

Responsabilidade civil na era digital: Direito Civil, Direito Digital e Direito do Consumidor

Civil Liability in the Digital Age: Civil Law, Digital Law, and Consumer Law

Carlos Eduardo Garcia¹

João Pedro Ferreira Lima²

João Pedro Teodoro Rezende³

Luanda Patrícia dos Santos Duarte Venerio*

A transformação digital das relações sociais, econômicas e jurídicas impôs novos desafios à responsabilidade civil contemporânea. A expansão da internet, das plataformas digitais e do tratamento massivo de dados tornou mais complexa a aplicação dos pressupostos clássicos da responsabilidade civil desenvolvidos pelo Direito Civil tradicional. O presente artigo analisa a responsabilidade civil no contexto digital a partir da doutrina de Sérgio Cavalieri Filho, relacionando-a com foco no Direito Digital, especialmente a partir das contribuições de Patrícia Peck Pinheiro, e do Direito do Consumidor, com fundamento na doutrina de Rizzatto Nunes. O estudo busca compreender se os elementos clássicos da responsabilidade civil conduta, dano, nexo causal e culpa permanecem suficientes diante das especificidades dos danos produzidos no ambiente virtual. A metodologia utilizada é bibliográfica e qualitativa, com análise doutrinária e normativa do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor, do Marco Civil da Internet e da Lei Geral de Proteção de Dados. Conclui-se que o ordenamento jurídico brasileiro possui bases adequadas para enfrentar os conflitos digitais, embora exija constante atualização interpretativa e integração entre diferentes ramos do Direito, a fim de equilibrar inovação tecnológica, liberdade de expressão e proteção dos direitos fundamentais dos usuários e consumidores.

The digital transformation of social, economic, and legal relations has imposed new challenges on contemporary civil liability. The expansion of the internet, digital platforms, and the massive processing of data has made the application of the classic assumptions of civil liability developed by traditional Civil Law more complex. This article analyzes civil liability in the digital context based on the doctrine of Sérgio Cavalieri Filho, relating it to Digital Law, especially from the contributions of Patrícia Peck Pinheiro, and Consumer Law, based on the doctrine of Rizzatto Nunes. The study seeks to understand whether the classic elements of civil liability—conduct, damage, causal link, and fault—remain sufficient in the face of the specificities of damages produced in the virtual environment. The methodology used is bibliographic and qualitative, with doctrinal and normative analysis of the Civil Code, the Consumer Protection Code, the Marco Civil da Internet (Brazilian Internet Bill of Rights), and the General Data Protection Law. It is concluded that the Brazilian legal system has an adequate foundation for addressing digital conflicts, although it requires constant interpretative updating and integration

¹ Acadêmico de Direito pela Faculdade de Gestão e Inovação (FGI), Turma de Direito M3; carlos.garcia@aluno.faculadefgi.online;

² Acadêmico de Direito pela Faculdade de Gestão e Inovação (FGI), Turma de Direito M3; joao.ferreira.lima@aluno.faculadefgi.online

³ Acadêmico de Direito pela Faculdade de Gestão e Inovação (FGI), Turma de Direito M3; joao.rezende@aluno.faculadefgi.online

between different branches of law in order to balance technological innovation, freedom of expression, and the protection of the fundamental rights of users and consumers.

Palavras-chave: Direito Digital; Responsabilidade Civil; LGPD; Prova Digital.

Keywords: Digital Law; Civil Liability; LGPD (Brazilian General Data Protection Law); Digital Evidence.

1. Introdução

A transformação tecnológica vivenciada nas últimas décadas modificou profundamente a forma como as relações sociais, econômicas e jurídicas se desenvolvem. A consolidação da internet como principal meio de comunicação, interação e circulação de informações trouxe ao Direito novos desafios relacionados à proteção de direitos, à responsabilização por danos e à regulamentação das atividades realizadas em ambiente virtual. Nesse contexto, institutos tradicionais do Direito Civil passaram a enfrentar situações inéditas, marcadas pela velocidade da informação, pela transnacionalidade das relações e pela dificuldade de identificação dos agentes envolvidos.

