

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**VINICIUS DOS SANTOS GONÇALVES**

**ABUSOS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DE LIVROS DIGITAIS: A  
NECESSIDADE DE UM DIÁLOGO PRINCIPIOLÓGICO ENTRE O  
MARCO CIVIL DA INTERNET E AS NORMAS DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

**ARACAJU  
2017**

**VINICIUS DOS SANTOS GONÇALVES**

**ABUSOS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DE LIVROS DIGITAIS: A  
NECESSIDADE DE UM DIÁLOGO PRINCIPIOLÓGICO ENTRE O  
MARCO CIVIL DA INTERNET E AS NORMAS DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Direito da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE como requisito à obtenção do título de obtenção do grau de Bacharel.

**Orientador:** Prof. Me. Afonso Carvalho de Oliva.

**ARACAJU  
2017**

G635a GONÇALVES, Vinícius dos Santos.

Abusos No Comércio Eletrônico De Livros Digitais: a necessidade de um diálogo principiológico entre o marco civil da internet e as normas de defesa do consumidor/ Vinícius dos Santos Gonçalves. Aracaju, 2017. 55 f.

Monografia (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador: Prof. Me. Afonso Carvalho de Oliva

1. Comércio Eletrônico 2. Ebooks 3. Diálogo das Fontes I.  
TÍTULO.

CDU 366; 655(813.7)

Elaborada pela Bibliotecária Lícia de Oliveira – CRB-5/1255

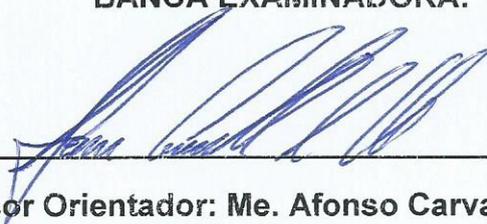
VINÍCIUS DOS SANTOS GONÇALVES

ABUSOS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DE LIVROS DIGITAIS: “DIÁLOGO  
PRINCIPIOLÓGICO ENTRE O MARCO CIVIL DA INTERNET E AS NORMAS DE  
DEFESA DO CONSUMIDOR”

Monografia apresentada à Banca  
Examinadora da Faculdade de  
Administração e Negócios de Sergipe –  
FANESE, como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharel em Direito

Aprovado em 02/12/17.

BANCA EXAMINADORA:



---

Professor Orientador: Me. Afonso Carvalho de Oliva



---

Professora Examinadora: Me. Patrícia Andréa Cáceres da Silva



---

Professora Examinadora: Dr<sup>a</sup>. Maria Vanessa Souza Oliveira

ARACAJU-SE

2017

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente aos meus pais Sérgio e Lucivalda, por seu amor incondicional, apoio e incentivo. Sem a fé em mim depositada, certamente nunca teria chegado até aqui.

Aos meus familiares, agradeço pela atitude positiva e pela compreensão diante das minha ausências, especialmente aqueles que sempre demonstraram acreditar em mim e simpatizaram com a minha jornada.

Agradeço aos professores que contribuíram para a minha formação acadêmica, tornando possível a chegada até essa etapa. Agradeço especialmente ao meu orientador, Me. Afonso Carvalho de Oliva, por todo o seu apoio no desenvolvimento do presente trabalho, bem como nos projetos futuros.

Agradeço também aos advogados Antônio Carlos Araújo, Tarcísio Azevedo, Diogo Dória Pinto, Marcelo Victor Andrade Melo e Rômulo Augusto Costa, profissionais com quem tive o privilégio de trabalhar, pela confiança a mim dispensada e por compartilharem sua experiência em prol do meu desenvolvimento.

Agradeço aos companheiros discentes, amigos que a faculdade de Direito me proporcionou, e que trilharam o caminho ao meu lado. Sou grato especialmente aos amigos Fernando Mota, Kamilla Stephany, Amanda Nascimento, Gleica Gacho, Géssica Resende, Helder Correia, Isabela Torquado, Ísis Lorena, Ellen Susan, Loren Suyane, Lucas Yuri, Francis Almeida, José Antônio Passos, Karol Almeida, Dalila Araújo, Beatriz Rodrigues, dentre tantos outros que comigo estiveram.

Agradeço aos meus amigos, os quais destino todo o meu respeito, consideração e afeto. Sou grato à compreensão pelas ausências, pelas palavras de incentivo, pela disposição a me prestar auxílio, e por tudo que representaram para mim durante todos esses anos. Um agradecimento especial a Émilly Samita, Priscila Emanoelly, Paloma Freitas, Lauro Iani, Victor Siqueira, Marcos Sacramento, Isabela Soares, Rayane Silveira, Karen Emanuelly, Bárbara Andrade, Matheus Felipe Lapa, Christiane Viera, Ítalo Messias, Irwing Hora, Marcelo Truffa, Ailton Vicente, Ana Caroline Carmo, Nayara Teixeira, Larissa Kellee, Luige Oliveira, e Stefan Yves.

*“Nunca devemos nos esquecer de que o futuro não é nem totalmente nosso, nem totalmente não-nosso, para não sermos obrigados a esperá-lo como se estivesse por vir com toda a certeza, nem nos desesperarmos como se não estivesse por vir jamais.”*

(Epicuro)

## RESUMO

O comércio eletrônico de livros digitais no Brasil tem crescido vertiginosamente nos últimos anos, devido ao forte estímulo que o mercado tem proporcionado ao nicho em questão. Entretanto, tal crescimento não poderia vir desacompanhado da disciplina legal que protege o e-consumer, ante a sua vulnerabilidade. O presente trabalho versa a respeito das práticas e cláusulas abusivas no comércio eletrônico de livros digitais. O objetivo é avaliar a aplicabilidade da Teoria do Diálogo das Fontes para ampliar o sistema protetivo dirigido ao *e-consumer* no comércio de livros digitais, examinando as peculiaridades do comércio eletrônico em suas relações com o arcabouço jurídico-legal pertinente, identificando cláusulas e práticas abusivas, e apresentando solução possível para o problema enfrentado a partir da Teoria do Diálogo das Fontes, destacando os avanços e as dificuldades encontradas na aplicação da teoria proposta. A pesquisa possui caráter descritivo e exploratório, permeando a análise através de levantamentos bibliográfico e documental, em abordagem qualitativa. Utiliza-se o método dedutivo, em que considerações baseadas na doutrina e na legislação relacionada fundamentam a compreensão do levantamento enfocado, cujo resultado demonstra que o sistema protetivo que resguarda o consumidor no ambiente virtual é potencializado a partir da aplicação da teoria do diálogo das fontes em relação às normas de proteção ao consumidor e o Marco Civil da Internet de maneira a coadunar os diplomas legislativos para garantir o melhor resultado à efetivação dos direitos dos *e-consumers*.

**Palavras-chave:** *Comércio Eletrônico. Ebooks. Diálogo das Fontes.*

## ABSTRACT

The Ebook commerce in Brazil has grown vertiginously in recent years, due to a strong fostering that the market has provided to the niche. However, such growth couldn't be unattached of a legal discipline that protects e-consumers, given their vulnerability. This essay deals with abusive practices and clauses in commerce of digital books. The objective is to analyze the applicability of Theory of Dialogue of the Sources to expand the protective system directed to the e-consumer in the commerce of digital books, examining the peculiarities of the e-commerce in its relations with the pertinent legal framework, identifying abusive clauses and practices, and presenting possible solution to the problem faced from the Theory Dialogue of the Sources, highlighting the advances and difficulties found in applying the proposed theory. The research has a descriptive and exploratory character, permeating the analysis through bibliographical and documentary surveys, in a qualitative approach. The method used is deductive, in which considerations based on doctrine and related legislation base the understanding of the focused survey, whose result demonstrates that the protective system which protects e-consumers is potentialized with the application of the Theory of Dialogue of Sources between The Consumer Protection Code and the Civil Landmark of Internet in order to integrate legislative acts to guarantee the best result for the accomplishment of e-consumers rights.

**Keywords:** *E-commerce. Ebooks. Dialogue of Sources.*

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	7
2	ASPECTOS INTRODUTÓRIOS: A INTERNET E O DIREITO .....	12
2.1	A Influência da Internet nas Bases Conceituais Jurídicas Contratuais...	13
2.2	Considerações Sobre os Contratos Eletrônicos .....	15
2.3	Transmissão da Propriedade Intelectual no Ambiente Virtual .....	17
3	DISCIPLINA JURÍDICA DO AMBIENTE VIRTUAL: O MARCO CIVIL DA INTERNET	20
4	A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO .....	24
4.1	Principiologia e Legislação Positiva Consumerista .....	25
4.2	A Proteção Institucional do Consumidor no Comércio Eletrônico .....	30
5	ABUSOS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DE LIVROS DIGITAIS .....	33
5.1	Considerações Sobre o Comércio de Ebooks .....	33
5.2	A Proteção do Consumidor no Comércio de Livros Digitais .....	38
6	A TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES: ALTERNATIVA AO PARADIGMA PREDOMINANTE .....	44
7	OS AVANÇOS E DIFICULDADES DO DIÁLOGO PRINCIPIOLÓGICO ENTRE AS NORMAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O MARCO CIVIL DA INTERNET PARA O COMÉRCIO ELETRÔNICO .....	46
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	48
	REFERÊNCIAS.....	51

## 1 INTRODUÇÃO

O surgimento da era digital foi responsável por transformar em diferentes níveis as relações humanas, em suas diversas acepções e âmbitos. Aspectos importantes concernentes à organização social, informação, liberdade, relações afetivas, econômicas e tecnológicas, dentre outros tantos exemplos, foram notadamente influenciados pelo advento da internet, cuja complexidade enseja uma análise mais cuidadosa.

A ampliação do alcance da internet, a popularização do seu uso e as consequências nas relações sociais guardam em seu âmago aspectos positivos e negativos, que tomam forma e se alteram dinamicamente conforme o contexto em que estão inseridos. A ubiquidade da internet no cotidiano social já é uma realidade factível, que não se pode negar. A conexão, anteriormente possível apenas através de um computador, agora se dá por meio de *smartphones*, *tablets*, aparelhos televisores, dentre tantos outros dispositivos. É possível agora, sem muito esforço, ter acesso a uma gama extraordinária de informações que custariam muito tempo e recursos ou seriam inacessíveis convencionalmente.

É evidente que as facilidades oferecidas pela internet são capazes de produzir – e produziram - efeitos na forma que os indivíduos interagem com o mercado de consumo. Ao passo que a internet reduziu de maneira drástica os custos de transação, potencializou a divulgação e o acesso a produtos e serviços, facilitou a coleta e utilização de dados relativos às práticas de consumo e dos consumidores, e abriu espaço para mercados até então inexistentes, tornou-se um palco fértil e atrativo para o consumo, em contextos diversificados e com adesão crescente.

Entretanto, não se pode dirigir as atenções ao novo mundo virtual sem considerar os riscos que lhe são próprios. Tais transformações não devem ser acolhidas ingenuamente, prescindindo de um olhar atento do corpo social, pois as novas possibilidades não vieram desacompanhadas de aspectos negativos e/ou nocivos, notadamente no âmbito do comércio eletrônico. Se por um lado o consumidor se vê munido de informações e ferramentas não disponíveis no comércio convencional, ou que custaria muito obter, por outro a vulnerabilidade que

lhe é característica não desaparece, apenas ganha novos contornos, permanecendo sobrelevada a margem para abusos aos seus direitos.

Dentro do universo infinitamente amplo do comércio eletrônico, um nicho de mercado no Brasil que tem ganhado relevância no cenário global é o comércio de livros digitais, comumente conhecidos como *ebooks*. A sua implementação no mercado brasileiro inicialmente se deu de forma muito tímida, e durante certo tempo o comércio de *ebooks* não alcançou o resultado esperado. Porém, nos últimos anos, o crescimento do nicho tem evoluído verticalmente, e a popularização dos livros digitais avança em conjunto com novas plataformas, dispositivos, utilitários, ações de marketing e venda, e outros fatores que destacam a importância do mercado.

