

LEONARDO MACHADO ACOSTA

DIREITO DIGITAL DO CONSUMIDOR

FUNDAMENTOS ESTRUTURAIS E PRÁTICA JURÍDICA

2026

 **EDITORA**
*Jus***PODIVM**
www.editorajuspodivm.com.br

Capítulo 6

RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO CIBERESPAÇO

Objetivo do capítulo: Reexaminar a responsabilidade civil do fornecedor à luz dos riscos específicos do ambiente digital, considerando as falhas técnicas, sistêmicas e informacionais próprias do ciberespaço.

Principais conceitos desenvolvidos: Responsabilidade objetiva; defeito do serviço e produto digital; nexo causal estrutural; risco do empreendimento; danos no ciberespaço.

Aplicações práticas: O capítulo sustenta a imputação de responsabilidade a fornecedores digitais e plataformas com atenção aos riscos e desafios do ciberespaço, reforçando a tutela do consumidor diante de danos causados por tecnologias complexas, com a aferição do nexo causal estrutural e risco do empreendimento.

6.1 INTRODUÇÃO

O instituto jurídico da responsabilidade civil tem fundamento na ideia de que aquele que causa lesão injustificada a direito alheio deve suportar as consequências jurídicas de sua conduta¹, assumindo o dever de reparar o dano, com o objetivo de recompor, sempre que possível, o estado anterior à violação².

Nesse sentido, destacam Rosenvald e Braga Netto, que responsabilidade civil se trata de conceito fluido, e pode “expressar uma ideia de reparação, punição ou precaução, conforme a dimensão temporal e espacial em que se coloque”³.

Assim, cumpre destacar o ensinamento de Venosa sobre esse tema:

1. Nesse sentido: “A concepção da responsabilidade sempre esteve relacionada à lesão do direito.” TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. [livro eletrônico]. p. 468.
2. Nesse sentido: Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário. CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2006. p. 158.
3. ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024. p. 37.

O termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato, ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar. Desse modo, o estudo da responsabilidade civil abrange todo o conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar.⁴

Portanto, verifica-se que o instituto da responsabilidade civil se vincula à defesa de direitos violados⁵. Esse mesmo raciocínio é adotado pelas normas que tratam sobre o tema, encabeçadas pela Constituição Federal que, a partir de uma visão integradora⁶, em seu artigo 5º, inciso V⁷, assegura a indenização por dano material, moral ou à imagem dentre os direitos fundamentais.

Essa presença de norma constitucional sobre o tema reflete a constitucionalização do Direito Privado e tem como consequência direta a adoção de um novo universo de interesses mercedores de tutela. Expande-se, assim, a reparabilidade e a ressarcibilidade para um rol indeterminado de direitos, desde que vinculados aos direitos fundamentais, especialmente aos direitos da personalidade, abrindo margem ao reconhecimento de danos até então desconsiderados juridicamente⁸.

4. VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito civil*. Coleção direito civil; v. 4. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 2.

5. Vale destacar a lúcida explanação de Bittar sobre o tema: Embora na evolução tenha enfrentado vicissitudes as mais diversas, sob filosofias prosperantes a cada etapa, a verdade é que sempre se orientou na defesa de direitos violados, em virtude de fatos de terceiros, e a partir da constatação do nexo causal entre o evento danoso e a conduta do agente. No plano civil, sob a iniciativa do lesado, assim que consolidada em sua textura central, procura proporcionar-lhe instrumentos de reação contra o agente, inclusive com a utilização do aparato judiciário do Estado, que, para tanto, se habilitou. Ora, embora embalada por acentuado cunho pecuniário em sua inserção nas codificações, a teoria em debate tem expandido, consideravelmente, a sua base, atingindo situações de danos provocados objetivamente, bem como a sua latitude, alcançando, com isso, tanto os danos patrimoniais, como os extrapatrimoniais, como constatamos na doutrina especializada dominante. BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 2.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994, p. 17.

6. BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 156.

7. Art. 5º, V, CF: é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

8. SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 90.

No âmbito infraconstitucional, a responsabilidade civil ganha destaque no Código Civil. Sem a pretensão de esgotar o rol de dispositivos aplicáveis ao tema⁹, destacam-se: o artigo 186¹⁰, em conjunto com o artigo 927, *caput*¹¹, que consagram a regra geral da responsabilidade civil extracontratual¹² subjetiva decorrente de ato ilícito; o artigo 188¹³, em articulação com os artigos 929¹⁴ e 930¹⁵, que preveem hipóteses de responsabilidade civil extracontratual oriunda de ato lícito; o artigo 187¹⁶, que amplia o conceito de ato ilícito; e, por fim, o parágrafo único do artigo 927¹⁷, bem como os artigos 931¹⁸ e 933¹⁹, que disciplinam hipóteses de responsabilidade objetiva.

9. FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. *Rev. TST*, Brasília, vol. 76, no 1, p. 17-63. jan/mar 2010. p. 18-19.
10. Art. 186, CC: Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.
11. Art. 927, *caput*, CC: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
12. Ressalta-se que a responsabilidade civil pode ser classificada em extracontratual ou contratual, conforme origem do dano ocasionado; conforme sintetiza Tartuce: “No que concerne à classificação da responsabilidade civil, repise-se que se pode falar, inicialmente, em responsabilidade civil contratual ou negocial, situada no âmbito da inexecução obrigacional.” TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. [livro eletrônico]. p. 469.
13. Art. 188, CC: Não constituem atos ilícitos: I - os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido; II - a deterioração ou destruição da coisa alheia, ou a lesão a pessoa, a fim de remover perigo iminente. Parágrafo único. No caso do inciso II, o ato será legítimo somente quando as circunstâncias o tornarem absolutamente necessário, não excedendo os limites do indispensável para a remoção do perigo.
14. Art. 929, CC: Se a pessoa lesada, ou o dono da coisa, no caso do inciso II do art. 188, não forem culpados do perigo, assistir-lhes-á direito à indenização do prejuízo que sofreram.
15. Art. 930, CC: No caso do inciso II do art. 188, se o perigo ocorrer por culpa de terceiro, contra este terá o autor do dano ação regressiva para haver a importância que tiver ressarcido ao lesado. Parágrafo único. A mesma ação competirá contra aquele em defesa de quem se causou o dano (art. 188, inciso I).
16. Art. 187, CC: Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.
17. Art. 927, parágrafo único, CC: Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.
18. Art. 931, CC: Ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação.
19. Art. 933, CC: As pessoas indicadas nos incisos I a V do artigo antecedente, ainda que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados pelos terceiros ali referidos.

Por sua vez, o Código de Defesa do Consumidor dispõe de normas próprias sobre a responsabilidade civil, adequando as normas gerais às relações consumeristas, prevendo como regra geral a responsabilidade civil objetiva do fornecedor.

Assim, destacam-se os artigos 12²⁰ e 14²¹, que consagram a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados por defeitos de produtos e serviços; o artigo 18²², que trata da responsabilidade solidária dos fornecedores pelos vícios de qualidade ou quantidade dos produtos; o artigo 20²³, relativo aos vícios na prestação de serviços; bem como o artigo 7º, parágrafo único²⁴, e o artigo 25, §1º²⁵, que reforçam a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento.

A interpretação conjunta de tais dispositivos evidencia que o microsistema consumerista adota uma lógica protetiva própria, voltada à efetiva reparação dos danos sofridos pelo consumidor, independentemente da apuração de culpa, em consonância com sua condição de parte vulnerável na relação jurídica.

Pelo exposto, constata-se como função primordial da responsabilidade civil a reparação/compensação dos danos patrimoniais/extrapatrimoniais

-
20. Art. 12, *caput*, CDC: O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.
 21. Art. 14, *caput*, CDC: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
 22. Art. 18, *caput*, CDC: Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas
 23. Art. 20, *caput*, CDC: O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
 24. Art. 7º, parágrafo único, CDC: Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.
 25. Art. 25, §1º, CDC: Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

ocasionados²⁶. Ainda, com o desenvolvimento desse instituto jurídico, foi possível o reconhecimento de outras funções ao lado da reparatória/compensatória, tais como as funções punitiva e preventiva²⁷. Nesse sentido também ensina Lopez:

Em resumo, a partir da admissão dos princípios da precaução e da prevenção, podemos dizer que a Responsabilidade Civil do século XXI tem três funções principais: 1. sua função principal, fundamentada no princípio Função compensatória: da reparação integral de todos os danos sofridos; 2. aparece através de pesadas indenizações contra o Função dissuasória: autor do dano, classicamente chamada de função preventiva, dentro da qual temos que lembrar a teoria dos com caráter de pena privada, e da com *punitive damages*, *deterrence* fundamento econômico. 3. engloba os princípios da precaução Função preventiva e m sentido lato: e da prevenção, pelos quais haverá a antecipação de riscos e danos.²⁸

Verifica-se que a expressão “responsabilidade” conduz o intérprete ao reconhecimento da relação entre a violação de um direito e a imputação do dever de reparação integral ao seu causador, operando a transferência dos prejuízos da esfera jurídica da vítima para o patrimônio do ofensor²⁹. Trata-se de mecanismo fundamental de recomposição do equilíbrio jurídico rompido, que não se limita à função meramente compensatória, mas assume também relevante papel preventivo e dissuasório.

26. FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. *Rev. TST*, Brasília, vol. 76, no 1, p. 17-63. jan/mar 2010. p. 28.

27. Nesse sentido: “*Responsibility, accountability e answerability* executam exemplarmente as funções preventiva e precaucional da responsabilidade civil, eventualmente complementadas pela função compensatória (liability). Ao contrário do que propaga a escola clássica da responsabilidade, distancia-se o efeito preventivo de um mero efeito colateral de uma sentença condenatória a um ressarcimento. Aliás, a multifuncionalidade da responsabilidade civil não se resume a uma discussão acadêmica: a perspectiva plural da sua aplicabilidade à LGPD é um bem-acabado exemplo legislativo da necessidade de ampliarmos a percepção sobre a responsabilidade civil. Não se trata tão somente de um mecanismo de contenção de danos, mas também de contenção de comportamentos. Transpusemos o “direito de danos” e alcançamos uma responsabilidade civil para muito além dos danos.” ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024. p. 78.

28. LOPEZ, Teresa Ancona. Responsabilidade civil na sociedade de risco. *R. Fac. Dir. Univ. SP* v. 105 p. 1223-1234 jan. dez. 2010. p. 1230.

29. ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024. p. 63.

No âmbito das relações de consumo, ainda mais quando esta se dá no ciberespaço, tal lógica revela-se indispensável para a efetividade da tutela do consumidor, visando assegurar que os riscos inerentes à atividade econômica e tecnológica não sejam indevidamente suportados por quem ocupa a posição mais frágil da relação jurídica.

Conforme analisado, depreende-se que a responsabilidade civil, em regra, corresponde à consequência da prática de ato ilícito que causa dano a outrem, gerando o dever de indenizar ou ressarcir; assim, destacam Reis e Santos que o “ato ilícito está situado no plano da existência, já a obrigação de indenizar se encontra situada no plano da eficácia.”³⁰.

Ainda, atrelados ao ato ilícito³¹, a doutrina costuma elencar três pressupostos que devem estar presentes para a configuração do dever de reparar³²: existência de uma ação comissiva ou omissiva que violou direito; a ocorrência de um dano patrimonial ou extrapatrimonial; e o nexo de causalidade entre o dano e a ação que o produziu³³, ou, conforme ensina Carlos Roberto Gonçalves, “um dano, a culpa do autor do dano e a relação de causalidade entre o fato culposo e o mesmo dano”³⁴.

Por sua vez, Tartuce destaca que são quatro os pressupostos do dever de indenizar:

De qualquer forma, ainda prevalece o entendimento pelo qual a culpa em sentido amplo ou genérico é sim elemento essencial da responsabilidade civil, tese à qual este autor se filia. Desse modo, pode ser apontada a existência de quatro pressupostos do dever de indenizar, reunindo os doutrinadores aqui destacados: a) conduta humana; b) culpa genérica ou *lato sensu*; c) nexo de causalidade; d) dano ou prejuízo.³⁵

30. REIS, Clayton; SANTOS, Anderson Donizete dos. Responsabilidade civil, as relações de consumo e as diversas formas de publicidade ilícita. *Revista Jurídica Cesumar - Mestrado*, v. 13, n. 2, p. 611-639, jul./dez. 2013. p. 615.

31. CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e Menezes. *Direito das obrigações*. Lisboa: Associação Acadêmica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1986, v. 2. p. 279.

