 – GARANTIA OBRIGATÓRIA E ARREPENDIMENTO	13
III – PROTEÇÃO CONTRA CRIMES CIBERNÉTICOS	15
3.1 – COMO SE PROTEGER ONLINE	15
3.2 – AGRAVAMENTO NAS PENAS DE CRIMES CIBERNÉTICOS	17
IV – CONCLUSÃO	18

I – NOVAS FORMAS DE COMÉRCIO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

No cenário atual o direito do consumidor nas compras pela internet, vem sendo um assunto de bastante importância, uma vez que com a situação de pandemia, que é o atual cenário em grande parte do mundo, a quantidade de pessoas que estão realizando suas compra através do e-commerce aumentou drasticamente, pois as pessoas estavam sujeitas a se manter mais tempo em casa, e com isso principalmente devido ao período de *lockdown* onde as lojas se encontravam fechadas, o mercado digital foi responsável por atender a demanda existente nesse período.

Mediante o cenário de pandemia, do vírus, causador da COVID-19, inúmeras pessoas se tornaram clientes propícios para compras em ambiente virtual. A comodidade e as formas de prevenção ao vírus obrigaram o mundo a entrar em suas casas e fazer das telas de seus computadores ou celulares verdadeiras vitrines de lojas que tiveram que se readaptar a nova normalidade. É nesse sentido que se torna necessário um estudo para alertar os consumidores acerca dos perigos que pode enfrentar nas compras pela internet, e descrever quais as formas de proteção disponíveis, quando ocorrem crimes contra os consumidores nas suas relações de consumo.

Segundo, Finkelstein (2010, p.9): “Consumidor, à luz do art. 2^a da Lei n^o 8.078/1990, é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.” (pág. 09, 2010)

Com o crescimento desse modelo de comércio, houve também um aumento do receio da população, uma vez que com o aumento de compradores começam a surgir cada vez mais notícias alertando sobre o risco de golpes, o que infelizmente é uma realidade.

Isso costuma ocorrer quando decidem buscar preços melhores e acabam realizando compras em sites de origem duvidosa devido a grande diferença de preço em relação a sites maiores que tem mecanismos de segurança, para garantir a existência do produto vendido através de sua plataforma.

Porém, além desses mecanismos de segurança, a maioria das situações que podem ocorrer com o consumidor no mercado digital são também amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor e por diversas outras leis que são responsáveis por garantir que os sites cumpram as leis de proteção aos dados do consumidor

e resolver todo e qualquer problema que um consumidor possa vir a ter, através do PROCON que garante o cumprimento dos seus direitos assim como acontece nas compras realizadas de maneira física.

De acordo com dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, comprar sem sair de casa é uma comodidade para os consumidores, que muitas vezes encontram melhores preços e melhores condições de pagamento nas lojas online. Apesar que, tal forma representa um aumento no risco de ser vítima de golpes e sofrer prejuízos financeiros, exigindo que se tenha ainda mais conhecimento da legislação e sobre os seus direitos no ambiente virtual.

Para conseguir entender quais os direitos que podem ser transgredidos nas compras virtuais se faz necessário, compreender quem pode ser conceituado como consumidor e quais direitos goza.

O Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo 2º, conceitua consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Esse destinatário final pode ser todo aquele que consome o produto ou faz uso do serviço, ou seja, qualquer indivíduo com poder de compra para adquirir algo.

Basicamente, os direitos do consumidor nas compras pela internet e as relações jurídicas que surgem no ato de vender ou comprar, importam para o universo do Direito. Essas obrigações adquiridas através do mercado, são reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor e, o CDC, como lei específica tem como função coordenar as situações em que produtos e serviços são oferecidos ao mercado de consumo, onde qualquer pessoa possa adquirir, como destinatária final.

Nas palavras de Nunes (2018, p.124):

há, por isso, uma clara preocupação com bens típicos de consumo, fabricados em série, levados ao mercado numa rede de distribuição, com ofertas sendo feitas por meio de dezenas de veículos de comunicação para que alguma pessoa em certo e oportuno momento os adquira.