Com a visibilidade que o comércio de livros digitais vem ganhando no Brasil, surge a necessidade de intensificar as discussões jurídicas a respeito do tema nos meios acadêmico, doutrinário e jurisprudencial, em diversas áreas do Direito. É possível perceber ainda que a disciplina do mercado de consumo através da Internet ainda encontra uma série de desafios que necessitam ser superados a fim de garantir um uso responsável e que assegurar os direitos do consumidor nos meios digitais. É nesse ambiente que surge a questão: Qual é a solução adequada para promover a ampla proteção do e-consumer, o consumidor no ambiente virtual, em face das particularidades do comércio eletrônico de livros digitais?

A partir dessa indagação, surgem outras questões que devem ser respondidas para a elucidação do problema. Primeiramente, quais são as peculiaridades juridicamente relevantes do comércio eletrônico de livros digitais? Feitas tais considerações, quais as normas jurídicas aplicáveis para combater as transgressões aos direitos do consumidor nos meio digitais? E, finalmente, após as discussões anteriores, que tipo de solução o problema apresentado comporta, considerando seus avanços e dificuldades?

Parece-nos que a resposta mais acertada para a pergunta anterior encontra seu fundamento na chamada Teoria do Diálogo das Fontes. De origem alemã, criada pelo jurista Erik Jayme no ano de 1995, mas com contribuições de autores brasileiros que defendem a sua aplicação no ordenamento jurídico pátrio, a teoria do diálogo das fontes defende um novo paradigma quanto à dicção do direito concernente ao fato juridicamente relevante inserido no campo de incidência de mais de uma norma. Como se examinará adiante, o diálogo entre o Código de

Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet representa uma alternativa de aperfeiçoamento do sistema protetivo para o consumidor no ambiente virtual, notadamente no comércio de livros digitais.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo, a pesquisa se preocupa em fornecer os aspectos introdutórios que servem de fundamento para a discussão, abordagem necessária com vistas a permitir a compreensão da problemática em análise. No segundo capítulo, examina-se a disciplina do uso da internet no Brasil, especialmente tratando do Marco Civil da Internet, que representa para a rede o diploma legislativo de maior relevância no ordenamento jurídico pátrio. O terceiro capítulo trata da proteção do consumidor no comércio eletrônico, em que serão discutidas as questões relativas à defesa dos direitos dos consumidores no âmbito dos meios digitais. O quarto capítulo versa a respeito do comércio eletrônico de livros digitais, apontando as suas especificidades, e analisando algumas práticas comerciais e cláusulas contratuais abusivas. O quinto capítulo trata da Teoria do Diálogo das Fontes, abordando a sua relevância e aplicabilidade no direito brasileiro. O sexto capítulo aponta os avanços e desafios da aplicação da teoria proposta ao comércio de *ebooks*. Por fim, serão feitas as considerações finais.

Dentro da perspectiva da comercialização dos bens digitais (*digital goods*), que se dá com expressiva majoritariedade por meio de contratos de adesão, a vulnerabilidade do consumidor é potencializada pela adoção de práticas de marketing e venda por vezes desleais. Tais transgressões representam verdadeiros abusos massificados aos direitos dos consumidores, e ensejam a justa repreensão do sistema jurídico, em atenção às especificidades que o comércio eletrônico demanda, com o objetivo de salvaguardar os direitos dos consumidores virtuais.

Diante desse quadro, a pesquisa se propõe a investigar os abusos cometidos no comércio eletrônico brasileiro de livros digitais (*ebooks*), mercado que ainda se encontra com expressividade baixa se comparado ao mercado convencional, porém com um crescimento anual vertiginoso, o que demonstra todo o seu potencial, bem como a sua importância. Dados apontados pelo *Global Ebook Report* apontam que o comércio eletrônico de livros digitais (*ebooks*) brasileiro movimentou somente em 2015 mais de 35 (trinta e cinco) milhões de reais, conferindo importância ao mercado brasileiro no cenário global (WISCHENBART,

2016). No ano de 2015, 4,57% de todas as unidades comercializadas pelas editoras de interesse geral eram *ebooks*, o que representou 2,57% da receita. Em 2012, apenas 0,50% das unidades comercializadas eram *ebooks* (CARRENHO, 2017), o que demonstra um sólido e progressivo crescimento do comércio de livros digitais no país.

Para além da relevância em termos econômicos do objeto da pesquisa, mister salientar ainda sua importância acadêmica. As discussões hodiernas no campo do comércio eletrônico tem ganhado sobrelevada notoriedade em face dos desafios que a área ainda propõe e das rápidas e constantes transformações nos fatos juridicamente relevantes. A presente pesquisa está inserida nesse contexto, ao passo que contribui de maneira significativa não somente para a discussão de um novo paradigma de proteção ao consumidor nos meios digitais, mas também salientando alguns dos riscos que o comércio eletrônico apresenta.

Por fim, há de se mencionar também a contribuição pessoal, substanciada na compreensão acerca do arcabouço jurídico protetivo relativo ao consumo virtual, que possibilita, enquanto *e-consumer* e usuário dos serviços relativos ao comércio de livros digitais, uma visão profundamente mais consciente.

Tendo em vista os dados e argumentos apresentados, a relevância da pesquisa é consolidada ao confrontar a adesão crescente a esse tipo de comércio com as práticas e cláusulas abusivas que por vezes são constatadas – claramente ou não – quando da formação das relações jurídicas em tela.

O objetivo desse trabalho é analisar a aplicação da teoria do diálogo das fontes para ampliar o sistema protetivo dirigido ao *e-consumer* no comércio eletrônico de livros digitais. Para tanto, se faz necessário, primeiramente, examinar o arcabouço normativo e principiológico aplicável ao comércio eletrônico. Em seguida, a pesquisa passará a investigar as peculiaridades do comércio eletrônico de livros digitais, identificando cláusulas e práticas abusivas aos direitos dos usuários. Finalmente, se passará a analisar uma possível solução para o problema enfrentado a partir do diálogo das fontes, destacando os avanços e as dificuldades encontradas na aplicação da teoria proposta.

A presente pesquisa possui caráter descritivo e exploratório, permeando a análise através de levantamentos bibliográfico e documental, em abordagem

qualitativa. Utiliza-se o método dedutivo, em que considerações baseadas na doutrina e na legislação relacionada fundamentam a compreensão do levantamento enfocado. No desenvolvimento do presente trabalho, foram consideradas para os fins da pesquisa duas das empresas de maior representatividade no mercado de *ebooks* no Brasil, quantidade satisfatória para os objetivos propostos, sem o efeito de alongar a análise desnecessariamente. As empresas selecionadas são a Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda, detentora dos direitos relativos à Kindle Store; e a Rakuten Kobo Inc., detentora dos direitos relativos à loja Kobo.

## 2 ASPECTOS INTRODUTÓRIOS: A INTERNET E O DIREITO

As transformações sociais promovidas em decorrência ou com a contribuição dos avanços tecnológicos ganharam novos parâmetros na sociedade contemporânea, que é marcada pela inserção intrínseca das tecnologias da informação no meio social em diversos níveis. O advento da internet proporcionou uma verdadeira reviravolta comunicacional e informacional, culminando no estágio atual da sociedade da informação, inserida em um contexto cada vez mais globalizado e conectado (MARQUES, 2002).

Grande parte dos avanços tecnológicos está no processo evolutivo da comunicação, conduzindo-se para uma maior democratização do saber e da informação. A comunicação virtual introduz um conceito de descentralização da informação e do poder de comunicar. Todo computador, conectado à Internet, possui a capacidade de transmitir palavras, imagens e sons. Não se limita apenas aos donos de jornais e emissoras; qualquer pessoa pode construir um site na Internet, sobre qualquer assunto e propagá-lo de maneira simples. (GALLI, 2002, p. 3)

A sociedade contemporânea está inserida em um contexto de transformações sociais que evoluem em ritmo diretamente proporcional ao desenvolvimento de novas tecnologias. Tais transformações geram reflexos imediatos na maneira com que os indivíduos relacionam-se entre si. “Muitas relações, que antes se davam no mundo físico, agora são predominantemente virtuais.[...] A tecnologia reduz custos operacionais dos deslocamentos, interliga pessoas e comunidades, diminui o uso de papel e a necessidade de estocagem física de documentos.” (BRAGA NETTO, 2017, p. 126). Naturalmente, tais transformações produzem reflexos também na maneira que o Direito deverá disciplinar as relações sociais.

Os fatos jurídicos, entendidos como os “acontecimentos, oriundos da determinação humana ou de fatos naturais, que geram, modificam, conservam ou extinguem relações jurídicas” (NADER, 2016, p. 423) que se consolidam no ambiente virtual merecem o tratamento jurídico adequado de acordo com as suas especificidades, que podem, conforme o caso, exigir uma nova atividade legislativa ou a mera aplicação das normas positivas e/ou principiológicas lá existentes. Nesse sentido, é imperioso destacar algumas considerações iniciais que servem como

ponto de partida para a discussão, em atenção à influência dos fatos juridicamente relevantes no espaço virtual em categorias conceituais jurídicas comuns.

## **2.1 A Influência da Internet nas Bases Conceituais Jurídicas Contratuais**

As relações jurídicas celebradas na internet por vezes geram algumas dificuldades aos operadores do direito ao se distanciarem de noções jurídicas usuais, em comparação aos modelos convencionais. Nesse espaço virtual, as contratações massificadas, eminentemente imateriais, se dão de maneira despersonalizada, fatores que ensejam a adaptação dos princípios clássicos do direito à nova realidade dos contratos eletrônicos (LORENZETTI, 2004).

A respeito da despersonalização dos contratos eletrônicos, Aquino Júnior (2010, p. 103) assevera que “há uma desumanização do contrato, em que a nota distintiva é a impessoalidade e a contratação silenciosa (num diálogo virtual) é levada a efeito mais pelo clique em imagens que propriamente pela linguagem”. O que a prática demonstra é que os indivíduos se deparam com contratos eletrônicos extensos, por vezes de difícil entendimento, com cláusulas generalistas e preestabelecidas, que os desestimulam a tomar ciência dos termos contratuais. É comum observar ainda situações em que os termos do contrato são dispostos em endereço eletrônico diverso do que é realizada a contratação, de modo que não são necessariamente expostos ao contratante, mas tão somente postos à disposição para eventual acesso, o que também nem sempre é expressamente informado.

Apesar disso, o ordenamento jurídico oferece robusta proteção pautada em extensa principiologia e legislação positiva, que é suficiente – ou deveria ser – para coibir as práticas que desequilibram as relações contratuais gestadas no ambiente virtual, especialmente quando se fala em contratos eletrônicos de consumo. A respeito do tema, maiores discussões serão levantadas posteriormente.

O espaço cibernético é caracteristicamente distinto do espaço físico, é intangível, o que necessariamente o dissocia de eventuais normas legais que determinam diversos aspectos jurídicos a partir desse elemento. Esclarecedora a doutrina de Lorenzetti (2004, p. 30):

Este “ciberespaço” é “autônomo” no sentido de que funciona segundo as regras de um sistema auto-referente, como já assinalamos. Também é “pós-orgânico”, uma vez que não é formado por átomos, nem segue as regras de funcionamento e de localização do mundo orgânico: tratam-se de *bits*. Tem uma natureza “não-territorial” e comunicativa, um “espaço-movimento”, no qual não é sequer assemelhado ao espaço real, porque não está fixo, nem é localizável mediante o sentido empírico como, por exemplo, o tato.

As relações jurídicas consolidadas no ambiente virtual ocasionalmente podem, portanto, gerar entraves à determinação do local de seu aperfeiçoamento. A determinação da jurisdição de um Estado está diretamente ligada à noção de território, entretanto, o espaço virtual em que a relação jurídica é celebrada não é materializado, mas antes um espaço tecnológico-intelectual. Dessa maneira, é possível que determinada relação consolidada no ambiente virtual, produza efeitos em diversas localidades, sem transpor as barreiras físicas territoriais, desconsiderando o sistema jurídico aplicável àquela localidade.

No âmbito das relações e atividades empresariais, por exemplo, é costumeiro observar que o domicílio dos negócios não necessariamente corresponde ao lugar em que os contratos são celebrados, ou ao lugar em que está situado o sistema de informática, que é diferente do servidor em que está hospedado o site, que também pode diferir do local de entrega de um bem ou prestação de um serviço, além de inúmeras outras possibilidades (SANTOLIM, 2004). Com tantos fatores coincidindo em uma única relação, por vezes a solução jurídica aplicável demanda o enfrentamento de certas dificuldades.