32. PESSOA JORGE, Fernando. *Ensaio sobre os pressupostos da responsabilidade civil*. Coimbra: Almedina, 1995. p. 9.

33. DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. v. 7. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 6.

34. GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 3.

35. TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. [livro eletrônico]. p. 515.

Portanto, para que surja a obrigação de indenizar, exige-se a presença de determinados fatores juridicamente relevantes, tradicionalmente identificados pela doutrina como pressupostos ou elementos da responsabilidade civil. Dentre eles, destaca-se, primeiramente, a conduta do agente, que pode se manifestar tanto por meio de uma ação quanto por uma omissão juridicamente relevante, consistente em comportamento que viole dever jurídico pré-existente. Soma-se a esse elemento o nexo de causalidade, responsável por estabelecer o vínculo lógico e jurídico entre a conduta praticada e o resultado lesivo experimentado pela vítima, de modo que apenas os danos que sejam consequência direta ou adequada da atuação do agente possam ser a ele imputados. Por fim, impõe-se a ocorrência do dano, entendido como a efetiva lesão a um interesse juridicamente tutelado, de natureza patrimonial ou extrapatrimonial³⁶.

No âmbito das relações consumeristas, conforme o brevemente elencado anteriormente, existem certas peculiaridades atinentes à responsabilidade civil relacionadas à necessidade de proteção mais contundente ao sujeito vulnerável³⁷, adotando-se, especialmente, a teoria do risco-proveito³⁸.

36. COSTA, Leandro Silva; PADILHA, Marcelo Fróes; CARNEIRO, Auner Pereira. A Responsabilidade Civil - Origens e evolução do objeto científico. *Conexão Acadêmica*. Vol. 5. p. 121-143. Julho 2014.

37. Nesse sentido: "Enquanto a responsabilidade, no sistema do Código Civil, tem a culpa como regra e funda-se no dever moral de não causar prejuízo a outrem, o sistema do Código de Defesa do Consumidor ostenta um fundamento de natureza econômica e pragmática. Reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor, instaura um mecanismo de reversão do custo, destinando ao fornecedor do produto a externalidade que antes seria suportada unicamente pelo consumidor sorteado pelo acaso. A recomposição do dano e o elemento dissuasório nela contida voltam-se primordialmente para a máxima de que, se o agente econômico auferir lucro com uma determinada atividade de fornecimento de produtos ou serviços, deve responder também – e independentemente da culpa vigente nas relações jurídicas interpessoais – pelos riscos e pelas lesões que tais atividades podem causar no mercado de consumo.". FARENA, Duciran Van Marsen. A responsabilidade civil no código de defesa do consumidor e no novo código civil. *B. Cient. ESMPU*, Brasília, a. II – nº 6, p. 117-134 – jan./mar. 2003. p. 117.

38. Nesse sentido: "Deve ficar bem claro que, como a responsabilidade objetiva consumerista é especificada em lei, não se debate a existência ou não de uma atividade de risco, nos termos da segunda parte do comando, que consagra a chamada cláusula geral de responsabilidade objetiva. Na verdade, o CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito, aquele que gera a responsabilidade sem culpa justamente por trazer benefícios, ganhos ou vantagens. Em outras palavras, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento. Uma dessas decorrências é justamente a responsabilidade objetiva e solidária dos agentes envolvidos com a prestação ou fornecimento." TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor*: direito material e processual. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018. [livro eletrônico]. p. 156.

A diferença mais marcante reside no fato de que, enquanto a responsabilidade civil clássica é, em regra, subjetiva, a responsabilidade no âmbito consumerista é objetiva. Assim, nas relações civis e empresariais exige-se, como elemento essencial para o reconhecimento do dever de indenizar, a comprovação da culpa do agente; já nas relações consumeristas a lógica é distinta, sendo dispensada a demonstração da culpa do causador do dano³⁹, o que caracteriza a adoção da responsabilidade objetiva.

A adoção da responsabilidade objetiva como regra pela legislação consumerista afeta diretamente os pressupostos necessários para a caracterização do dever de reparar e ressarcir. Nesse caso, basta a comprovação da existência da ação ou omissão, não sendo necessária a presença de conduta culposa ou culpa genérica, além do resultado danoso e nexo de causalidade.⁴⁰ Essa peculiaridade faz toda a diferença na tutela dos consumidores lesados, visto que o elemento aqui dispensado normalmente é o mais difícil de ser comprovado no caso concreto.