Tal preocupação revela nas linhas do próprio CDC que o consumidor se torna a parte mais frágil e indefesa nas relações de consumo, sendo exposta a diversas fraudes e instigada ao erro com propagandas enganosas.

Nunes (2018, p.130), também fala sobre a distinção entre quem seja o

consumidor que será protegido pelo Código de Defesa do Consumidor:

a) O CDC regula situações em que haja “destinatário final” que adquira produto ou serviço para uso próprio sem finalidade de produção de outros produtos ou serviços; b) regula também situações em que haja “destinatário final” que adquira produto ou serviço com finalidade de produção de outros produtos ou serviços, desde que estes, uma vez adquiridos, sejam oferecidos regularmente no mercado de consumo, independentemente do uso e destino que o adquirente lhes vai dar; c) o CDC não regula situações nas quais, apesar de se poder identificar um “destinatário final”, o produto ou serviço é entregue com a finalidade específica de servir de “bem de produção” para outro produto ou serviço e via de regra não está colocado no mercado de consumo como bem de consumo, mas sim como bem de produção; o consumidor comum não o adquire. Por via de exceção, contudo, haverá casos em que a aquisição do produto ou serviço típico de produção será feita pelo consumidor, e nessa relação incidirão as regras do CDC.

Com isso, é possível verificar que não é qualquer compra efetuada que será protegida pelo CDC, caracterizando proteção ao consumidor. Para que as normas contidas no CDC possam valer é necessário que esse consumidor seja o destinatário final, aquele que usará o produto sem finalidade de produção. Feitas as considerações sobre o consumidor em si, é necessário realizar a análise dos direitos básicos do consumidor dentro das leis brasileiras.

Como apresentado, o ordenamento jurídico brasileiro considera o consumidor como a parte mais frágil na relação de consumo. Por esta razão elenca na Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXII, que “o Estado promoverá, na forma da lei a defesa do consumidor” abrindo leque para a instituição do Código de Defesa do Consumidor que em seu artigo 4º confirma a afirmativa da hipossuficiência do consumidor na relação de consumo, e em seu art. 6º elenca um rol exemplificativo de direitos básicos que devem ser respeitados em uma relação de consumo, entre eles:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de

escolha e a igualdade nas contratações;

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)

Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; **VIII** - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput. deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência).

A partir disso, se percebe que os grandes problemas, só não são resolvidos devido a falta de divulgação sobre os direitos do consumidor, uma vez que, o consumidor ao sofrer algo que o prejudique, para de comprar, e não volte a utilizar o *e-commerce* por não ter conhecimento acerca dos seus direitos, isso o que atrapalha o crescimento e gera insegurança em outros consumidores já que a partir de um relato outra pessoa deixa de realizar a compra por medo.

O que leva a um outro problema, que é a insegurança existente nas compras online, gerada pelo grande número de golpes, que aconteciam no começo do desenvolvimento do mercado digital, o que criou em grande parte da população um receio em comprar e vir a ser vítima de um golpe, sem nem pensar que com o desenvolvimento dessas plataformas, criação de novos métodos de segurança e diversas outras ferramentas para combater os golpes, a legislação evoluiu.

E até mesmo órgãos responsáveis por defender os interesses do consumidor como o PROCON, desenvolveram departamentos especializados para amparar e resolver problemas dos consumidores provenientes do e-commerce.

Dessa maneira, podemos notar que com as poucas informações sobre esse assunto, de alguma maneira divulgadas a alguns consumidores, não será possível mudar a visão de grande parte das pessoas, que não realizam compras online com medo de se tornarem vítimas de golpes online e não conseguirem reaver seus prejuízos ou até mesmo não ter conhecimento sobre as possíveis maneiras de resolverem tais problemas, além disso como não ocorre divulgação de forma intensa as pessoas nunca saberão que podem procurar órgãos como o PROCON para defender seus interesses.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor é o guia principal para saber sobre os direitos de quem está comprando um produto ou serviço, passando a servir também para as compras virtuais.

O Código de Defesa do Consumidor foi criado em 1990, através da Lei Nº 8078/90, sendo reconhecido internacionalmente como um dos melhores modelos de proteção ao consumidor do mundo.