Entre os diversos temas impactados pela evolução tecnológica, a responsabilidade civil ocupa posição de destaque. O aumento de conflitos decorrentes do uso de plataformas digitais, redes sociais, comércio eletrônico e tratamento massivo de dados pessoais exige uma releitura dos pressupostos clássicos da responsabilidade civil, especialmente no que se refere à conduta, ao dano, ao nexo causal e à culpa. A complexidade dessas relações também demanda integração entre diferentes ramos do Direito, como o Direito Civil, o Direito Digital e o Direito do Consumidor.

Diante desse cenário, o presente artigo tem como objetivo analisar a responsabilidade civil no contexto digital, investigando em que medida os modelos tradicionais desenvolvidos pela doutrina civilista permanecem adequados para solucionar os danos produzidos no ambiente virtual. Para tanto, utiliza-se como principal referencial teórico a obra de Sérgio Cavalieri Filho, complementada pelas contribuições de Patrícia Peck Pinheiro no campo do Direito Digital e de Rizzatto Nunes na perspectiva consumerista.

A metodologia adotada é bibliográfica e qualitativa, com análise doutrinária e legislativa do Código Civil Brasileiro, do Código de Defesa do Consumidor, do Marco Civil da Internet e

da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Busca-se compreender como o ordenamento jurídico brasileiro vem enfrentando os desafios decorrentes da sociedade digital, equilibrando inovação tecnológica, liberdade de expressão e proteção dos direitos fundamentais dos usuários e consumidores.

(1º Sessão)

2. Responsabilidade Civil no Contexto Digital

A aceleração das inovações tecnológicas nas últimas décadas gerou mudanças significativas nas relações jurídicas atuais. A emergência e a consolidação da internet como o principal espaço de interação social, econômica e cultural trouxeram ao Direito um desafio de extraordinária complexidade: a adequação de institutos jurídicos moldados na tradição civilística, criados para regular relações presenciais e territorialmente delimitadas, às relações fluidas, transfronteiriças e, por vezes, anônimas do meio digital.

A responsabilidade civil, nesse contexto, é um tema central. É o instituto jurídico que, desde sua concepção clássica, visa, acima de tudo, colocar o autor do dano na obrigação de indenizar a vítima, restaurando o equilíbrio das relações sociais afetadas pela prática do ilícito. Segundo a lição de Sérgio Cavalieri Filho (Programa de responsabilidade civil 2002), a violação de um dever jurídico dá origem a um ilícito que, na maioria das vezes, resulta em dano a outra parte, gerando um novo dever jurídico de reparação. Assim, existe um dever jurídico originário, que alguns chamam de primário, cuja violação resulta em um dever jurídico sucessivo, também conhecido como secundário, que é o dever de indenizar o prejuízo. Assim, existe uma estrutura lógica binária: não causar dano e, se isso ocorrer, reparar o dano.

Essa estrutura, aparentemente simples em sua concepção clássica, torna-se substancialmente mais complexa quando transladada para o universo digital. No ambiente digital, o conceito de responsabilidade civil ganha contornos próprios, já que a interação entre usuários e plataformas ocorre em ambiente virtual, muitas vezes envolvendo pessoas localizadas em diferentes países. Identificar o agente causador do dano, estabelecer o nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido, e delimitar o regime jurídico aplicável se o do Código Civil, o do Código de Defesa do Consumidor, o do Marco Civil da Internet ou o da Lei Geral de

Proteção de Dados constitui tarefa que desafia operadores do direito, doutrinadores e julgadores.