Destaca-se que a regra geral da responsabilidade objetiva comporta exceção, prevista no §4º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor⁴¹, segundo a qual os profissionais liberais que prestam serviços somente respondem mediante a comprovação de culpa, adotando-se, nesse caso, a responsabilidade subjetiva.

Seguindo, o Código de Defesa do Consumidor trata essencialmente de quatro situações básicas de responsabilidade civil: a responsabilidade pelo vício do produto e responsabilidade pelo vício do serviço, nas quais o dano fica adstrito ao produto ou serviço; a responsabilidade pelo defeito do produto e a responsabilidade pelo defeito do serviço, nas quais o dano extrapola o produto ou serviço, lesando outros bens jurídicos e ocasionando acidente de consumo.

39. Nesse sentido: “Dessume-se do exposto que o CDC labora a doutrina objetiva da responsabilidade civil em um viés peculiar: acolhe a teoria do defeito do produto (art. 12) ou do serviço (art. 14). Trata-se de uma obrigação objetiva de indenizar que não se funda no risco da atividade – tal como projetada pelo parágrafo único do art. 927 do Código Civil – nem tampouco na culpa.” ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024. p. 184.

40. FARENA, Duciran Van Marsen. A responsabilidade civil no código de defesa do consumidor e no novo código civil. *B. Cient. ESMPU*, Brasília, a. II – nº 6, p. 117-134 – jan./mar. 2003. p. 118.

41. Art. 14, § 4º, CDC: A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

A regra geral, nos casos listados, é a da solidariedade presumida entre os fornecedores integrantes da cadeia de produção e fornecimento; contudo, destaca-se o entendimento doutrinário⁴² no sentido de que, nos casos de acidente de consumo decorrente de defeito do produto, haverá responsabilidade imediata do fornecedor que ocupe a posição de fabricante e responsabilidade subsidiária daquele que atue como comerciante, por força da exegese dos artigos 12 e 13 do Código de Defesa do Consumidor.

Outro ponto marcante envolvendo a responsabilidade civil nas relações de consumo diz respeito à unificação promovida pela Legislação Consumerista quanto à origem da responsabilidade civil, afastando a distinção tradicional entre responsabilidade contratual e extracontratual. Nesse sentido também ensina Tartuce, que destaca: “pouco importa se a responsabilidade civil decorre de um contrato ou não, pois o tratamento diferenciado se refere apenas aos produtos e serviços”⁴³.

Com a evolução tecnológica e incremento das complexidades sociais que marcam a sociedade do risco⁴⁴, os pressupostos da responsabilidade civil tendem a se manifestar de forma um pouco diversa de sua “feição original”, proporcionando uma erosão dos filtros tradicionais da responsabilidade civil⁴⁵.

42. TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018. [livro eletrônico]. p. 167.

43. TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018. [livro eletrônico]. p. 156.

44. Nesse sentido: Uma das mais acentuadas características da sociedade contemporânea é o acelerado progresso tecnológico e científico. Essas descobertas e transformações visam, obviamente, melhorar a vida de todos no planeta Terra. Porém, tudo isso traz, paradoxalmente, grandes riscos e perigos para a civilização. LOPEZ, Teresa Ancona. Responsabilidade civil na sociedade de risco. *R. Fac. Dir. Univ. SP* v. 105 p. 1223-1234 jan. dez. 2010. p. 1223.

45. Sobre o tema, disserta Martins: “Em sede doutrinária, utiliza-se a expressão erosão dos filtros tradicionais da responsabilidade civil para traduzir a relativa perda de importância da prova da culpa e do nexo causal, na dinâmica contemporânea das ações de responsabilização. De tal erosão deriva uma flagrante expansão, não só quantitativa, como também qualitativa, do dano ressarcível, à medida que novos interesses, inclusive de natureza existencial e transindividual, passam a ser considerados pelos tribunais como merecedores de tutela.” MARTINS, Guilherme Magalhães. *Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet*. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 51.