Porém, no que concerne à seara em que se perfaz a presente pesquisa, a saber, o comércio eletrônico de livros digitais, a determinação da jurisdição se dá de maneira mais pacífica, notadamente por se tratar de uma relação eminentemente consumerista. Assim, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (art. 101, I), a ação de responsabilidade civil poderá ser proposta no domicílio do autor (BRASIL, 1990). Nesse sentido, Santolim (2004, p. 61-62):

Como regra geral, em matéria de direito internacional, admite-se que um país possa estender a sua jurisdição a um não-residente apenas em caráter excepcional, segundo um ‘reasonable standard’, que inclui, entre outros aspectos, aqueles relacionados aos casos em que o não-residente desenvolve uma atividade no país (mas somente no tocante a esta atividade), e enquanto o não-residente, mesmo fora do

espaço territorial de um país, prossegue nesta atividade, de modo a produzir um efeito substancial, direto e previsível, neste mesmo país. Já no tocante às relações de consumo, indica-se a possibilidade do exercício de jurisdição tendo como referência o domicílio do consumidor, consequência da sua caracterização como hipossuficiente, como ocorre, por exemplo, no Tratado de Roma (Comunidade Europeia), art. 5º, ou no Brasil, na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), art. 101, I.

Em se tratando de comércio eletrônico efetuado através de redes abertas de computador, como é a Internet, é da natureza mesmo das relações que se estabelecem entre as partes a circunstância de estarem em diferentes locais, no mais das vezes cada uma delas sob a incidência de uma jurisdição (ordinária) própria. As soluções para enfrentar os problemas de jurisdição e competência daí decorrentes necessariamente terão que adotar um dos critério recém-examinados, ou uma forma combinada de ambos.

A despeito disso, é comum observar, como se será abordado mais adiante, que os termos de uso dos fornecedores habitualmente contém cláusulas de eleição de foro judicial, determinando que quaisquer controvérsias decorrentes dos termos ajustados serão dirimidas no foro eleito. Entretanto, ressalta-se que tais cláusulas serão consideradas nulas quando resultarem em obrigação onerosamente excessiva, colocando o consumidor em exagerada desvantagem, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

## **2.2 Considerações Sobre os Contratos Eletrônicos**

O emprego dos meios digitais para a celebração de contratos é tema que tem se tornado, ao longo das últimas décadas, objeto de diversos estudos, face às situações fáticas que ensejam a reavaliação de conceitos jurídicos clássicos. Inicialmente, a análise se dirigia inclusive à própria validade jurídica dos contratos celebrados eletronicamente, ao se perquirir o preenchimento dos pressupostos de validade legalmente estabelecidos. Atualmente, a questão ganha mais pacificidade, no sentido de que são perfeitamente válidos, inovando apenas na forma que se opera a contratação, e os contratos eletrônicos representam uma realidade amplamente difundida e utilizada:

Em outras palavras, é perfeitamente viável, do ponto de vista jurídico, que um contrato seja aperfeiçoado utilizando-se exclusivamente meio eletrônicos, uma vez que estejam assegurados alguns requisitos

técnicos, que garantam a confiabilidade das transações e desde que as regras vigentes sobre a matéria sofram interpretação adequada, com a utilização de princípios que permitam resgatar a sua finalidade. (SANTOLIM, 2004, p. 29)

É preciso ter em mente, inicialmente, que a noção de contrato eletrônico no presente trabalho utilizada compreende apenas os contratos cuja formação – e aperfeiçoamento – tenha se dado através de plataformas digitais. Contratos cuja formação tenha se dado convencionalmente, mas que tenham sido posteriormente digitalizados não apresentam as complexidades inerentes ao sentido mais estrito de contrato eletrônico, motivo pelo qual não interessam ao escopo da pesquisa (LORENZETTI, 2004). Além disso, também salientamos que são objeto de análise tanto os contratos eletrônicos celebrados na rede aberta de computadores, assim entendida a Internet, como também contratos aperfeiçoados digitalmente em sistemas fechados, como, por exemplo, bancos de dados de fornecedores.

Superadas tais questões, salienta-se que no âmbito do comércio eletrônico apresenta-se também um contexto de desmaterialização das contratações, seja no sentido da imaterialidade do instrumento contratual, seja, por vezes, no próprio objeto do contrato. Em outras palavras, os negócios jurídicos eletronicamente ajustados podem ter como objetos bens convencionais, em que apenas a contratação se dá no meio digital; ou bens digitais, em que não somente a celebração do contrato é feita eletronicamente, mas a própria execução do contrato ou natureza do objeto é de igual forma (LORENZETTI, 2004). É possível citar, exemplificativamente, a aquisição de livros eletrônicos, que nos interessa.

Diante de uma sociedade de consumo em massa, as contratações eletrônicas também se dão em expressiva maioria por contratos de adesão. Além disso, cumpre mencionar que usualmente a contratação se dá por meio de contratos virtuais interativos, em o usuário, quer seja na plataforma disponibilizada ou no site organizado pela parte adversa, interage com os produtos e serviços, e em caso de aceitação, elege a forma de pagamento e informa os dados necessários à efetivação da transação. (SILVA, 2016, p. 78). Nessa ocasião, o aceite do contratante é realizado através de um simples clique, ou uma sequência de etapas, o que pode

levar a discussões a respeito da manifestação consciente da vontade do contratante, que não se dá de maneira inequívoca.

Em atenção a essas noções, muito se discute a respeito da forma mais adequada a se regulamentar as relações jurídicas instrumentalizadas em contratos eletrônicos. Isso se dá em função da alta dinamicidade dos meios digitais, que geram novas situações fáticas constantemente, nem sempre alcançadas por dispositivos normativos estanques. Nesse sentido, destaca-se a utilização dos princípios gerais de Direito de modo a preencher eventuais espaços deixados pelo descompasso entre as transformações sociais juridicamente relevantes e a disciplina legal, como assevera Santolim (2004, p. 16):

Quando se conjuga (a) a intensidade e (b) a velocidade do efeito da tecnologia da informação sobre o efeito jurídico com (c) a impossibilidade de se produzirem leis com a capacidade de tratar minudentemente destes avanços, (muitas vezes, quando um texto estiver sendo promulgado, a tecnologia adotada pode já ser outra) evidencia-se a necessidade da utilização dos princípios, como responsáveis pela coesão do sistema jurídico, ainda que reconhecido como um “sistema aberto”.

Portanto, ainda que se reconheça a relevância de um sistema organicamente estruturado de regras legais para a disciplina do comércio eletrônico, importa considerar a dinâmica e constante transição em que as relações negociais celebradas no ambiente virtual se encontram, a utilização de princípios instrumentais se mostra apta a garantir a efetividade do ordenamento jurídico ainda que seja possível se deparar com lacunas no texto legal. A respeito da principiologia e disposições legais positivas atinentes ao comércio eletrônico, retomaremos a discussão posteriormente.

### **2.3 Transmissão da Propriedade Intelectual no Ambiente Virtual**

Notório é que o ambiente virtual se distingue dos meios convencionais quando se trata dos aspectos atinentes à proteção da propriedade intelectual. A internet possibilita e impulsiona a difusão das criações com maior alcance e velocidade, a um custo reduzido. Entretanto, a facilidade com que tais criações sejam captadas e/ou reproduzidas pelos usuários da internet, seja para fins privados ou não, cria

certas dificuldades à preservação dos direitos de propriedade intelectual. Para melhor compreender tais considerações, é necessário discorrer a respeito dos contornos da propriedade intelectual relevantes ao escopo da pesquisa.

A natureza jurídica do direito de propriedade intelectual é bastante distinta, essencialmente *sui generis*. Isso se dá em razão da coexistência de aspectos de direito de propriedade e direito pessoal ou moral. O duplo aspecto da natureza jurídica da propriedade intelectual encontra assentamento na Teoria Dualista do Direito de Autor, adotada na maioria dos países que não compartilham do sistema do *Copyright*, de tradição anglo-saxônica, e respaldada na Convenção de Berna (FRAGOSO, 2009, p.28). Assevera-se, portanto, a relevância de compreender a dimensão de cada um desses aspectos na tratativa de casos concretos, a fim de garantir a esmerada dicção do direito em conformidade com o ordenamento jurídico.

O objeto da Propriedade Intelectual, que se consubstancia na criação humana, se divide em quatro espécies, tuteladas por quatro leis distintas: A Lei de Direitos Autorais, a Lei de Propriedade industrial, a Lei de Cultivares e a Lei do Software. Sem pretender esgotar o tema, cumpre salientar que importa aos objetivos do presente trabalho discorrer a respeito das noções relativas aos Direitos Autorais, notadamente a transmissão de direitos de autor. O tema encontra disciplina na Lei de Direitos Autorais, que assim determina:

Art. 49. Os direitos de autor poderão ser total ou parcialmente transferidos a terceiros, por ele ou por seus sucessores, a título universal ou singular, pessoalmente ou por meio de representantes com poderes especiais, por meio de licenciamento, concessão, cessão ou por outros meios admitidos em Direito [...]. (BRASIL, 1998)

A cessão de direitos de autor é caracterizada pela transmissão dos direitos patrimoniais em caráter definitivo e exclusivo, em que a titularidade é transferida com todos os atributos inerentes à propriedade – direito de utilizar, fruir e dispor. Entretanto, os direitos cedidos encontram limites no artigo 49 da Lei de Direitos Autorais, e no contrato da cessão. Em sentido técnico, a cessão é um ato jurídico de alienação, diferentemente da licença, que por sua vez consiste em negócio jurídico de uso e gozo (SANTOS, 2011, p.257). Possibilita-se, em relação aos direitos

cedidos, que a cessão se dê de maneira parcial ou total, conforme apenas alguns ou todos os direitos patrimoniais sejam transferidos. Em relação às modalidades de utilização existentes, a cessão poderá ser a título universal ou singular, à medida que sejam admitidas todas ou determinadas modalidades de utilização.

Diferentemente do que ocorre na cessão, no que concerne ao licenciamento dos direitos ínsitos à propriedade intelectual, temos que esse tipo de negócio jurídico caracteriza-se pela temporariedade, e não raro, não possui a condição de exclusividade, em que pese tal condição possa ser ajustada com ressalvas. Na lição de Fragoso ( 2009, p.361):

Igualmente à cessão, a licença pode ser total ou parcial, a título universal ou singular aplicando-se a todas ou a qualquer das modalidades de utilização, com limitação de território ou não, a título oneroso ou não, porém, sem a exclusividade total.[...] No entanto, é possível se estabelecer a exclusividade por prazo certo e determinado, limitado por conseguinte, não se confundido com os prazos da lei para a entrada de obra em domínio público, o que aproximaria o negócio jurídico da própria cessão dos direitos, mas continuaria sendo licença.

Então, no licenciamento dos direitos de autor, o que há não é a transferência de titularidade, mas tão somente uma autorização para o uso – e também o gozo, se assim for ajustado no contrato - de direitos de propriedade intelectual, gratuita ou onerosamente.

### **3 DISCIPLINA JURÍDICA DO AMBIENTE VIRTUAL: O MARCO CIVIL DA INTERNET**

O Marco Civil da Internet, instituído na Lei nº 12.965 de 2014, é o principal diploma legal no que concerne à disciplina jurídica da internet no Brasil. Trata-se de lei que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres dos usuários da internet no Brasil, além de estabelecer diretrizes para a atuação do Estado em relação à matéria (OLIVA, 2016).

O procedimento legislativo que a originou foi marcado por intensa participação popular – o que justifica o título de marco civil – em espaços online organizados pelo Poder Legislativo, redes sociais organizadas pelo poder Executivo, no portal e-Democracia e no Blog Cultura Digital. (RAMINELLI; RODEGHERI, 2015, p. 11). Além disso, contou também com a participação da comunidade empresarial e representantes das áreas técnica e acadêmica, que celebram os avanços conquistados no novo diploma.

O Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014 – tem sido louvado como significativo avanço para nossas práticas digitais. Ele estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.[...]Preserva-se e garante-se a neutralidade da rede (ponto de intensa discussão durante os debates legislativos). Protege-se ainda a natureza participativa da rede [...] e contempla-se a possibilidade de responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades. (BRAGA NETTO, 2017, p. 129-130)

O Marco Civil da Internet se consolida como uma lei notadamente principiológica, que assegura direitos e garantias ao usuário e busca promover o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania, em meios digitais. Apesar de ser um instrumento ainda recente, com menos de quatro anos de vigência, as transformações que o diploma traz à sociedade são diretamente refletidas nas relações entre os usuários, aplicações de internet, provedores de conexão, e muitos outros sujeitos e fatores abrangidos pelo campo de incidência da norma, visando otimizar a segurança e a proteção dos direitos fundamentais, e promover a construção de uma sociedade solidária e inclusiva. (BARROS; FLAIN, 2016, P. 17)

Ressalta-se que os fundamentos e princípios dispostos no Marco Civil da Internet produzem efeitos não somente no âmbito da própria lei e dos dispositivos legais que a regulamentam, mas sobre a disciplina do uso da internet no Brasil, o que significa dizer que todo e qualquer dispositivo legal infraconstitucional que guarde em seu objeto relação com o uso da internet no território nacional deverá resguardar e respeitar os princípios e fundamentos da Lei nº 12.965/2014. Da mesma forma, as decisões judiciais em casos que envolvam o uso da internet deverão atender aos preceitos do referido diploma legislativo.

Em um panorama geral a respeito do Marco Civil da Internet, observa-se que este se divide em 5 capítulos, que tratam, por ordem de apresentação, das disposições preliminares sobre a disciplina do uso da internet; dos direitos e garantias dos usuários; da provisão de conexão e de aplicações de internet; da atuação do poder público; e por fim as disposições finais. Foge ao escopo do presente trabalho analisar cada capítulo pormenorizadamente, motivo pelo qual será objeto de análise, por ora, as disposições de destaque em relação ao tema proposto, presentes no primeiro capítulo da lei.

Logo no primeiro capítulo, o diploma legal se preocupa em estabelecer os fundamentos, princípios e objetivos da disciplina do uso da internet no Brasil. Em seu art. 2º, o Marco Civil da Internet estabelece os fundamentos da disciplina do uso da internet:

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

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

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

III - a pluralidade e a diversidade;

IV - a abertura e a colaboração;

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

VI - a finalidade social da rede. (BRASIL, 2014)

Destacamos, em atenção à proposta da pesquisa, que o diploma legislativo preocupou-se em estabelecer claramente, além da finalidade social da rede, a atenção a princípios de ordem econômica. Cada vez mais, o ambiente virtual assume papéis de destaque dentro do contexto socioeconômico, em razão das vantagens que a internet oferece aos que dela fazem uso para o desenvolvimento de atividades nesse âmbito. Tal principiologia elevada ao status de fundamento da disciplina do uso da internet no Brasil revela consonância com a Constituição Federal, assegurando a eficácia dos direitos fundamentais e o desenvolvimento de um ambiente democrático, seguro e aberto.

Em seu art. 3º, o diploma cuida de uma série de princípios a serem observados quanto ao uso e disciplina da internet. Importa salientar, inicialmente, que o rol apresentado não se exaure no diploma, pois o parágrafo único do art. 3º esclarece que os princípios expressos no dispositivo não excluem outros decorrentes de outras normas e de tratados internacionais que o Brasil venha a ser signatário.

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

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

II - proteção da privacidade;

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

IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

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

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

VII - preservação da natureza participativa da rede;

VIII - liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei. (BRASIL, 2014)

Os princípios abalizados na Lei 12.965/2014 constituem mandamentos que deverão orientar não somente as relações gestadas no ambiente virtual, mas

também toda a regulamentação legislativa que verse a respeito do uso da internet no Brasil. Isso significa dizer que há um “filtro principiológico” disposto no dispositivo supracitado, que deverá ser respeitado e garantido sob qualquer aspecto que envolva o uso da internet, inclusive a regulamentação legislativa. Esse fator se torna bastante claro ao analisarmos o princípio expresso no inciso VIII do art. 3º, que garante a liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, com a ressalva de que não contrariem os demais princípios do Marco Civil da Internet.

Assim, é reconhecido que o Marco Civil da Internet representa um avanço extraordinário na proteção jurídica dos seus usuários e na disciplina do uso da internet no Brasil, em consonância com os preceitos constitucionais consagrados no diploma legislativo, traduzidos nos princípios e fundamentos da lei. Entretanto, trata-se de lei eminentemente principiológica, e de caráter generalista, demandando regulamentação por dispositivos que melhor disciplinem o espectro de proteção em campos específicos de incidência.

#### **4 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Os contratos eletrônicos de consumo possuem peculiaridades bastante distintas dos modelos convencionais. Nesse tipo de contratação, os fornecedores usualmente fazem uso dos sistemas eletrônicos para automatizar a oferta e contratação, em endereços de rede – que podem ser a internet, ou uma rede fechada, como uma intranet - cuja utilização da plataforma virtual é padronizada e sistematicamente integrada. Em sua grande maioria, os contratos de consumo, especialmente na internet, são contratos de adesão, em que o aceite – digitalmente realizado através de simples cliques, ou breves etapas – implicam na declaração tácita de vontade do consumidor em cumprir com os termos ajustados nas cláusulas preestabelecidas (BRAGA NETTO, 2017).

Ao optar pela aquisição de bens e serviços através do meio digital, o consumidor é exposto a práticas de marketing e venda por vezes desleais. Podemos mencionar, exemplificativamente, a insuficiência de informações a respeito do produto ou serviço, ou das condições de pagamento; práticas de monitoramento; ausência de controle ou segurança sobre os dados pessoais disponibilizados no ato de consumo, dentre outros casos. Para o combate às ilegalidades em questão, diante das especificidades tecnológicas ou informacionais, demanda-se um aprofundamento nas bases conceituais necessárias para que se possa conjugar as normas positivas ou principiológicas consumeristas e de uso da internet ao caso concreto.

Fato é que nem sempre as peculiaridades do comércio eletrônico são amplamente abarcadas pela proteção jurídica singular que o Código de Defesa do Consumidor destina às relações de consumo. Considerando as múltiplas condições caracteristicamente presentes no ambiente virtual que potencializam a vulnerabilidade do consumidor em diversos aspectos, se faz necessário estabelecer um arcabouço protetivo direcionado ao comércio eletrônico, seja através de regulamentação específica, da operacionalização da principiologia já existente, ou através de um diálogo de fontes, como será defendido posteriormente.

#### 4.1 Principiologia e Legislação Positiva Consumerista

As relações jurídicas celebradas no ambiente digital entre partes que se enquadrem nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, nos termos da Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, estão amparadas pelo sistema protetivo consumerista. Relação essa que é marcada por um desequilíbrio entre as partes, em função da vulnerabilidade – técnica, científica, socioeconômica ou informacional - que é característica do consumidor, perante a posição de superioridade em que se encontra o fornecedor. Em função desse aspecto, para reestabelecer o equilíbrio, ou minimizá-lo, o arcabouço principiológico e positivo consumerista estabelece princípios e garantias aos consumidores, no intuito de promover a isonomia e o respeito à dignidade da pessoa humana (OLIVA, 2016).

São vários os princípios que a doutrina elenca ao discorrer a respeito do direito do consumidor. Destacamos, em especial atenção ao escopo do presente trabalho, os princípios da proteção, da boa-fé objetiva, e da informação, sobre os quais faremos objetiva explanação. O princípio da proteção corresponde ao preceito constitucional insculpido no art. 5º, inciso XXXII, que determina ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor. Há menção ainda à defesa do consumidor no art. 170, inciso V, que trata dos princípios gerais da atividade econômica, ressaltando a importância da proteção ao consumidor na ordem econômica e financeira. O princípio da proteção assume o papel de reequilibrar a relação entre consumidor e fornecedor, caracteristicamente desequilibrada, conforme já abordado anteriormente. É desse princípio que decorrem outros princípios de direito do consumidor, todos no sentido de garantir que a defesa do consumidor, múnus público do Estado, seja plenamente efetivada (MIRAGEM, 2016).

O princípio da boa fé objetiva remonta a um dever de conduta pautado na lealdade e honestidade nas relações entre as partes. Sobre esse princípio, ensinam Tartuce e Neves ( 2014, p.23):

[...]a boa-fé objetiva vem a ser a exigência de um comportamento de lealdade dos participantes negociais, em todas as fases do negócio. A boa-fé objetiva tem relação direta com os deveres anexos ou laterais de conduta, que são deveres inerentes a qualquer negócio, sem a necessidade de previsão no instrumento. Entre eles merecem

destaque o dever de cuidado, o dever de respeito, o dever de lealdade, o dever de probidade, o dever de informar, o dever de transparência, o dever de agir honestamente e com razoabilidade.

O princípio da boa-fé objetiva ganha acentuada importância quando o relacionamos ao comércio eletrônico, notadamente em função dos contornos que a vulnerabilidade do consumidor ganha no ambiente virtual. Considerando o contexto de desmaterialização e despersonalização presentes no comércio digital massificado (MARQUES, 2016), é necessário que as relações sejam pautadas na boa-fé objetiva, a fim de que o consumidor não tenha seus direitos constantemente flagelados por abusivas transgressões dos fornecedores de bens e serviços.

Como último princípio de destaque, elegemos o princípio da informação, que corresponde a um direito do consumidor de ser informado de maneira adequada, clara e precisa a respeito do produto ou serviço e suas especificações, bem como dos riscos que eventualmente possam apresentar. Ressalte-se que a informação incorreta, obscura ou inexistente atinge diretamente o direito de escolha do consumidor e pode inclusive por em risco a sua integridade, conforme o tipo de produto ou serviço consumido. Na lição de Oliveira e Silva (2014, p. 91):

A liberdade de escolha e a igualdade nas contratações dependem intensamente da qualidade e quantidade de informações passadas aos consumidores pelo fornecedor. Atento a este detalhe, o CDC prescreve que é direito básico do consumidor a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, II, CDC).

Em que pese se reconheça a relevância de um ordenamento jurídico dotado de normatização sistematicamente estruturada, a dinamicidade e constância das transformações mercadológicas e tecnológicas enseja a tutela jurídica a partir de princípios instrumentais, dada a sua maior abstração e possibilidade de enfrentar as novas relações juridicamente relevantes, além de uma hermenêutica adequada das normas já existentes. Assim, eventuais lacunas ou imprecisões nos textos legais não criarão aberturas para situações em que o consumidor se veja desprotegido, em descumprimento à proteção que lhe é conferida pelo ordenamento jurídico. Por outro lado, salienta-se que a efetividade da aplicação de um sistema principiológico exige

a razoabilidade necessária para evitar eventuais demasias na tentativa de superar a ausência de regras específicas, como a possibilidade de excessos de subjetivismos ou até mesmo arbitrariedades. Oportunamente, Santolim (2004.p 67-68):

A operacionalização efetiva dos princípios de proteção é apenas uma parte do conjunto de mecanismos de tutela jurídica ao consumidor, além do aparato legislativo, da jurisprudência e da atuação de instituições e organizações políticas. Mas, especialmente em áreas com forte dinamicidade sócio-econômica, onde as estruturas jurídicas são postas em confronto com situações de transição (como é o caso do comércio eletrônico), o uso de princípios pode ser intensificado, de modo a conduzir a atividade do Direito sem significativas dificuldades, geradas, por exemplo, pela ausência de legislação.

No plano das disposições legais a respeito do comércio eletrônico, insta salientar que são aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, respeitadas as condições específicas que a situação fática eventualmente demande. A priori, a Lei 8.078/90 já é suficiente, por seus termos legais ou pelos princípios que estabelece, alguns deles já abordados anteriormente, para garantir robusta proteção ao consumidor no comércio eletrônico, ainda que suas disposições não tratem especificamente da matéria. Entretanto, as particularidades do comércio eletrônico ensejam a necessidade de atividade legislativa no sentido de regulamentar o Código de Defesa do Consumidor no intuito de melhor atender à plena satisfação dos direitos do *e-consumer*.

Nesse âmbito, em 15 de Março de 2013, foi publicado no Diário Oficial da União o Decreto nº 7.692, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre o comércio eletrônico. De maneira bastante concisa e objetiva, o decreto traz disposições no sentido de reforçar ao consumidor, principalmente, o seu direito à informação, além da facilidade no atendimento e o direito de arrependimento.