Existem diversas maneiras de evidenciar fraudes e evitá-las, entre elas, sempre realizar compras através de plataformas confiáveis, buscando sempre o produto no site oficial, não realizar compras através de links, encaminhados por pessoas ou que aparecem em forma de anúncio para você, conferir avaliações da empresa na plataforma, verificando sempre a existência de dados sobre a empresa, como CNPJ, endereço físico, tempo de existência, entre outros, e caso haja inconsistências nesses dados, ou caso eles não existam, evite comprar, pois corre grande risco de ser vítima de uma fraude, o que acontece diariamente com pessoas, inocentes ou desinformadas que acabam ignorando tais avisos e contribuindo com os bandidos que tem intuito de lesar pessoas.

II – LEIS QUE REGULAMENTAM O E-COMMERCE

A Lei de Proteção de dados, Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018, veio com intuito de mudar, a política de tratamento de dados no Brasil, segundo seu artigo primeiro:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Esta lei, era de extrema necessidade para contribuir com a segurança durante o uso da internet, uma vez que através de seus fundamentos, ela garante a proteção de diversos aspectos, que anteriormente, poderiam facilmente ser compartilhados e causar grande constrangimento, para o indivíduo que tem seus dados vazados. Esses fundamentos, são especificados no artigo segundo da Lei 13.709:

Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

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

Além disso, a Lei 13.709, foi fundamental para fortalecer a Lei do E-commerce, já que, aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados.

A lei do E-commerce, criada em 2013, é a legislação que regulamenta o comércio eletrônico no Brasil e das lojas virtuais, sendo pautada pelo Decreto N° 7.962 que complementa os direitos do consumidor.

O decreto em questão, regulamenta a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, e diz em alguns de seus artigos:

Art.1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor;

II - atendimento facilitado ao consumidor; e III - respeito ao direito de arrendimento.

Art. 2º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações:

I - nome empresarial e número de inscrição do fornecedor, quando houver, no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;

II - endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;

III - características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;

IV - discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;

V - condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e

VI - informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrendimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrendimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrendimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrendimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor;

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrendimento.

Brasília, 15 de março de 2013; 192º da Independência e 125º da República.

Além disso, é imprescindível comentar acerca dos pontos mais importantes do CDC que regulamentam o e-commerce, entre eles:

- O consumidor faz parte de uma relação de compra e venda, segundo os órgãos judiciais que regulamentam o CDC

- Os fornecedores devem passar todas as informações sobre os produtos e serviços para os clientes, não dando espaço para duplas interpretações
- É obrigação do fornecedor estipular um prazo de entrega do produto ou da prestação de serviço
- É proibido por Lei estipular a condição de o consumidor ter que comprar um produto para obter outro, isso se chama venda casada
- O fornecedor não pode aumentar o preço de um produto sem uma justificativa legal.
- Caso o produto ou serviço não seja entregue de acordo com o que estava escrito no anúncio, o fornecedor é obrigado a prestar o serviço exatamente como estava escrito na oferta (interpretação do autor).

Com tantos meios de regulamentação e segurança criados para que o consumidor esteja seguro ao realizar compras online, é possível notar que esse modelo de comércio evoluiu bastante desde o seu início, com isso é possível notar o crescimento do número de consumidores que realiza compras nessa modalidade, mas para os que ainda estão inseguros em comprar, é necessário divulgar acerca do direito de arrependimento, que é baseado na lei nº 8.078 do Código de Defesa do Consumidor, o Direito de Arrependimento garante ao consumidor no artigo 49, o cancelamento de qualquer compra ou contratação de produtos e serviços realizados fora dos estabelecimentos comerciais, sem motivo prévio, em até 7 dias.

Ou seja, o consumidor pode desistir da compra dentro do prazo de 7 dias, a contar da data de assinatura do contrato, ou recebimento do produto/serviço.

A ideia é que o consumidor tenha um prazo para adaptação e usabilidade do produto ou serviço comprado, reforçando também a atenção das empresas com as suas estratégias de venda e na criação de campanhas mais claras diante do público.