Nesse contexto, a conduta humana, até então reconhecida de maneira exclusiva no mundo material, pode ser percebida de forma digital, por intermédio das tecnologias da informação, invisibilizando seu agente; o nexos causal se torna mais fluido e de difícil rastreamento, podendo ser maquiado digitalmente; os danos tomam formas inéditas de manifestação, atingem os indivíduos de maneiras mais complexas, duplicadas no âmbito digital e material ao mesmo tempo. Diante de todas essas transformações, a tendência é tornar mais penosa a responsabilização dos responsáveis pelas lesões de direitos alheios no ciberespaço.

Em razão da dificuldade na responsabilização dos causadores de danos nesse contexto⁴⁶, especialmente no âmbito consumerista, é de grande importância reconhecer as peculiaridades dos pressupostos da responsabilidade civil nas relações de consumo desenvolvidas no ciberespaço, para assim garantir a efetiva reparação dos danos ocasionados nesse ambiente digital.

Nesse cenário, a aplicação rigorosa dos princípios da proteção do consumidor e da reparação integral se revela indispensável para evitar que os danos decorrentes da atividade digital sejam indevidamente suportados pelo sujeito mais frágil da relação. Assim, a responsabilidade civil no ciberespaço consolida-se como instrumento central de efetivação da tutela do consumidor, não apenas com finalidade reparatória, mas também preventiva e dissuasória, exigindo do intérprete sensibilidade hermenêutica para adequar institutos tradicionais a uma realidade tecnológica em constante transformação.

46. Nesse sentido: "O problema surge a partir da dificuldade que os meios eletrônicos trazem no que se refere à busca da responsabilização do agente causador dos danos. Tal dificuldade se dá em razão da árdua e difícil tarefa de localizá-lo, processá-lo, enfim, conseguir a efetiva reparação dos danos (apesar de toda tecnologia disponível sobre rastreamento e localização do computador utilizado pelo inadimplente ou infrator; sem mencionar a questão da territorialidade, pois a internet possibilita relação entre partes de países diversos)". TEIXEIRA, Tarcísio. *Curso de Direito e Processo Eletrônico: Doutrina, jurisprudência e prática*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 245.

6.2 PRÁTICA ABUSIVA NO CIBERESPAÇO: A CONDUTA DO FORNECEDOR

Sob a perspectiva da responsabilidade civil nas relações de consumo, a noção de prática abusiva está vinculada à atuação do fornecedor que causa lesão ao consumidor e, ao lado dos vícios e defeitos de produtos e serviços, constitui fundamento relevante para o reconhecimento do dever de reparar ou indenizar o dano sofrido. A expressão “abusiva”, ademais, é empregada pelo legislador também no âmbito contratual, com a finalidade de coibir a inserção de cláusulas excessivamente onerosas ou desfavoráveis ao consumidor.

Em qualquer dessas hipóteses, as condutas qualificadas como abusivas, sejam elas materializadas em práticas ou omissões comerciais, bem como em cláusulas contratuais, podem configurar, conforme o caso, abuso de direito ou ato ilícito propriamente dito⁴⁷, servindo como critério determinante para a imputação da responsabilidade civil ao fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor traz em seu artigo 39 uma lista exemplificativa de diversas condutas vedadas ao fornecedor, classificando-as como práticas abusivas. Dentre as condutas proibidas pela Lei estão a da venda casada (inciso I), a execução de serviços sem aprovação prévia de orçamento (inciso VI), e a cláusula geral de proibição de exploração das fragilidades do consumidor (inciso IV).

No mesmo sentido, no artigo 51, o Código proíbe, considera nulas de pleno direito e exemplifica diversas cláusulas abusivas. Assim, é vedada a inserção de cláusula que transfira a responsabilidade a terceiros (inciso III), estabeleça inversão do ônus da prova contra o consumidor (inciso VI), e que de qualquer forma estejam contra o sistema de proteção ao consumidor (inciso XV).

Ocorre que, especialmente em razão da cibervulnerabilidade do consumidor, o ambiente digital favorece a dissimulação de condutas que seriam classificadas como práticas abusivas. Diante da opacidade e maleabilidade desse ambiente, é mais fácil ao fornecedor maquiá-las suas condutas e imprimir sua vontade ao sujeito vulnerável sob aparência de legalidade.