O problema central que o presente artigo se propõe a examinar pode ser formulado nos seguintes termos: em que medida os pressupostos clássicos da responsabilidade civil, tal como sistematizados pela doutrina de Cavalieri Filho, permanecem suficientes para dar conta das especificidades dos danos produzidos no ambiente digital? E, na medida em que se mostrem insuficientes, como o Direito Digital e o Direito do Consumidor complementam, tensionam ou reconfiguram tais pressupostos? A resposta a essas indagações pressupõe, necessariamente, uma abordagem interdisciplinar. A complexidade da área demanda do profissional do Direito um domínio que integre Direito Civil, Direito Regulatório, Direito Digital e Direito do Consumidor, além de atualização constante diante da velocidade das inovações tecnológicas. Essa perspectiva multidimensional não é apenas metodologicamente adequada, ela é juridicamente necessária, pois o arcabouço jurídico brasileiro prevê, por meio do Código Civil (artigos 186 e 927), a obrigação de reparar danos causados a terceiros, de forma objetiva ou subjetiva, quando comprovados conduta, dano e nexo causal mas esse marco geral coexiste com diplomas específicos como o Marco Civil da Internet e a LGPD, que introduzem regimes e princípios próprios. O ordenamento jurídico brasileiro vem sendo desafiado a equilibrar a liberdade de inovação com a proteção dos direitos dos consumidores e usuários, sendo que leis como o Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor, além da interpretação dos tribunais, moldam os contornos da responsabilidade civil nesse cenário em constante transformação. Esse equilíbrio é permanentemente tenso: de um lado, impor responsabilidade ampla pode desestimular a inovação; de outro, restringi-la excessivamente fragiliza a proteção do consumidor e do usuário vulnerável.

Por que Sérgio Cavalieri Filho? A escolha do livro *Programa de Responsabilidade Civil*, de Sérgio Cavalieri Filho, como base teórica deste trabalho não foi por acaso. O autor consegue unir a teoria acadêmica à sua experiência prática como juiz e professor. Sua obra explica com clareza os conceitos mais atuais sobre como e quando alguém deve ser responsabilizado por um dano, focando especialmente na culpa (o erro) e no nexo causal (a ligação entre a ação e o resultado).

Para analisar os conflitos no mundo digital, usamos o "fio condutor" proposto por Cavalieri,

que divide a responsabilidade em quatro pilares, são eles a ação humana (o que foi feito ou deixado de fazer), dano (o prejuízo real), nexó de causalidade (a prova de que a ação causou aquele dano) e culpa (se houve intenção ou descuido, nos casos aplicáveis), testando esses conceitos no ambiente online para entender onde o modelo tradicional falha e onde precisamos de novas leis, como o Direito Digital e o Direito do Consumidor.

Os conceitos clássicos no mundo digital, tem-se por base Cavalieri Filho que define o dano como a perda de algo valioso, seja dinheiro (patrimonial) ou algo íntimo, como a honra e a imagem (moral). Na internet, isso ganha uma proporção enorme: uma ofensa ou o vazamento de uma foto se espalha em segundos, sem fronteiras, o que torna muito difícil parar o estrago ou medir o tamanho do prejuízo

“Lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado qualquer que seja a natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da personalidade da vítima” (CAVALEIRI FILHO, p.94)

Sobre o dano moral, o autor faz um alerta importante: nem tudo é motivo para processo. Irritações comuns ou pequenos aborrecimentos do dia a dia não devem ser indenizados, para evitar que a justiça fique superlotada com casos banais. No mundo digital, onde sobram comentários ofensivos e propagandas enganosas, esse equilíbrio é essencial para que o foco da justiça continue sendo a reparação de danos graves.

Já o nexó de causalidade é o grande desafio tecnológico. No ambiente online, quem é o culpado? O usuário que postou a ofensa? A rede social que hospedou o conteúdo? O algoritmo que o impulsionou? Ou o anunciante que lucrou com a visualização? Identificar quem causou o quê é um "nó" jurídico que até o Supremo Tribunal Federal (STF) tem enfrentado ao discutir o Marco Civil da Internet.