E caso não se adapte ao uso do produto, pode solicitar a troca do produto ou serviço adquirido ou também realizar a devolução do produto e receber o reembolso de seu dinheiro.

O Direito de Arrependimento se aplica nas formas de compra:

- Via telefone, onde o cliente pode apenas solicitar o cancelamento da compra
- Na loja virtual (onde se aplica o prazo de sete dias para devolução do dinheiro ou troca de mercadoria)
- Na contratação de serviços por telefone ou canais online, onde o consumidor pode pedir o cancelamento do serviço e suspensão do contrato dentro do prazo de sete dias (interpretação do autor).

Após tudo isso é possível concluir que o mercado digital em seu início era realmente um tipo de comércio sujeito a fraudes, golpes e outras coisas semelhantes, porém com a modernização de meios de fiscalização do mesmo, regulamentação dos direitos do consumidor nesse mercado, houve um grande aumento na segurança dessas relações comerciais, mas com a falta de divulgação acerca dessas mudanças muitas pessoas que sofreram golpes antes ou até mesmo que ouviram de outras pessoas acerca desses golpes, ainda tem um pé atrás para utilizar esse mercado digital.

E sem divulgação acerca dessa evolução, nunca vai ser possível tornar o e-commerce o principal meio de relação entre fornecedor e consumidor, tornando a existência de artigos como esse, extremamente necessária para a normalização desse novo mercado que é extremamente necessário para o desenvolvimento desse tipo de relação comercial que é basicamente o mais importante para o futuro ambiente da comercialização.

III – PROTEÇÃO CONTRA CRIMES CIBERNÉTICOS

O maior agravante do medo em ser vítima de golpe ao realizar compras virtualmente é o crescimento do número de notícias que aparecem onde ações de *hackers*, vem gerando diversos prejuízos ao mercado financeiro, infelizmente isso é noticiado para causar pânico e insegurança em quem acompanha tabloides e grandes veículos de mídia brasileiros, o que acaba atrapalhando o desenvolvimento do *e-commerce*.

A maneira de divulgar esses acontecimentos, é realizada de forma equivocada, uma vez que ela não auxilia o cidadão a se prevenir dos ataques cibernéticos, mas sim gera um sentimento de vulnerabilidade nas pessoas. Existem diversas medidas que podem ser tomadas para evitar tais ataques, sendo o primeiro passo, ser mais responsável e atento quando estiver online.

O melhor é pensar sempre em algo para proteger, começando por alterar regularmente as senhas das contas online, sejam e-mails ou redes sociais, é necessário ter cuidado ao acessar as contas, de forma a não ter várias senhas e ainda, evitar acessos em computadores diferentes, devendo ainda sempre se informar sobre ciber-segurança.

Manter os seus programas e *softwares* sempre atualizados e utilizar antivírus em todos os computadores e dispositivos móveis, além de fazer *backups* de todas as informações importantes regularmente.

Dessa forma, com prevenção é possível dificultar bastante as ações dos *hackers*, tornando mais seguro a utilização do *e-commerce* como uma das principais formas de comercialização da atualidade.

Os *hackers*, são pessoas que tem suas atividades resumidas a encontrar falhas em programas de segurança, se tornando assim capazes de acessar informações restritas e sistemas alheios.

Em muitos casos, esses *hackers* acessam remotamente os computadores e celulares, realizando alterações nos programas e dispositivos ligados ao sistema invadido.

As motivações de um *hacker* costumam variar muito, ocorreram diversos ataques cibernéticos movidos por ideais, válidos ou não, que é o caso dos vazamentos de informações confidenciais que são noticiados frequentemente mundo a fora.

Em outros casos, a motivação pode ser financeira, a fim de lucrar com a venda de informações ou mesmo com a utilização dos recursos financeiros da pessoa invadida.

É comum entender que a palavra *hacker* remete apenas para o criminoso virtual, mas essa não é a definição correta. Qualquer pessoa que seja extremamente dedicada a alguma área específica da computação e acaba descobrindo utilidades além das previstas nas especificações originais do programa pode ser considerado um *hacker*.