A importância do direito à informação no ambiente virtual assume tamanha importância em decorrência da imaterialidade dos meios de contratação, as características do meio e as estratégias publicitárias empregadas pelos fornecedores, ocasionalmente desleais. Observa-se com frequência, por exemplo, o

emprego de expressões imprecisas ou obscuras, ou a indicação do preço do produto ou serviço com a valor reduzido, para somente na concretização do ato da contratação ser indicada informação referente aos valores de acordo com cada forma de pagamento, ou eventuais valores adicionais, como serviços de entrega. Assim, o decreto vem a ampliar as informações mínimas necessárias ao atendimento ao princípio da informação já estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

Oportuno mencionar que o decreto nº 5.903, de 20 de Setembro de 2006, estabeleceu critérios bem delimitados a respeito das informações necessárias ao cumprimento do dever de informação, expressamente aplicáveis ao comércio eletrônico pelos próprios termos do decreto, no parágrafo único do seu art. 10º, cuja redação foi incluída pelo decreto 7.962 de 2013. Tais critérios foram definidos no art. 2º do decreto 5.903/2006:

Art. 2º Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.

§ 1º Para efeito do disposto no **caput** deste artigo, considera-se:

I - correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

II - clareza, a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão, e sem a necessidade de qualquer interpretação ou cálculo;

III - precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto;

IV - ostensividade, a informação que seja de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação; e

V - legibilidade, a informação que seja visível e indelével.

V – legibilidade, a informação que seja visível e indelével. (BRASIL, 2006)

Cumprido destacar, ante os critérios definidos no decreto, que a informação clara, adequada e inequívoca é indispensável à proteção do consumidor contra abusos e estratégias comerciais desleais, que, infelizmente, a prática mostra serem

recorrentes. Entretanto, diferentemente do comércio convencional, onde o consumidor por vezes tem contato direto com o fornecedor, ou ainda com o objeto da contratação, o comércio eletrônico é marcado pela despersonalização, além da distância entre o consumidor e o fornecedor. Assim, o ato de consumo é guiado tão somente pela confiança nas informações disponibilizadas, o que evidencia a vulnerabilidade nesse tipo de contratação. É nesse contexto que as disposições do decreto 5.903 de 2006 assumem especial importância, merecendo posição de destaque na proteção jurídica do consumidor. Assinala Miragem (2006, p. 6):

Embora muito pouco utilizada pela jurisprudência na avaliação do atendimento do dever de informação e esclarecimento do consumidor, esta norma revela-se de enorme importância no condicionamento e restrição a inúmeras estratégias publicitárias recorrentes, que resultam na confusão ou indução em erro do consumidor. Sua utilidade decorre, sobretudo de interpretação a contrario sensu da regra, que permite identificar critérios a serem atendidos pelo fornecedor na publicidade de seus produtos e serviços. É bastante provável que sua aplicação às ofertas de consumo realizadas na Internet permita acentuar o reconhecimento de que deve contar no controle da publicidade em vista da proteção do direito à informação do consumidor. Em especial no exame da criativa associação de sons, imagens gráficas e movimento, permitida pelos recursos mais avançados da informática, e com plena utilização na Internet.

Por fim, convém mencionar que em 11 de setembro de 2013, o Ministério da Justiça, através da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), emitiu a nota técnica nº40/2013, analisando o Decreto nº 7.692/2013, apresentando uma contextualização do seu histórico, para em seguida orientar a sua interpretação e cumprimento, e discorrer a respeito de sua implantação.

No âmbito da contextualização histórica do decreto, a nota expõe que os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), por meio do qual o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) monitora as demandas envolvendo relações de consumo, apontaram a relevância dos números de reclamações apresentadas por consumidores no âmbito do comércio virtual, principalmente em função de falhas na prestação de informações adequadas e necessárias, descumprimento dos termos da oferta e desrespeito ao direito de arrependimento, fatores que ensejaram a edição de medida normativa objetivando aperfeiçoar a proteção dos direitos do consumidor. (BRASIL, 2013)

O documento faz menção ainda à proteção dos dados pessoais dos consumidores, considerando o potencial abuso no tratamento desses dados no comércio eletrônico, em finalidades diversas da que se espera na relação de consumo. Consagra, também, o princípio da autodeterminação informativa, que já fora objeto de debate no presente trabalho, assentando ainda o direito à informação na oferta, identificação do fornecedor e apresentação das características dos produtos e serviços, incluindo a discriminação de itens acessórios ou adicionais, informação clara e adequada sobre o preço, dentre outros aspectos importantes atinentes à proteção do consumidor no âmbito do comércio eletrônico.

Ante o exposto, conclui-se que o comércio eletrônico guarda especificidades em decorrência das características inerentes ao ambiente virtual, porém o *e-consumer* não se encontra desprotegido. A legislação consumerista alcança o *e-consumer*, de modo a garantir a defesa dos seus direitos e impedir que os fornecedores se valham de seu poderio técnico e socioeconômico para incorrer em abusos, seja por meio da operacionalização dos princípios, seja por meio da aplicação das disposições legais.

#### **4.2 A Proteção Institucional do Consumidor no Comércio Eletrônico**

Por oportuno, interessa realizar breve digressão a respeito dos órgãos e entidades atuantes na defesa do consumidor, notadamente os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Primeiramente, destacamos a atuação do Procon, no âmbito de sua competência, como instância administrativa de instrução e julgamento de reclamações realizadas por consumidores lesados em seus direitos. Asseveram Oliveira e Silva (2014, p. 34):

O PROCON é órgão do Poder Executivo municipal ou estadual por excelência destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. É ele que mantém contato mais direto com os cidadãos e seus pleitos, podendo ser estadual, municipal ou do Distrito Federal. Cumpre-lhe elaborar, coordenar e executar a política estadual ou municipal de defesa do consumidor, além de realizar o atendimento aos consumidores e fiscalizar as relações de consumo no âmbito de sua competência.

Para a otimização da atuação do Procon no âmbito do comércio eletrônico, é indispensável que o órgão mantenha em sua estrutura os recursos técnicos e informacionais que são indispensáveis à tratativa das demandas, em especial atenção às peculiaridades das contratações digitais que já salientamos ao longo do trabalho.

A proteção jurídica do consumidor também guarda estreita relação com a defesa da concorrência, fator essencial em uma sociedade de livre mercado. Isso se dá pelo fato de que a livre concorrência amplia a liberdade de escolha do consumidor, estimula a competitividade dos preços, e reduz o poder de imposição de condições abusivas e desvantajosas. Mister salientar, inclusive, que os direitos assegurados no âmbito da proteção ao consumidor devem ser respeitados por eventuais legislações cujo campo de incidência coincida com as normas consumeristas, como é o caso da Lei nº 12.529 de 2011, que estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência. Assim, além da tutela jurídica direcionada aos consumidores, também é igualmente importante proteger o mercado das práticas anticoncorrenciais, objetivando manter um mercado de consumo saudável e competitivo, que resultará em benefícios ao consumidor.

A política de proteção à concorrência (ou política antitruste) visa a preservação do interesse público diante dos males causados pelo exercício abusivo de poder e de mercado e de poder econômico pelas grandes corporações. Visa também, por conseguinte, o bem-estar e o desenvolvimento econômico das sociedades. Esses alvos podem ser obtidos através da elevação da eficiência do sistema econômico. Tal eficiência é promovida por estímulos de caráter competitivo ou concorrencial. (ANVERSA, 2004, p.23)

Por fim, destaca-se ainda, no âmbito da proteção ao consumidor no ambiente virtual, a necessidade da atuação dos órgãos de proteção e defesa dos direitos do consumidor não somente na tutela dos conflitos e demandas de natureza consumerista, mas também atuando preventivamente, através da realização de campanhas de consumo consciente, prevenção contra métodos comerciais coercitivos e desleais na internet, esclarecimento de dúvidas quanto aos direitos no comércio virtual, dentre outras atividades passíveis de promoção por parte do poder público. A efetiva proteção do consumidor não se faz tão somente pela

normatização, mas também pela atuação eficiente do poder público, tal qual estabelecido na Política Nacional de Relações de Consumo presentes no Código de Defesa do Consumidor. Forçoso mencionar o papel ativo da Senacon – Secretaria Nacional do Consumidor nessa missão:

A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SDNC; e (iv) participar de organismos, fóruns, comissões, ou comitês internacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros. (BESSA, MOURA, 2014, p. 30)

Por fim, conclui-se que em que pese a relevância e necessidade de se estabelecer uma proteção institucional especificamente direcionada ao comércio eletrônico, ainda não se possui iniciativa governamental nesse sentido, restando aos órgãos e entidades já existentes assumir esse papel<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> A respeito das iniciativas da sociedade civil voltadas ao fomento do comércio eletrônico, bem como a informação, proteção e defesa dos consumidores no ambiente virtual, dentre outras atividades, vale citar a ABComm – Associação Brasileira de Comércio Eletrônico; e o projeto E-commerce Brasil.

## 5 ABUSOS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DE LIVROS DIGITAIS

O surgimento do comércio eletrônico de *ebooks* no Brasil ensejou a necessidade de aprimoramento de editoras e provedores de conteúdo, se adaptando às novas possibilidades que o formato digital do livro carrega, bem como as novas tendências do mercado para o nicho. A atuação das empresas que lidam com os livros digitais, em toda a cadeia produtiva, direcionam o seu trabalho em atenção às exigências mercadológicas, no intuito de otimizar os resultados.

Entretanto, assim como por vezes ocorre no comércio convencional, o comércio eletrônico também reserva suas práticas nefastas, como já aduzido anteriormente. No comércio eletrônico de livros digitais não é diferente. É possível identificar práticas desleais que representam descumprimentos dos deveres objetivos determinados pelas disposições legais aplicáveis, em prejuízo dos consumidores vulneráveis.

Os critérios para aferir casuisticamente a (des)lealdade de tais práticas são, por um lado, a conformidade da diligência profissional, e por outro lado, a determinação de tal prática no comportamento do consumidor, nomeadamente se nele provocar uma distorção substancial (artigo 5º n. 1 LPCD), em especial se os consumidores forem vulneráveis (artigo 6º a) LPCD). (COUTO, 2013, p. 59-60)

Ocorre que, não raramente, os consumidores sequer chegam a tomar conhecimento da lesão aos seus direitos, ou não tem a real dimensão do problema enfrentado, em face da carência de informações – seja a respeito dos seus direitos, seja a respeito da ilicitude das práticas e cláusulas abusivas.

### 5.1 Considerações Sobre o Comércio de Ebooks

Ao acessar o site das empresas atuantes no comércio eletrônico de livros digitais, tais quais as empresas analisadas no escopo deste trabalho, o consumidor é atraído pelas comodidades divulgadas pelos fornecedores, seja pelas vantagens que a modalidade digital dos livros oferece, seja pela facilidade nas formas de pagamento e do processo de aquisição. Entretanto, ao optar por esse tipo de aquisição, o consumidor – por vezes inadvertidamente – elege um modelo de

negócio jurídico cujas prerrogativas são bastante distintas das que teria caso realizasse a compra de um exemplar físico, convencional.

Ao realizar a compra de um exemplar físico convencional, adquire-se a propriedade do bem por meio da tradição, ou seja, após pagar o preço correspondente ao bem e recebê-lo, o livro passa a ser um bem de sua propriedade. Possivelmente, a intuição possa levar a crer que a aquisição de sua versão digital possua os mesmos critérios e funcione da mesma forma, de modo que após realizar o pagamento, seria possível realizar o download do arquivo, garantindo para si todos os direitos ínsitos à propriedade sobre o arquivo digital baixado - e não sobre o conteúdo da obra. Entretanto, a questão não é tão simples.

Inicialmente, importa salientar que o consumidor que escolhe, dentre as diversas opções no mercado de ebooks, a Kindle Store, da Amazon, se depara com duas modalidades por meio das quais poderá ter acesso aos livros digitais. Uma delas, a “Kindle Unlimited”, é uma modalidade através da qual, mediante o pagamento de uma assinatura mensal, é possível ter acesso a todo o catálogo da loja Kindle, sem o pagamento de valores adicionais. A segunda modalidade, mais convencional no mercado, é a que se paga o valor correspondente aos *ebooks*, individualmente considerados, com seus respectivos preços.