Por fim, temos a divisão entre responsabilidade subjetiva (quando é preciso provar o erro) e

objetiva (quando a empresa responde pelo risco do negócio, independentemente de erro). Como a maioria das relações na internet são de consumo, as plataformas digitais costumam responder de forma objetiva. Ou seja, se o serviço causou um dano ao consumidor, a empresa tem o dever de reparar.

Na prática, toda essa teoria ganha contornos muito reais quando pensamos no dia a dia da internet. Imagina o tamanho do problema quando um algoritmo, programado para prender a nossa atenção, acaba espalhando uma notícia falsa que destrói a reputação de alguém, ou quando nossos dados pessoais são vazados e usados por criminosos. Nesses casos, fica claro que as regras antigas, pensadas para o mundo físico, sozinhas não dão conta. Afinal, quem é o verdadeiro culpado? O sistema que automatizou o processo ou a empresa que lucra com nossos cliques? É por isso que não dá mais para olhar a responsabilidade civil com os mesmos olhos de trinta anos atrás. O desafio atual não é mudar a essência do que Cavalieri Filho ensina, mas sim expandir e adaptar esses conceitos para que as vítimas não fiquem desamparadas diante do poder das grandes tecnologias.

O que se vê hoje, portanto, é a necessidade urgente de uma justiça que entenda de tecnologia. Não basta apenas aplicar a lei de forma fria; é preciso compreender como as redes funcionam para julgar com justiça. O Código de Defesa do Consumidor e a LGPD entram justamente aí, funcionando como ferramentas de apoio que ajudam a equilibrar o jogo entre o cidadão comum e as grandes plataformas digitais. No fim das contas, proteger o usuário no ambiente virtual não significa engessar a inovação ou proibir o avanço tecnológico, mas sim garantir que a internet continue sendo um espaço seguro, onde a liberdade de criar e navegar caminhe lado a lado com o respeito à dignidade e aos direitos de cada um.

(2º Sessão)

3. A reconfiguração da responsabilidade civil frente aos desafios do Direito digital

O cenário cibernético contemporâneo impõe uma profunda releitura dos institutos clássicos da responsabilidade civil, a começar pelo diagnóstico e pela identificação precisa da conduta ilícita. No ambiente virtual, fatores como a arquitetura descentralizada da rede, o uso de redes privadas virtuais (VPNs) e a proliferação de perfis falsos e anônimos criam uma falsa

sensação de impunidade, dificultando de forma acentuada a imputação de responsabilidade ao verdadeiro autor do dano. Diante dessa problemática, Pinheiro (2021) enfatiza que a resposta jurídica e técnica a essa opacidade informacional reside na urgência da rastreabilidade e no armazenamento rigoroso de registros de conexão e logs de aplicação. Estes registros constituem o lastro probatório mínimo e indispensável para vincular, de maneira inequívoca, uma ação lesiva digital a uma pessoa física ou jurídica no mundo real. Uma vez superado o obstáculo da autoria, a análise desloca-se para a configuração do dano no Direito Digital, que se manifesta sob uma roupagem dual: patrimonial ou, com alarmante frequência, extrapatrimonial (moral). A velocidade exponencial de propagação e a viralização de conteúdos ofensivos conferem ao dano digital uma escala de alcance global e uma permanência temporal que o mundo físico analógico jamais experimentou. Essa persistência perene na rede — caracterizada pela doutrina como a "memória da internet" ou "etiqueta digital indestrutível" — faz com que a reparação integral da dignidade e da imagem do indivíduo lesado exija remédios jurídicos complexos, os quais frequentemente envolvem a tutela do chamado direito ao esquecimento ou a imposição de obrigações de fazer voltadas à remoção definitiva e célere dos conteúdos ofensivos hospedados em servidores de terceiros.