Os meios de comunicação normalmente não diferenciam um *hacker* em alguma área específica e um criminoso virtual, tratando ambos com o mesmo sentido de ilegalidade. Mas um especialista, não é necessariamente um criminoso. Por exemplo, alguém com experiência de programação fora do comum, pode tanto criar programas comerciais com alto valor agregado, assim como descobrir uma brecha de segurança em outros programas e contribuir de forma remunerada para fechar essa brecha, sendo mais importante a índole da pessoa do que a sua habilidade técnica.

Hoje em dia, como muitos pensam, as atividades dos *hackers* não são mais impossíveis de rastrear como antigamente, devido a isso é possível notar que ultimamente vem aumentando de forma acentuada, o número das prisões de *hackers* realizadas pelos serviços de inteligência de órgãos como a Polícia Federal.

Os crimes cibernéticos como fraude, furto e estelionato praticados com o uso de dispositivos eletrônicos como *smartphones* e computadores passaram a ser punidos com penas mais duras, o que torna difícil impetrar recursos e até mesmo pedidos de *habeas corpus*, a favor de quem comete esses crimes, como na jurisprudência citada abaixo:

PROCESSO PENAL. AGRAVO REGIMENTAL EM HABEAS CORPUS. SUPERAÇÃO DE ÓBICE IMPOSTO PELO ENUNCIADO DA SÚMULA N. 691 DO STF. IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE TERATOLOGIA. DECISÃO LIMINAR FUNDAMENTADA PELO TRIBUNAL LOCAL. OPERAÇÃO SPOOFING. ORGANIZAÇÃO CRIMINOSA, CRIMES CIBERNÉTICOS PRATICADOS CONTRA AUTORIDADES PÚBLICAS, INVASÃO DE DISPOSITIVO INFORMÁTICO, ESTELIONATO, FRAUDE BANCÁRIA E LAVAGEM DE DINHEIRO. GRAVIDADE CONCRETA DOS DELITOS. NECESSIDADE DE GARANTIA DA ORDEM PÚBLICA. AGRAVO REGIMENTAL

NÃO PROVIDO. 1. Não se admite, em princípio, a impetração de habeas corpus contra decisão que denega pedido liminar em sede de writ impetrado na origem, sob pena de se configurar indevida supressão de instância. (Enunciado 691, da Súmula do STF), ressalvadas as decisões teratológicas ou com deficiência de fundamentação, o que não ocorre na hipótese. Agravo regimental desprovido. (AgRg no HC n. 306.319/CE , Relator Ministro FELIX FISCHER, Quinta Turma, julgado em 09/06/2015, DJe 19/06/2015). 2. A defesa se insurge contra a decisão monocrática desta relatoria que indeferiu liminarmente o seguimento do habeas corpus, comespeque no enunciado da Súmula n. 691 do Supremo Tribunal Federal. 3. No particular, não se vislumbra teratologia ou ausência de fundamentação na decisão que indeferiu o pedido liminar no habeas corpus originário. O paciente foi preso temporariamente (e convertida a custódia em preventiva), no bojo da Operação Spoofing, pelo suposto envolvimento na formação de organização criminosa destinada à prática de crimes cibernéticos perpetrados contra autoridades públicas, especialmente invasões via aplicativo "Telegram", fraudes bancárias, estelionatos e lavagem de dinheiro. As decisões originárias fundamentaram a prisão preventiva na gravidade concreta dos delitos, na necessidade de garantia da ordem pública e conveniência das investigações/instrução criminal, com adequação aos requisitos do art. 312 do Código de Processo Penal . Ausência de constrangimento ilegal. 4. Todas as questões suscitadas pela defesa do agravante serão tratadasnaquele mandamus por ocasião do julgamento de mérito, sem oqual esta Corte fica impedida de apreciar, em ampla extensão e profundidade, o alegado constrangimento ilegal, sob pena de incorrer em indevida supressão de instância e incidir em patente desprestígio às instâncias ordinárias. 5. Agravo regimental conhecido e não provido.(acesso dia 12/03)

Tal agravamento, publicado no Diário Oficial da União, como a Lei 14.155, de 2021, altera o Código Penal (Decreto-Lei 2.848, de 1940) para agravar penas como invasão de dispositivo, furto qualificado e estelionato ocorridos em meio digital, conectado ou não à internet.