Quanto à primeira modalidade, não resta dúvidas de que se trata de uma prestação de serviços, em que o usuário ajusta uma assinatura, e mediante a contraprestação em valor economicamente mensurado, se recebe o acesso à plataforma contendo todo o acervo digital disponível. Pela definição legal contida no art. 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, o conceito de serviço é entendido como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (BRASIL, 1990). Assinala, ainda, Marques (2000, p. 37-38):

Fornecimento de serviços ou contrato de serviços é o negócio jurídico que propiciar ao titular ou que envolver a prestação de um fazer economicamente relevante, de um ato ou de uma omissão útil e interessante no mercado de consumo, de uma atividade remunerada

direta ou indiretamente, um fazer imaterial e principal, que pode ou não vir acompanhado ou complementado por um dar ou pela criação ou entrega de bem material acessório a este fazer principal, fazer que é, em verdade, a causa de contratar e a expectativa legítima do consumidor frente ao fornecedor.

Assim posto, temos que o Kindle Unlimited consiste em uma prestação de serviços. Entretanto, quanto à modalidade em que se paga o valor correspondente aos *ebooks* individualmente considerados? A questão merece análise mais cuidadosa. Certo é que ao interagir com o site da Kindle Store, e optar por um ou mais *ebooks*, o consumidor se depara com links em que se lê “adicionar ao carrinho”, “comprar agora”, ou “comprar agora com um clique”. Além disso, na seção “detalhes do produto”, temos a indicação de por quem o *ebook* é “vendido”. Assim, o consumidor é levado a concluir que ao concluir todas as etapas necessárias à aquisição do livro digital, estaria efetuando a compra de um produto. Entretanto, compulsando os termos de uso, o que se percebe é que a realidade é bem diferente.

O conceito legal de produto, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” (BRASIL, 1990). Nesse sentido, um livro digital, por si, se enquadra no conceito legal apresentado, mais especificamente como um bem móvel imaterial. Entretanto, no caso dos *ebooks* disponíveis nos sites das empresas analisadas no presente trabalho, defendemos que não se trata de um produto, em verdade, mas sim a prestação de um serviço, em decorrência das disposições constantes nos termos de uso das lojas digitais. Nos termos de uso da loja Kindle, por exemplo, há expressa indicação de que o conteúdo Kindle, assim entendido qualquer conteúdo digital obtido através da loja Kindle – tal qual os *ebooks*, não é vendido:

Mediante o download ou acesso de Conteúdo Kindle e o pagamento de todos os valores aplicáveis (incluindo impostos), o Provedor de Conteúdo concede a você o direito não exclusivo de visualizar, utilizar e exibir este Conteúdo Kindle de forma ilimitada (para Conteúdo de Assinatura, somente pelo período que você permanecer como um membro ativo de um programa ou assinatura), unicamente por meio de um Aplicativo Kindle ou conforme permitido como parte do Serviço, unicamente no número de Dispositivos Compatíveis especificados na Loja Kindle, e apenas para uso pessoal e não comercial. **Todo Conteúdo Kindle é apenas licenciado pelo Provedor de Conteúdo, não sendo vendido.** (Destaque nosso) (AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, 2016)

Portanto, ao contrário do que o consumidor conclui ao interagir com o site da Kindle Store, o livro digital não lhe é vendido, não há no ato a compra efetiva do *ebook*, mas tão somente lhe é concedida uma licença para uso. Como já abordado anteriormente no presente trabalho, o licenciamento é um ato jurídico que transfere tão somente o direito de uso (usualmente nomeado “direito de acesso ao conteúdo digital” nos termos analisados), não se traduzindo, como poderia se pensar, em uma transferência de propriedade.

Aliás, nesse sentido, a concessão de licença de uso nos termos especificados, através dos aplicativos, e apenas para uso pessoal e intransferível, afasta a noção de que o consumidor está adquirindo um produto. Em que pese, conforme afirmado anteriormente, o *ebook* em si considerado possa se tratar de um produto, nos casos das empresas analisadas, o consumidor está tão somente ajustando um licenciamento, para obter acesso aos produtos, e não adquiri-los. Portanto, trata-se de prestação de um serviço, e não a compra de um produto.

A partir da constatação de que o consumidor não está realizando a compra de um livro digital, mas contratando um serviço que tem como objeto o licenciamento para o acesso ao conteúdo do livro por meio dos aplicativos, algumas considerações a respeito do licenciamento. Quais são os riscos que o licenciamento – em contrapartida à propriedade de um livro físico, por exemplo - podem trazer ao consumidor? Quais as prerrogativas garantidas aos usuários nessa modalidade? É o que passamos a analisar.

Alguns casos icônicos podem ajudar a ilustrar a dimensão do problema. O primeiro a ser mencionado é o caso da obra “1984”, de George Orwell<sup>2</sup>. Diante de

---

<sup>2</sup> A loja Kindle ofertava exemplares digitais do título, assim como as versões impressas. Entretanto, após certo período de tempo, todos os consumidores que adquiriram a obra digital tiveram seus exemplares removidos de sua livraria virtual, sem prévia notificação ou autorização, porém com o ressarcimento do valor pago. A empresa afirmou que a medida foi tomada em decorrência de irregularidades na detenção dos direitos autorais sobre o título, ao passo em que este foi adicionado ao catálogo por uma empresa que não possuía os direitos sobre as obras. Para mais detalhes sobre o caso,

um caso como esse, temos uma noção mais acurada da distância entre as prerrogativas e autonomia dos adquirentes de livros físicos daqueles que optarem por sua versão digital.

A situação fica mais grave ao se considerar que tais informações não são postas de maneira ostensiva ao consumidor, nem informadas de maneira clara, a não ser em uma breve parte dos termos de uso - que são comumente ignorados pelos usuários. Esse nem de longe é o único caso com grande repercussão envolvendo retirada de exemplares de livros digitais sem autorização do consumidor. Um dos casos clássicos é o de uma usuária norueguesa da Kindle Store, identificada como Linn Nygaard, que teve toda a sua livraria digital e sua conta removidas, sem prévia notificação ou aviso, e sem direito ao ressarcimento<sup>3</sup>.

A insegurança e instabilidade das prerrogativas dos usuários de mídias digitais, como no caso dos ebooks, está diretamente relacionada aos novos contornos que o comércio eletrônico tem ganhado nas últimas décadas, acompanhando a evolução de novas tecnologias e modelos negociais no ambiente virtual. Se considerarmos, por exemplo, a ampla difusão que os serviços de *streaming* têm demonstrado, oferecendo vantagens como comodidade, preços mais baixos, acesso instantâneo – condicionado à conexão com a internet - e possibilitado através de diversos dispositivos, os riscos provenientes dessa modalidade de uso das mídias digitais são relevados.

---

<<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2009/07/598515-amazon-faz-papel-de-grande-irmao-e-apaga-arquivos-do-kindle.shtml>>.

<sup>3</sup> Ao tentar acessar a sua conta, a usuária foi surpreendida com uma mensagem da empresa informando a medida, justificada por uma suposta relação direta com outra conta previamente fechada por abuso da política de uso. Na oportunidade, a empresa afirmou que o fechamento de uma conta é medida permanente e quaisquer contas subsequentes a serem abertas pelo usuário seriam igualmente fechadas. Ressalte-se que ao solicitar informações detalhadas a respeito de que conta prévia seria essa e o que havia acontecido, a usuária não obteve sucesso, posto que a empresa limitou-se a dizer que não seria possível prover nenhuma ação ou informação adicional a respeito de tais questionamentos. Para mais informações, <<https://www.theguardian.com/money/2012/oct/22/amazon-wipes-customers-kindle-deletes-account>>.

Enquanto isso, a gestão de direitos digitais (em inglês *Digital Rights Management*), cláusulas contratuais restritivas, e até o monitoramento das atividades dos usuários reforçam o controle que as empresas exercem sobre os direitos que os indivíduos possuem ao optar por aceitar os termos de uso, não raro sem mesmo tomar ciência desses fatos. Nessa conjuntura, as prerrogativas garantidas aos consumidores são aquelas definidas nos termos ajustados, uma vez que os termos são alcançados pela liberdade negocial, naquilo que não contrariarem o ordenamento jurídico, especialmente as normas de proteção ao consumidor e as definições do marco civil da internet.

Então, para melhor compreender os limites da liberdade negocial, abordando ainda as transgressões ao arcabouço normativo e principiológico aplicável, passaremos a discorrer a seguir em seção própria.

## **5.2 A Proteção do Consumidor no Comércio de Livros Digitais**

Já foi amplamente defendido, ao longo do presente trabalho, que a relação entre as empresas do comércio eletrônico de livros digitais e os seus usuários é, por sua natureza, uma relação de consumo, e por conseguinte é alcançada pelas normas de proteção ao consumidor estabelecidas no ordenamento jurídico. Ao mesmo tempo, entretanto, a relação está inserida no campo de incidência do Marco Civil da Internet, eis que o diploma estabelece princípios e diretrizes para a disciplina do uso da internet no Brasil.

Em qualquer das hipóteses, fato é que a informação clara e adequada se mostra imprescindível para permitir um uso responsável da internet e evitar abusos aos seus usuários, bem como promover a garantia da proteção aos direitos básicos do consumidor. Em consonância com o princípio da transparência, que se traduz no princípio da informação, temos expressa previsão no artigo 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor:

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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (BRASIL, 1990)

Nesse âmbito, convém salientar que não é suficiente ao fornecedor abster-se de falsear a verdadeira informação, ou de empregar informação obscura ou incompleta, mas deve transmitir ao consumidor em potencial toda e qualquer informação indispensável à decisão de consumir ou não. O desrespeito ao princípio da informação é inequivocamente *contra legem*, ante a sua expressa previsão legal, acima colacionada. Nesse sentido, ressaltamos ainda a definição dos conceitos trazidos pelo decreto 5.903/2006 que estabelecem os critérios objetivos necessários para que o princípio da informação seja plenamente atendido, já abordados anteriormente.

Compulsando os termos de uso das diversas empresas do ramo, o que se observa é que o pagamento não confere o direito à propriedade do livro digital, mas tão somente ao licenciamento para acessar o conteúdo digital, pelo qual se paga. A diferença, aqui, vai muito além de questões meramente terminológicas: Trata-se de verdadeira afronta ao princípio da informação, afinal, o *ebook* não é vendido.

Nas empresas que disponibilizam serviço por assinatura, em que o consumidor paga uma quantia fixa mensal, e em contraprestação poderá realizar o download de quantia determinada ou ilimitada de exemplares, a situação não muda: A aquisição do exemplar continua sendo exibida como “compra”, ainda que o que seja garantido seja tão somente o acesso à plataforma e ao conteúdo de assinatura, que pode ser alterado a qualquer momento sem notificação prévia ou indenização. Assim, o consumidor que realizar a assinatura do serviço objetivando o acesso a determinados exemplares que possua interesse, e que sejam disponibilizados naquela plataforma, corre o risco de ser frustrado ante a alteração do conteúdo.

Porém esse não é o único vício de ilegalidade constatável. Também se observa a presença de cláusulas de limitação de responsabilidade, em que o consumidor reconhece (e tratando-se de contrato de adesão, tal reconhecimento advém do aceite), ainda que não tenha lido os termos de uso e por conta disso não tenha

ciência, isentar total ou parcialmente a empresa de responsabilidade por danos decorrentes do uso ou da impossibilidade de uso do software. Ao examinar os termos de uso da Kobo, encontramos a seguinte cláusula:

Em hipótese alguma a kobo ou qualquer pessoa ou entidade envolvida na criação, produção ou distribuição do website ou do seu conteúdo incluído, será responsável por contrato, por ato ilícito (inclusive por sua própria negligência) ou sob qualquer teoria jurídica (incluindo responsabilidade objetiva) por quaisquer danos, incluindo, sem limitação, diretos, indiretos, especiais, punitivos, consequentes ou similares, incluindo, sem limitação, perda de lucros ou receitas, perda de uso ou perda econômica semelhante, decorrente do uso ou incapacidade de uso do site. Você reconhece que as disposições da presente seção são aplicáveis a todo uso do conteúdo no website. **A legislação aplicável pode não permitir a limitação ou exclusão de responsabilidade por danos ou, portanto, a limitação ou exclusão pode não se aplicar a você. Em nenhum caso a responsabilidade total da kobo com você para todas as perdas e danos e causas de ação, seja em contrato, (incluindo sua própria negligência) ou sob qualquer teoria jurídica (inclusive responsabilidade objetiva) supera o valor pago por você, se houver, para acessar este site.** (RAKUTEN KOBO INC., 2017)

Ora, confrontando a cláusula com as disposições legais aplicáveis, é possível concluir que a mesma é nula de pleno direito. A abusividade na cláusula reside justamente na limitação de responsabilidade, ajustada ainda que o dano tenha ocorrido em função do uso ou incapacidade de uso do site da empresa. A respeito da limitação de responsabilidade, dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

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; (BRASIL, 1990)

Portanto, a limitação de responsabilidade no caso do comércio eletrônico de livros digitais não encontra amparo na legislação, mas sim expressa vedação. Em que pese a nulidade da cláusula seja reconhecida pelo ordenamento jurídico, há a possibilidade de eventuais consumidores lesados serem desestimulados a buscar a devida reparação pelos danos, considerando apenas que ao aceitar os termos de uso, a renúncia ao direito de reparação deveria obrigatoriamente ser efetivada.