Para além da conceituação do dano, o estabelecimento do liame causal entre o ato ilícito e o prejuízo sofrido demanda uma revolução nos meios de prova, migrando-se da tradicional prova documental para a prova digital especializada. Conforme aponta Pinheiro (2021), a validade do nexo de causalidade em juízo está estritamente condicionada à preservação da cadeia de custódia e à garantia da integridade da prova digital, mecanismos essenciais para impedir a manipulação de metadados, o espelhamento fraudulento de telas (*prints*) e a alteração de códigos-fonte. Sem a devida auditoria técnica e fixação pericial (como por meio de atas notariais ou verificação de *hashs* criptográficos), a evidência digital torna-se frágil e juridicamente ineficaz. Paralelamente a essa vertente probatória, a transição da sociedade industrial para a sociedade da informação impulsiona uma mutação nos critérios de imputação de culpa. Embora a responsabilidade civil substitutiva calcada na comprovação de negligência, imprudência ou imperícia nos termos do artigo 186 do Código Civil permaneça como a regra geral das relações intersubjetivas, a era digital impõe a expansão da responsabilidade objetiva baseada na teoria do risco da atividade. Sob esse prisma, corporações e agentes econômicos que tratam macro volumes de dados (*Big Data*) ou operam plataformas digitais inerentemente arriscadas passam a atrair para si o ônus de reparar os danos decorrentes de vazamentos, invasões de sistemas ou falhas de segurança cibernética.

Trata-se da aplicação do princípio da precaução digital, segundo o qual a ausência de dolo por parte do controlador ou operador da plataforma não afasta o dever de indenizar, haja vista que o proveito econômico auferido com a atividade digital fundamenta a absorção dos riscos sociais correlatos.

Outro ponto que centraliza os debates na literatura jurídica diz respeito à delimitação da responsabilidade civil das plataformas de redes sociais e dos provedores de aplicação por atos ilícitos cometidos por seus usuários. Alinhando-se à sistemática inaugurada pelo artigo 19 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), Pinheiro (2021) discute o delicado dever de cuidado dessas entidades e a engenharia de incentivos para o controle de conteúdo de terceiros. A legislação pátria optou por um modelo que busca harmonizar a garantia constitucional da liberdade de expressão com a tutela dos direitos da personalidade. Como regra, os provedores só respondem civilmente por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomarem as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, promoverem a indisponibilização do material apontado como infringente. Exceções a essa dependência de ordem judicial são previstas expressamente pelo ordenamento em casos de flagrante violação da intimidade, como na divulgação não consensual de imagens, vídeos ou outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado, hipótese em que a responsabilidade do provedor passa a ser aplicável a partir do momento em que este recebe a notificação extrajudicial direta da vítima e se mantém inerte.

Essa preocupação com a integridade da esfera privada adquire contornos ainda mais rígidos e punitivos ao se analisar o microssistema de Proteção de Dados sob a égide da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Em suas reflexões, Pinheiro (2021) dedica especial atenção ao tema, demonstrando que a responsabilidade civil neste ambiente assume funções marcadamente preventivas e de desestímulo (*deterrence*). A violação aos preceitos da LGPD tais como o desvio de finalidade no tratamento, a ausência de base legal legítima ou o compartilhamento ilícito de informações sensíveis configura um descumprimento autônomo de um dever legal. O tratamento inadequado ou ilícito de dados pessoais, portanto, gera o dever de indenizar o titular não apenas quando há um prejuízo financeiro tangível e direto, mas também quando ocorre a quebra da legítima expectativa de confiança depositada no agente de tratamento e a consequente violação aos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade.