Conforme a nova redação do Código Penal, “o crime de invasão de dispositivo informático passará a ser punido com reclusão, de um a quatro anos, e multa, aumentando-se a pena de um terço a dois terços se a invasão resultar em prejuízo econômico”. Antes, a pena aplicável era de detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 154-A. Invadir dispositivo informático de uso alheio, conectado ou não à rede de computadores, com o fim de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem autorização expressa ou tácita do usuário do dispositivo ou de instalar vulnerabilidades para obter vantagem ilícita:
Pena – reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa.
§ 2º Aumenta-se a pena de 1/3 (um terço) a 2/3 (dois terços) se a invasão resulta prejuízo econômico.
§ 3º
Pena – reclusão, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos, e multa.

A penalidade vale para aqueles que invadirem um dispositivo a fim de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem autorização do dispositivo, ou ainda instalar vulnerabilidades para obter vantagem ilícita. Segundo Código Penal, “Já quando a invasão provocar obtenção de conteúdo de comunicações eletrônicas privadas, segredos comerciais ou industriais, informações sigilosas ou o controle remoto não autorizado do dispositivo invadido, a pena será de reclusão de dois a cinco anos e multa”. Essa pena anteriormente era de seis meses a dois anos e multa.

Na pena de reclusão, o regime de cumprimento pode ser fechado. Já a detenção é aplicada para condenações mais leves e não admite que o início do cumprimento seja no regime fechado.

Globalmente, os cibercrimes, segundo a União Internacional das Telecomunicações (UIT) geram grandes perdas, no ano de 2020 as perdas globais devido a esses crimes foram estimadas em US\$ 1 trilhão de dólares e chegaram a US\$ 6 trilhões em 2021, diversas empresas da área de segurança como a *Cybersecurity Ventures*, projetam altas nessas perdas de até 15% ao ano até 2025, esse grande valor das perdas se deve ao custo gerado por esses crimes que abrangem o roubo de dinheiro e o roubo e destruição de dados.

No Brasil, no ano de 2020, foram registradas mais de 3,2 bilhões de tentativas de ataques, esses dados foram fornecidos pela *Fortinet* uma das maiores empresas de ciber segurança no Brasil, e afirmaram que os *hackers* encontraram diversas outras brechas durante a pandemia, o que gerou uma grande procura pelos serviços de ciber-segurança, diversas empresas como a JBS, Cosan, Lojas Renner se tornaram clientes e com isso já evitaram grandes prejuízos, se defendendo com sucesso de ataques cibernéticos.

De começo os números de ataques assustam, porém, representam uma grande evolução das políticas de proteção aos dados dos clientes e a modernização

desse mercado, já que representam o número total de ataques, não o número de ataques bem sucedidos que é de no máximo 15% desse número, o que faz com que mais empresas invistam em ciber segurança, para que ocorra de forma mais segura a comercialização de forma virtual.

III – CONCLUSÃO

É possível concluir, que atualmente, a modernidade é um grande fator de alteração de coisas que eram cotidianas até algum tempo atrás, ela apresenta novas maneiras de se comunicar, novas maneiras de conviver e até mesmo novas maneiras de comercializar produtos e serviços.

Porém, como tudo que se inicia, essa modernização também traz diversos obstáculos, entre eles os golpes que ocorrem através das plataformas de comercialização e as ações de um grupo que gera diversos prejuízos em diversas áreas e que são vistos como os maiores criminosos da atualidade, os *hackers*, que das suas próprias casas cometem crimes que chegam a gerar prejuízos de cifras milionárias.

No início, era quase impossível rastrear esses criminosos, mas assim como as suas táticas evoluem, as técnicas para combater as ações deles também se modernizam, e com isso os órgãos fiscalizadores, chegam a esses criminosos e realizam prisões para que os que praticam esses atos não fiquem impunes de seus crimes.