Além das questões já abordadas, cumpre discorrer ainda a respeito da transgressão a direitos assegurados pelo Marco Civil da Internet, sobre os quais trataremos a seguir. Para tanto, trazemos o disposto no art. 7º da Lei nº 12.965/14:

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

[...]

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

- a) justifiquem sua coleta;
- b) não sejam vedadas pela legislação; e
- c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

[...]

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

[...]

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet. (BRASIL, 2014)

No que concerne aos incisos VIII e IX do dispositivo supracitado, o destaque apontado vai para a importância da tutela efetiva da proteção e tratamento dos dados pessoais dos usuários. O Marco Civil da Internet não tratou satisfatoriamente do tema, incorrendo inclusive em impropriedades técnicas – ao separar a tratativa da coleta e armazenamento de dados pessoais do seu tratamento, ao passo que a coleta e o armazenamento são uma forma de tratamento de dados pessoais. Nesse contexto, defende-se a necessidade da atividade legislativa no sentido de elaborar um diploma legal que venha a aperfeiçoar a efetiva proteção de dados pessoais, um assunto de extrema importância e que envolve direitos fundamentais dos usuários brasileiros da internet. Atualmente, verifica-se que algumas iniciativas no Congresso Nacional já se encontram em tramitação:

Existem, atualmente, vários projetos de lei, em ambas as casas do Congresso Nacional, que tratam especificamente de uma política nacional para a proteção dos dados pessoais, os projetos já mencionados no começo desse artigo são: Projeto de Lei nº 5276/16, apensado ao projeto 4060/12 e os outros Projetos de Lei que tramitam no Senado Federal, como o 131/14 (dispõe sobre o fornecimento de dados de cidadãos ou empresas brasileiros a

organismos estrangeiros), 181/ 14 (estabelece princípios, garantias, direitos e obrigações referentes à proteção de dados pessoais) e o 330/2014 (Dispõe sobre a proteção, o tratamento e o uso dos dados pessoais, e dá outras providências), que foram substituídos por um projeto de lei de autoria do Senador Aluizio Nunes. (FAUSTINO, 2016)

Enquanto as iniciativas não são aprovadas e convertidas em texto de lei, a proteção dos dados pessoais ainda se encontra fundamentada principalmente no Marco Civil da Internet, ainda que de maneira incipiente, e, quando for o caso, nas disposições das normas de proteção ao consumidor, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, e os decretos 7.962/2013 e 5.903/2006.

Nesse sentido, reforça-se a aplicação conjunta da principiologia constitucional, consumerista e do marco civil da internet, com vistas a reforçar, hermeneuticamente, a proteção dos dados pessoais dos usuários. Aliada à tutela principiológica, as disposições legais do Marco Civil da Internet ganham maior efetividade, especialmente ao perquirir a sua Seção II, que trata da proteção aos registros, aos dados pessoais e às comunicações privadas. (OLIVA, 2016, p. 103)

Ao analisar os termos de uso da Kobo<sup>4</sup>, o consumidor se depara com cláusula em que a empresa se reserva ao direito de promover o monitoramento das atividades do consumidor em sua conta, com a finalidade de fiscalizar eventuais práticas que possam incorrer em violações dos termos de uso ou de direitos autorais. (RAKUTEN KOBO INC., 2017)

Entretanto, a cláusula não esclarece em seu texto que medidas podem ser utilizadas, de que maneira a coleta de dados é feita, quais atividades são monitoradas ou quais os dados registrados. Por conta disso, além da ofensa ao princípio da transparência contido no Código de Defesa do Consumidor, a disposição também vai de encontro ao Marco Civil da Internet, nos termos do art. 7º, mais acima colacionado.

---

<sup>4</sup> Íntegra disponível em: <<https://ptbr.kobo.com/termsfuse>>.

Ante o exposto, conclui-se que há a necessidade de considerar o comércio eletrônico de livros digitais sob a perspectiva da ampla proteção aos usuários, ante a constatação de transgressões às normas do ordenamento jurídico. Essa ampla proteção exige a aplicação dos dispositivos legais e principiologia consumeristas, conjugados à disciplina do uso da internet conferida pelo Marco Civil da Internet. Tal resultado pode ser obtido por meio da aplicação da Teoria do Diálogo das Fontes, em relação às normas apresentadas ao longo do presente trabalho.

## 6 A TEORIA DO DIÁLOGO DAS FONTES: ALTERNATIVA AO PARADIGMA PREDOMINANTE

A pertinência do estudo da Teoria do Diálogo das Fontes se sobleva em atenção a toda a ordem jurídica, desde as mais intrincadas discussões doutrinárias e jurisprudenciais às dicções mais corriqueiras do direito.

Em um contexto de ampla descodificação e plúrimas fontes legislativas, o proposto diálogo das fontes de Erik Jayme preconiza uma mudança de paradigma, posto que possibilita, ao se perquirir o arcabouço jurídico-normativo aplicável em caso que se insere no campo de incidência de mais de uma lei especial, não mais eleger uma norma – como sugere o paradigma predominante, mas estabelecer o diálogo entre tais normas, no âmbito de alcançar a *intentio legis* comunicada, sob os parâmetros constitucionais.

Dès lors que l'on évoque la communication en droit international privé, le phénomène le plus important est le fait que la solution des conflits de lois émerge comme résultat d'un dialogue entre les sources les plus hétérogènes. Les droits de l'homme, les constitutions, les conventions internationales, les systèmes nationaux: toutes ces sources ne s'excluent pas mutuellement; elles <<parlent>> l'une à l'autre. Les juges sont tenus de coordonner ces sources en écoutant ce qu'elles disent. (JAYME, 1995, p. 259)

Convém trazer à discussão, para melhor compreender a teoria em análise, a sua aplicação em três tipos de diálogo: a) O diálogo sistemático de coerência, em que uma norma oferece suporte conceitual para a outra; b) O diálogo de complementariedade e subsidiariedade, em que as normas conciliam seus respectivos campos de atuação, de modo que “tanto suas normas, quanto seus princípios e cláusulas gerais podem encontrar uso subsidiário ou complementar” (MARQUES, 2012, p. 32).; e c) O diálogo de coordenação e adaptação, que preconiza “influências recíprocas sistemáticas, como a redefinição do campo de aplicação, a transposição das conquistas do *Richterrecht* (Direito dos Juízes) alcançadas em uma lei para a outra, influência do sistema especial no geral e do geral no especial[...]” (MARQUES, 2012, p. 32).

A aplicação do diálogo das fontes ganha especial relevância para a coordenação de valores protecionistas no que tange aos consumidores vulneráveis. Nesse ínterim, coaduna com os valores constitucionalmente protegidos a

instrumentalização do diálogo das fontes direcionado a otimizar a proteção jurídica necessária à garantia dos direitos fundamentais, ressaltando-se inclusive a sua relevância social, posto que destinada a garantir o tratamento jurídico adequado a assegurar a dignidade humana dos indivíduos que se encontram abrangidos pelo conceito de vulnerabilidade.

Ante o exposto, há que se reconhecer uma consequência lógico-valorativa a respeito da utilização do método do diálogo das fontes: a de que deverá sempre utilizado *favor debilis*.

Alerte-se que o método do diálogo das fontes, por respeito aos valores constitucionais e direitos humanos que lhe servem de base, não deve, por exemplo, ser usado para retirar direitos do consumidor: o diálogo só pode ser usado a favor do sujeito vulnerável, ou se transformará em analogia *in pejus*.[...]Em outras palavras, o *diálogos* já tem a lógica/racionalidade preponderante: e a promoção pelo julgador dos direitos do consumidor, como impõe o art. 5º, XXXII, da CF/1988, incluída nas cláusulas pétreas brasileiras: promover os direitos do consumidor “na forma da lei” mais favorável a este sujeito de direitos vulnerável, promover a manutenção e a efetivação de seus direitos e pretensões[...]. Diálogo das fontes é sempre a aplicação harmônica e sistemática das leis especiais e gerais a favor dos direitos fundamentais e dos valores mais elevados, sociais e públicos. (MARQUES, 2012, p. 61)

Logo, a utilização do método do diálogo das fontes é possível somente no âmbito de ampliar tão somente a proteção afirmativa, não para criar obrigações ou limites. O método do diálogo das fontes, paradigma já amplamente aceito e recebido pela doutrina, jurisprudência e legislação pátrias, serve ao ordenamento jurídico como instrumento de integração e coerência de suas normas, possibilitando um olhar coerente e unitário do direito privado, em consonância com a Constituição. O seu desenvolvimento permite a aplicação de soluções mais justas em decorrência de uma interpretação orgânica do ordenamento jurídico orientada a melhor proteger os direitos e garantias fundamentais assegurados pela Constituição.

## **7 OS AVANÇOS E DIFICULDADES DO DIÁLOGO PRINCÍPIOLÓGICO ENTRE AS NORMAS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O MARCO CIVIL DA INTERNET PARA O COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Diante das discussões apresentadas neste trabalho, têm-se que o sistema protetivo que resguarda o e-consumer é potencializado a partir da aplicação da teoria do diálogo das fontes em relação as normas de proteção ao consumidor, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, e o Marco Civil da Internet, quer seja em um diálogo de complementariedade, quer seja em diálogo de coordenação, à medida que se possibilita coadunar os diplomas legislativos para garantir o melhor resultado à efetivação dos direitos dos *e-consumers*.

Portanto, os avanços conquistados a partir do diálogo permitem, casuisticamente, destinar ao consumidor a proteção conferida por um diploma legal sem prescindir das disposições que conferem outros direitos estabelecidas em outras normas, sempre no sentido de ampliar a proteção, e nunca de estender deveres ou limites, como já dito anteriormente.

Entrementes, é possível a extração de deveres de conduta em relação aos fornecedores que eventualmente não estejam expressamente contemplados nos dispositivos legais e/ou contratuais, garantindo uma proteção mais ampla e efetiva dos direitos do consumidor no ambiente virtual face às situações potencial ou concretamente danosas e abusivas existentes no comércio eletrônico. No que concerne às empresas de *e-reading*, os abusos apontados oportunamente no vertente trabalho encontrariam a adequada repressão da justiça, sob os fundamentos teórico-jurídicos apontados.

Entretanto, alguns desafios ainda precisam ser superados. Inicialmente, apontamos o fato de que a tutela jurídica do Marco Civil da Internet ficou aquém do necessário, o que ressalta a importância do seu fortalecimento para otimizar a proteção do usuário, sobretudo no âmbito da contratação eletrônica.