Sob o aspecto metodológico que orienta esta pesquisa jurídica, a análise da responsabilidade civil digital não deve se limitar a um exercício puramente teórico ou exegético de subsunção da norma ao fato, mas sim adotar uma abordagem funcional e sistêmica. Isso significa investigar como as decisões judiciais e as formulações doutrinárias operam na prática como ferramentas de modelagem de comportamento no ambiente virtual. Diante disso, a pacificação dos conflitos na internet não pode depender exclusivamente da intervenção *ex post* do Poder Judiciário, a qual muitas vezes se mostra tardia frente à perenidade dos danos virtuais. Torna-se imperioso o fortalecimento de mecanismos preventivos, como a educação digital e a disseminação de balizas éticas nas redes sociais, capazes de mitigar os riscos na origem. Sob a ótica corporativa, a implementação de robustos programas de conformidade (*compliance*) digital, governança de dados e segurança da informação desponta como uma estratégia de gestão indispensável para salvaguardar os direitos dos titulares e blindar as organizações contra pesadas sanções civis e administrativas. Conclui-se, portanto, que o ordenamento jurídico brasileiro possui pilares consolidados para a tutela dos direitos na era digital, demandando, todavia, uma constante atualização hermenêutica por parte dos operadores do Direito. O estudo doutrinário fornece o arcabouço necessário para compreender que a liberdade na rede pressupõe o estrito cumprimento de responsabilidades correlatas, evidenciando que a realização da justiça na contemporaneidade depende diretamente da simbiose entre a dogmática jurídica clássica e a compreensão técnica das inovações tecnológicas.

(3º

Sessão)

4. A proteção do consumidor no ambiente digital

A ampliação das relações jurídicas realizadas por meio da internet fez com que grande parte das contratações contemporâneas passasse a ocorrer em ambiente virtual. Nesse contexto, a proteção do consumidor tornou-se ainda mais relevante, pois o comércio eletrônico, os aplicativos e as plataformas digitais intensificam a assimetria de informações entre fornecedor e consumidor, exigindo a incidência das normas protetivas previstas na Lei n. 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

Segundo Nunes (2018), o sistema consumerista brasileiro tem como um de seus fundamentos centrais o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. No ambiente digital, essa vulnerabilidade se manifesta de forma ainda mais intensa, já que o consumidor frequentemente contrata à distância, adere a cláusulas previamente impostas e nem sempre possui compreensão suficiente sobre as condições do serviço, do tratamento de dados ou dos riscos da contratação eletrônica.

A relação de consumo no meio virtual se forma quando estão presentes seus elementos centrais: consumidor, fornecedor, produto ou serviço. Essa noção é especialmente importante no meio digital porque permite enquadrar como fornecedores não apenas lojas virtuais, mas também marketplaces, plataformas de assinatura, aplicativos de intermediação e demais agentes econômicos que oferecem serviços ou produtos no mercado digital. Em uma economia cada vez mais mediada por interfaces eletrônicas, a identificação correta do fornecedor é essencial para que a tutela jurídica não fique enfraquecida diante da complexidade tecnológica.

Outro aspecto relevante diz respeito ao dever de informação, que constitui uma das bases mais importantes da proteção do consumidor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a informação deve ser clara, adequada e ostensiva, de modo que o consumidor conheça previamente as características essenciais do produto ou serviço, os preços, os riscos, os prazos e as condições da contratação. Em diálogo com essa proteção legal, Nunes destaca que a transparência constitui elemento indispensável à validade e ao equilíbrio das relações de consumo. No ambiente digital, essa exigência se torna ainda mais rigorosa, porque a contratação ocorre por meio de telas, botões, links e termos de uso extensos, muitas vezes redigidos em linguagem técnica e pouco acessível ao usuário comum.

A oferta também produz efeitos jurídicos vinculantes. Isso significa que a publicidade e a apresentação do produto ou serviço passam a integrar a obrigação do fornecedor, impedindo que a empresa anuncie determinada vantagem e, posteriormente, descumpra aquilo que foi prometido ao consumidor. Conforme a leitura doutrinária de Nunes (2018), a tutela consumerista da oferta e da publicidade busca impedir condutas enganosas e preservar a confiança legítima do consumidor na relação contratual. Em ambiente virtual, essa vinculação é ainda mais sensível, porque o anúncio pode circular em diferentes plataformas,

ser impulsionado por algoritmos e alcançar consumidores em larga escala, ampliando os efeitos de uma publicidade imprecisa ou omissa.