Para isso, foi necessário a reforma de diversas leis além da criação de diversas outras para anular brechas que existiam na legislação e consequentemente gerar penas mais graves para quem pratica essas impunidades que além de prejudicar os que sofrem os golpes prejudicam todo o mercado financeiro já que outras pessoas ficam receosas em aceitar participar das novas formas de comercialização, com medo de se tornarem vítimas desses golpes.

O trabalho em questão, além de informar que existem diversas medidas que foram tomadas para garantir a segurança dos consumidores, como a Lei de Proteção de Dados, ainda informa sobre a legislação a qual condena os crimes cibernéticos, e as penas para quem comete esses crimes.

Vem com intuito de informar e ensinar o leitor algumas atitudes que podem

ser tomadas, em casa, e no cotidiano para dificultar a ação dos *hackers* através de simples adequações de algumas medidas que geralmente são tomadas pelas pessoas.

Contudo, como mostrado, os maiores interessados, nesse mercado que são em grande parte empresas, algumas delas de grande representatividade no Brasil, como a Renner, tem realizado enormes investimentos em segurança para não sofrerem com ações de *hackers*.

Que quando conseguem invadir sites de grandes empresas como essas, exigem quantias milionárias, como se fosse um resgate pedido por sequestradores, para entregar de volta o controle desses sites.

Em alguns casos de empresas americanas, que ficaram desconectadas da internet, por pequenos períodos de tempo, devido a ataques cibernéticos, sofreram prejuízos milionários através da queda de suas ações na bolsa de valores, pois isso evidencia fragilidade na empresa.

Dessa maneira, é evidente que mesmo que não se goste, ou mesmo que não se sinta confortável, as pessoas devem aceitar a modernidade, já que tudo a sua volta vem caminhando para o meio digital e essa evolução é extremamente necessária para a humanidade, uma vez que, isso é um resultado da globalização².

²A globalização é um processo de expansão econômica, política e cultural a nível mundial. (<https://www.politize.com.br/globalizacao-o-que-e/>)

ABSTRACT

This article deals with the theme, “Consumer Law in Internet Purchases: Laws that Support the Consumer in the Consumer Defense Code and the General Data Protection Law”. In this way, an approach is first made to the new forms of commerce that exist today, such as the digital market, and the consequences and care that must be taken not to become a victim of scams and fraud. Subsequently, the laws that regulate e-commerce are addressed, citing the Data Protection Law and the principle of mandatory guarantee, among others. Next, something more informative is observed, telling the reader some tips on how to protect yourself online, some information about cyber-security and information about the worsening of penalties for those who commit cybercrimes. Showing that over the years and the evolution of the ways used to fight these criminals, the number of hacker arrests has been drastically increasing, which caused several damages to companies in the past, and went unpunished due to the difficulty that was had to track the criminal. To this end, several research were carried out to compose such information, in addition to reading great authors of the law who comment on consumer law and deal with these problems.

Keywords: hackers, e-commerce, consumer law, cyber-security, personal data protection, insecurity, online shopping.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997.

BRASIL. **Código Penal**. Decreto-Lei Nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, Brasília, DF, 1940.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **DECRETO Nº 7.962 DE 15 DE MARÇO DE 2013**. Brasília, DF, 2013.

BRASIL. **AgRg no HC 540168 7 DE NOVEMBRO DE 2019**. Brasília, DF, 2019

BRASIL. **LEI Nº 8078 DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Brasília, DF, 1990.

BRASIL. **LEI Nº 13.709 DE 14 DE AGOSTO DE 2018**. Brasília, DF, 2018.

EMERENCIANO, BAGGIO E ASSOCIADOS ADVOGADOS. Perda Global com cibercrimes em 2021, São Paulo, 2021.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo, Editora Elsevier, 2010.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. – 12. Ed. São Paulo, Editora Saraiva Educação, 2018.

Secretaria Nacional do Consumidor. **Manual de Direito do Consumidor**, Brasília, 2014.

Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/manual-do-direito-do-consumidor.pdf>