As medidas apontadas pela doutrina brasileira que comenta o tema após o advento do Marco Civil da Internet têm potencial para ampliar a proteção dos dados pessoais do consumidor. No entanto, sua efetivação não ocorrerá automaticamente, pois ou exigem legislação específica, como ocorre no caso da atuação da autoridade administrativa independente, ou dependem da disponibilização de mecanismos por parte do navegador. Portanto, ainda que a recente legislação tenha contemplado a defesa da privacidade do internauta, erigida a um dos seus princípios, são necessárias outras medidas, o que demonstra ainda persistir a vulnerabilidade, especialmente considerando a sofisticação das estratégias adotadas pelo mercado e as assimetrias entre os atores da relação de consumo. Tal constatação remete para a necessidade de diálogo das fontes, aliando-se a recente proteção do Marco Civil da Internet com a proteção prevista no Código de Defesa do Consumidor[...] (SILVA, 2016, p.84)

Somado a isso, se encontra a tendência de muitos magistrados em atuarem limitando-se à regulação setorial, dentro de campos de saber delimitados, ao passo que a adoção de uma abordagem integrativa e orgânica lhes permitiria corresponder mais adequadamente às demandas que os novos conflitos inseridos no contexto do ambiente virtual impõem. É cediço que a solução de litígios que envolvam atos juridicamente relevantes realizados no meio digital por vezes envolve conhecimentos específicos sobre as tecnologias empregadas, para uma melhor adequação às normas aplicáveis.

Por fim, salientamos que ainda se faz imperioso que a comunidade acadêmica, a doutrina e a sociedade civil intensifiquem as discussões no âmbito da tutela dos usuários da internet, bem como os aspectos atinentes ao consumo no âmbito do comércio eletrônico, a fim de fornecer os substratos teóricos e conceituais necessários ao aperfeiçoamento do sistema jurídico, sempre em direção à salvaguarda de direitos garantidos pelas normas e princípios do ordenamento.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou, a partir da análise do sistema protetivo legalmente aplicável ao comércio eletrônico, confrontar algumas práticas comerciais e cláusulas dos termos de uso das empresas atuantes do mercado de livros digitais com a proteção aos consumidores virtuais em seus diversos aspectos. Desse modo, ampliou-se a discussão a respeito de um tema ainda pouco difundido no Brasil, até mesmo pela difusão ainda recente dessa modalidade de negócio jurídico.

Ao se perquirir o arcabouço normativo e principiológico que ampara o consumidor quando se trata do comércio eletrônico, o trabalho demonstrou que a relação entre as empresas atuantes no mercado de *ebooks* e seus usuários é, por definição, uma relação de consumo, sendo alcançada pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Para além disso, por se tratar de comércio eletrônico, destacamos a incidência das disposições constantes nos decretos 7.962, de 2013 e 5.903, de 2006, ambos regulamentando o Código de Defesa do Consumidor para garantir maior efetividade ao sistema protetivo, como também da lei 12.965 de 2014, o Marco Civil da Internet, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

Diante desse quadro, foi possível confrontar os aspectos legais do comércio de livros digitais com os contornos jurídicos das práticas comerciais das empresas atuantes no mercado de *ebooks*. A pesquisa apontou algumas irregularidades no que concerne ao dever de informar o consumidor de maneira correta, clara, precisa e ostensiva a respeito dos direitos e deveres do consumidor ofendendo os princípios da transparência e da informação, além de outros direitos básicos do consumidor. Além disso, identificou-se também a nulidade de algumas cláusulas presentes nos termos de uso dos serviços, por esbarrarem em expressa vedação legal ou incorrerem em abusividade, gerando desvantagem excessiva ao consumidor.

Ainda nesse âmbito, ao perquirir as normas do ordenamento jurídico aptas a conferir a proteção jurídica aos dados pessoais dos consumidores, constatou-se que a matéria encontra tutela jurídica no na Constituição Federal, nas normas de proteção e defesa do consumidor, e no Marco Civil da Internet. Em que pese foi defendida a necessidade de regulamentação específica, concluiu-se que a tutela principiológica do ordenamento jurídico em conjunto à previsão normativa no Marco Civil da Internet se mostram aptas a promover a proteção de dados pessoais no ambiente virtual.

A importância da discussão, se dirigindo aos objetivos do presente trabalho, destacou-se em atenção à prática de monitoramento de atividades sem esclarecer ao consumidor quais atividades seriam monitoradas, em quais hipóteses e de que maneira seria realizada a coleta dos dados. Defendemos que a prática é ilegal por confrontar o disposto no art. 7º, e seus incisos VIII, IX e XIII.

Para apresentar uma possível alternativa teórico-jurídica que possa tratar adequadamente o problema enfrentado, a pesquisa analisou a aplicação da Teoria do Diálogo das Fontes, estabelecendo a integração, em caráter de complementariedade e coordenação, das normas jurídicas aplicáveis cujo campo de incidência coincide, como é o caso do comércio eletrônico de livros digitais. Nesse sentido, seria possível, em vez de eleger apenas uma norma a ser aplicada, conciliar as diferentes normas objetivando potencializar a proteção jurídica aos consumidores.

Com a aplicação da teoria proposta, os avanços conquistados a partir do diálogo das fontes possibilitam garantir a tutela específica estabelecida em uma norma legal sem deixar de observar as disposições normativas garantindo direitos ao usuário, ainda que estabelecidas em outras normas, no sentido de ampliar a proteção - e nunca de estender deveres ou limites aos direitos assegurados.

A discussão apresentada no presente trabalho, em atenção ao destaque que o mercado de livros digitais vem apresentando nos últimos anos, cujo crescimento se dá de maneira expressiva, representa uma importante contribuição à comunidade

acadêmica no sentido de intensificar os debates sobre esse nicho de mercado, cujas peculiaridades não podem escapar dos olhares atentos dos operadores do direito.

## REFERÊNCIAS

ANVERSA, Gerson Luís Albrecht. **A defesa da concorrência no Brasil : experiência histórica, fundamentos teóricos e ação do Ministério Público Federal.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Ciências Econômicas. Programa de Pós-Graduação em Economia. 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/6870>>. Acesso em: 12 jun 17.

AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. **Termos de Uso da Loja Kindle.** Última atualização: 05 de dezembro de 2016. Disponível em: <<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=201014950>>. Acesso em 24 out 17.

AQUINO JÚNIOR, Geraldo Frazão de. **A boa-fé objetiva como cânone hermenêutico-integrativo limitador da autonomia da vontade nos contratos eletrônicos.** Dissertação de Mestrado – Centro de Ciências Jurídicas. Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2010. Disponível em: <[http://repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/3783/arquivo198\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/3783/arquivo198_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acesso em 12 out 17.

BARROS, Bruno Mello Correa. FLAIN, Valdirene Silveira. **O Marco Civil da Internet: Um olhar sobre a proteção dos direitos e garantias dos usuários na sociedade em rede.** XIII Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea. Disponível em: <<https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/download/15760/3663>> . Acesso em: 12 jun 17.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Manual de Direito do Consumidor: à luz da jurisprudência do STJ.** 6ª ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Ed. Juspodivm, 2017.

BRASIL. Decreto 5.903, de 20 de Setembro de 2006. Regulamenta a Lei no 10.962, de 11 de outubro de 2004, e a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5903.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5903.htm)>. Acesso em 06 dez 17.

BRASIL. **Lei 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)> Acesso em 12 jun. 17.

BRASIL. **Lei 12.985**, de 23 de Abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)> . Acesso em: 12 jun. 17.

BRASIL. **Lei 9.610**, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9610.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm)>. Acesso em 28 set 2017.

BRASIL. Ministério da Justiça. Nota Técnica nº 40/2013. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nota-tecnica-no-40-2013-comercio-eletronico.pdf>>. Acesso em: 12 out 2017.

CARRENHO, Carlos. **Livros Digitais são 6,89% do mercado trade no Brasil, aponta Global Ebook**. Publish News. Disponível em: <<http://www.publishnews.com.br/materias/2017/05/15/livros-digitais-sao-689-do-mercado-trade-no-brasil-aponta-global-ebook>>. Acesso em: 08 jun 2017.

CHAVES, Silvia Fernandes. **A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor nas contratações eletrônicas**. Barueri: Manole, 2015.

COUTO, Rute. **Publicidade: Dimensão do Direito do Consumidor à Informação**. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo. Vol. 3, n. 9. Março 2013. Curitiba: Editora Bonijuris, 2013.

FAUSTINO, André. **A proteção de dados pessoais no Brasil: Breve histórico do direito comparado até a atual realidade brasileira**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIX, n. 154, nov 2016. Disponível em: < [http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=18241](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=18241) >. Acesso em 11 jun 2017.

FRAGOSO, João Henrique da Rocha. **Direito Autoral: Da Antiguidade à Internet**. São Paulo: Quartier Latin, 2009.

GALLI, Fernanda Correia Silveira. **Linguagem da Internet: um meio de comunicação global**. Disponível em: < <https://www.ufpe.br/nehete/artigos/LINGUAGEM%20DA%20INTERNET-um%20meio.pdf>>. Acesso em 10 jun 17.

JAYME, Erik. Identité Culturelle et Intégration: Le Droit International Privé Postmoderne. **Cours general de droit international privé**. Recueil des Cours de l'Académie de Droit International de la Haye, Haye, Nijhofí, 1995, II. p. 259.

LEONARDI, Marcel. **Tutela e Privacidade na Internet**. São Paulo: Saraiva, 2011.

- LORENZETTI, Ricardo L. **Comércio Eletrônico**. Tradução de Fabiano Menke. Notas de Cláudia Lima Marques. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004. p. 359-377.
- MARQUES, Cláudia Lima. Proposta de uma Teoria Geral dos Serviços com Base no Código de Defesa do Consumidor - A Evolução das Obrigações Envolvendo Serviços Remunerados Direta ou Indiretamente. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, v. 18. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: < [www.seer.ufrgs.br/revfacdir/article/download/71199/40413](http://www.seer.ufrgs.br/revfacdir/article/download/71199/40413)> . Acesso em 23 out 17.
- MARQUES, Cláudia Lima (Coord.). **Diálogo das Fontes: do Conflito à Coordenação de normas do direito brasileiro**. Coordenação. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 17-66.
- MARQUES, Cláudia Lima. A proteção do consumidor de produtos e serviços estrangeiros no Brasil: primeiras observações sobre os contratos à distância no comércio eletrônico. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, v. 21, p. 65-99, 2002.
- MIRAGEM, Bruno. Aspectos característicos da disciplina do comércio eletrônico de consumo - comentários ao dec. 7.962, de 15.03.2013. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 86/2013. Revista dos Tribunais Online, 2013.
- MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6ª ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil – Volume 1, Parte Geral**. 10ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2016.
- OLIVA, Afonso Carvalho de. **Direitos do Consumidor: Proteção de Dados Pessoais**. Aracaju: Direito Mais, 2016.
- OLIVEIRA, Amaury Martins de; SILVA, Juliana Pereira da (Coord.). **Manual de Direito do Consumidor**. 4ª ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. Memória USB Flash Drive.
- RAKUTEN KOBO INC. **Termos de Utilização**. Última atualização em 6 de setembro de 2017. Disponível em: <<https://ptbr.kobo.com/termsfuse>>. Acesso em 24 jun 2017.
- RAMINELLI, Francieli Puntel. RODEGHERI, Letícia Bodanese. **A participação popular na construção do anteprojeto de lei de proteção de dados pessoais**.

Anais do 3º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/8-3.pdf>> Acesso em 11 jun. 17.

SANTOLIM, Cesar Viterbo Matos. **A aplicação dos princípios de proteção do consumidor ao comércio eletrônico no direito brasileiro**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-Graduação em Direito, 2004. Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/12684>>. Acesso em: 18 mar. 17, 17:13:00.

SANTOS, Manoel J. Pereira dos. Software – Acesso ao Código-Fonte e Transferência de Tecnologia. In: NERO, Patrícia Aurélia del (Org). **Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia**. Belo Horizonte: Fórum, 2011. p. 255-269.

SILVA, Rosane Leal da. **Contratos Eletrônicos e a Proteção de Dados Pessoais do Consumidor**: Diálogo de Fontes entre o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet. Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias. V. 2, n. 1, p. 74-91, Jan/Jun 2016. Disponível em: < <http://www.indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/805/pdf> >. Acesso em: 04 Abr. 17, 14:13:00.

SILVEIRA, Newton. **Propriedade Intelectual**: Propriedade Industrial, Direito de Autor, Software, Cultivares, Nome Empresarial. 4ª edição, revisada e ampliada. Barueri: Manole, 2001.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**: direito material e processual. 3ª ed. São Paulo: Método, 2014.

WISCHENBART, Rüdiger. **Global eBook 2016**: A report on Market trends and developments. English edition. Vienna: Rüdiger Wischenbart Content and Consulting, 2016. Kindle for PC.