No ambiente digital, essa proteção assume especial importância em razão da frequência de anúncios patrocinados, promoções relâmpago, ofertas com aparência de desconto permanente e práticas publicitárias que podem induzir o consumidor em erro. O Código de Defesa do Consumidor veda a publicidade enganosa e abusiva, e a doutrina de Nunes (2018) demonstra que essa vedação alcança não apenas a falsidade expressa, mas também omissões e apresentações ambíguas capazes de comprometer a liberdade de escolha do consumidor. Situações como “falsa escassez”, descontos artificiais, influenciadores que omitem publicidade e promessas contratuais pouco visíveis revelam como a publicidade digital pode manipular a percepção do consumidor e comprometer sua autonomia decisória.

No campo da responsabilidade civil, a disciplina consumerista adota, como regra, a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados por defeitos de produtos e serviços. Isso significa que, em regra, a obrigação de indenizar não depende da comprovação de culpa, pois o sistema de proteção do consumidor se estrutura com base no risco da atividade econômica exercida pelo fornecedor, entendimento amplamente trabalhado por Nunes (2018). Essa lógica é compatível com a realidade digital, uma vez que as empresas do setor assumem o risco inerente à atividade que desenvolvem, lucrando com a circulação de informações, com a intermediação de relações e com a prestação contínua de serviços online.

Esse raciocínio aplica-se de forma adequada ao ambiente digital, no qual empresas exploram economicamente plataformas, aplicativos e serviços online em larga escala. Quando há falha na prestação do serviço, cobrança indevida, defeito de segurança, descumprimento da oferta ou exposição indevida do consumidor a danos, a responsabilização do fornecedor encontra fundamento tanto na lógica protetiva do Código de Defesa do Consumidor quanto na necessidade de preservação da confiança nas relações digitais. Além disso, o dano suportado pelo consumidor digital pode ter efeitos imediatos e duradouros, como bloqueio abusivo de conta, retenção indevida de valores, indisponibilidade de serviços essenciais, vazamento de dados pessoais ou dificuldade de cancelamento de contratação feita por meio eletrônico.

Também merece destaque a proteção contratual desenvolvida por Rizzatto Nunes (2018), especialmente no que se refere aos contratos de adesão e à necessidade de interpretação mais

favorável ao consumidor. Nos serviços digitais, os contratos são geralmente aceitos com um clique, sem possibilidade real de negociação, o que reforça a incidência dos princípios da transparência, da equivalência e da vedação de cláusulas abusivas, sobretudo quando o fornecedor tenta limitar indevidamente sua responsabilidade ou impor obrigações desproporcionais ao usuário. Essa realidade mostra que o consentimento eletrônico não pode ser presumido como expressão plena de autonomia, pois muitas vezes ele representa apenas a concordância formal com condições previamente estabelecidas pela plataforma.

Além disso, a proteção do consumidor no espaço virtual não exclui a incidência de normas específicas sobre internet. A Lei n. 12.965/2014, denominada Marco Civil da Internet, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, devendo ser interpretada em harmonia com a tutela consumerista sempre que houver relação de consumo em ambiente digital. Assim, a análise da responsabilidade civil na era digital exige diálogo entre o Direito Civil, o Direito Digital e o Direito do Consumidor. Esse diálogo é indispensável para que o sistema jurídico responda de maneira coerente aos conflitos produzidos pelas novas tecnologias sem enfraquecer a proteção da parte vulnerável.

Dessa forma, verifica-se que a contribuição doutrinária de Nunes (2018) permanece essencial para compreender a proteção jurídica do consumidor no ambiente digital. A vulnerabilidade do consumidor, o dever de informação, a vinculação da oferta e a responsabilidade objetiva do fornecedor demonstram que o Direito do Consumidor continua sendo instrumento fundamental para a tutela da dignidade, da segurança e da confiança nas relações de consumo realizadas por meios tecnológicos. No cenário atual, mais do que nunca, a tutela consumerista precisa ser lida como mecanismo de equilíbrio entre inovação e proteção, de modo a evitar que a sofisticação tecnológica reduza a capacidade de defesa do consumidor diante das grandes plataformas digitais.

Notas de rodapé

¹ BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

² BRASIL. Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

Metodologia

A presente pesquisa adota o método dedutivo, partindo da análise geral da responsabilidade civil para examinar sua aplicação nas relações jurídicas desenvolvidas no ambiente digital. Quanto aos procedimentos, trata-se de pesquisa bibliográfica e documental, desenvolvida a partir do estudo de obras doutrinárias, da legislação pertinente e de textos normativos relacionados ao tema, com destaque para o Código Civil, a Lei n. 8.078/1990 e a Lei n. 12.965/2014.

A abordagem é qualitativa, pois busca interpretar criticamente os fundamentos da responsabilidade civil na era digital sob a perspectiva do Direito Civil, do Direito Digital e do Direito do Consumidor. No plano teórico, o trabalho utiliza como referências centrais Sérgio Cavalieri Filho, Patrícia Peck Pinheiro e Rizzatto Nunes, com o objetivo de compreender de que forma os institutos clássicos da responsabilidade civil são mantidos, complementados ou reinterpretados diante das novas formas de dano, consumo e vulnerabilidade produzidas pela sociedade informacional.

5. **Considerações finais:**

Este artigo mostra que a responsabilidade civil ainda é a principal ferramenta para resolver brigas e problemas na internet. Mesmo que essas regras tenham sido criadas no passado para o "mundo físico", elas continuam funcionando bem na era digital. Para descobrir se alguém deve pagar uma indenização, ainda dependemos de quatro pilares básicos: a ação de quem errou, o estrago causado, a ligação direta entre os dois (nexo causal) e a culpa. A diferença é que, no ambiente virtual, precisamos analisar tudo isso com muito mais cuidado e com a ajuda de leis mais modernas.

Mas a internet traz desafios únicos. Descobrir quem cometeu um erro online, por exemplo, é bem mais difícil por causa do anonimato, de perfis falsos e da facilidade em se esconder. É

por isso que guardar registros de acesso, preservar provas digitais e contar com a ajuda de plataformas e autoridades virou algo obrigatório para que a justiça realmente aconteça.

Além disso, o estrago no mundo digital é gigante. Mentiras, ofensas e vazamentos de dados se espalham em segundos e atingem milhares de pessoas. Nesses casos, só pagar uma indenização em dinheiro não resolve o problema. É preciso agir rápido para apagar o conteúdo e evitar que o estrago aumente.

Outro nó difícil de desatar é descobrir de quem foi a culpa. Um único problema na internet pode envolver o usuário, o site, a rede social e até robôs. Saber quem realmente causou o quê exige perícia técnica especializada e provas digitais muito seguras.

O Direito do Consumidor também acende um alerta: nós, usuários, somos a parte mais fraca na internet. Aceitamos contratos gigantes sem ler, lidamos com políticas de privacidade confusas e caímos em propagandas enganosas a todo momento. Por isso, o Código de Defesa do Consumidor é tão importante para nos proteger nesse espaço.

No fim das contas, as leis brasileiras combinando o Código Civil, o Código do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a LGPD dão conta do recado. O grande segredo é que o Direito não pode parar no tempo; ele precisa acompanhar a velocidade da tecnologia. Mais do que punir e mandar pagar pelo erro, a responsabilidade civil na internet deve servir para prevenir problemas. Só assim conseguiremos construir um ambiente digital mais seguro, confiável e que respeite as pessoas.

Referências

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 24 maio 2026.

BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 24 maio 2026.

BRASIL. Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 24 maio 2026.

BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 24 maio 2026.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

PECK PINHEIRO, Patrícia. *Direito digital*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.