47. Nesse sentido: “Em outro dispositivo de suma importância, o Código de Defesa do Consumidor utiliza a expressão abusiva, também fora da esfera contratual, prevendo práticas vedadas aos prestadores de serviços e fornecedores de produtos. Os nove incisos do art. 39 da Lei 8.078/1990 também trazem casos que mantêm íntima ligação com a concepção do art. 187 do CC/2002. [...] Argumento que aqui cabe é que muitas das condutas descritas não constituem abuso de direito, mas atos ilícitos na melhor concepção da expressão.” TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. [livro eletrônico]. p. 486-7.

Nesse sentido, são inúmeros os exemplos de práticas abusivas que apenas se tornam viáveis em razão da própria realização da relação de consumo no ciberespaço. Podem ser citados, entre outros: o perfilamento e discriminação algorítmica de consumidores, com variação de preços, ofertas ou acesso a produtos e serviços com base em dados pessoais, histórico de navegação, localização geográfica ou comportamento de consumo (*geo-pricing* e *geo-blocking*); a publicidade comportamental abusiva, baseada na coleta massiva e no tratamento opaco de dados pessoais, capaz de modular a vontade do consumidor por meio de técnicas de *neuromarketing* e estímulos personalizados excessivos; as cobranças automáticas recorrentes sem renovação consciente, especialmente em modelos de assinatura digital, *free trials* convertidos em planos pagos ou renovações silenciosas; o bloqueio, suspensão ou cancelamento automatizado de contas ou serviços, baseado exclusivamente em decisões algorítmicas opacas, sem possibilidade de revisão humana ou contraditório, gerando prejuízos patrimoniais ou existenciais ao consumidor e caracterizando defeito do serviço digital; os golpes praticados por terceiros no interior de plataformas digitais, como marketplaces, redes sociais ou aplicativos, viabilizados pela ausência de moderação eficaz, pela hospedagem de anúncios fraudulentos ou pela monetização de conteúdos enganosos, configurando omissão relevante do fornecedor quanto ao dever de vigilância; e a dificultação deliberada do exercício de direitos básicos, como o direito de arrependimento, cancelamento, reembolso ou atendimento humano, mediante uso exclusivo de atendimentos automatizados, fluxos intermináveis ou ausência de canais efetivos de comunicação.

Ainda, no âmbito contratual, mostra-se facilitada a inserção de cláusulas abusivas, das quais o consumidor, não raras vezes, apenas toma conhecimento no momento de sua efetiva aplicação. Tal circunstância decorre, especialmente, da forma como a contratação é entabulada no ciberespaço, geralmente por meio de instrumentos extensos ou pouco acessíveis, que não são prontamente disponibilizados ao consumidor, e com manifestações de consentimento reduzidas a simples cliques, desprovidos de real compreensão do conteúdo contratual, conforme destacado no tópico **“4.3 A manifestação do consentimento nos contratos eletrônicos”**.

Diante do exposto, embora o Código de Defesa do Consumidor não tenha previsto, de forma expressa, as práticas abusivas atualmente observadas no ciberespaço, as disposições nele contidas permanecem como baliza normativa adequada para aferir se a conduta do fornecedor, por ação ou omissão, deve ser qualificada como abusiva.

Nesse contexto, ganham especial relevo os princípios e direitos básicos do consumidor, tais como o reconhecimento de sua vulnerabilidade (art. 4º, I, CDC); a exigência de que produtos e serviços apresentem padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d, CDC); a necessidade de estudo constante das modificações do mercado de consumo (art. 4º, VIII, CDC); a proteção da vida, saúde e segurança dos consumidores (art. 6º, I, CDC); o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (art. 6º, III, CDC); e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, CDC).

A interpretação sistemática desse microssistema de proteção, com atenção aos deveres impostos aos fornecedores e aos direitos assegurados aos consumidores, permite o reconhecimento de práticas abusivas mesmo diante das novas dinâmicas e riscos próprios das relações de consumo desenvolvidas no ciberespaço.

Portanto, devem ser prontamente afastadas eventuais alegações dos fornecedores no sentido da inexistência de responsabilidade quando integram a cadeia de fornecimento digital, bem como as tentativas de imputar a terceiros ou ao próprio sistema tecnológico a causa exclusiva de falhas e danos suportados pelos consumidores.

A utilização de plataformas digitais, algoritmos ou sistemas automatizados não rompem o nexo de imputação jurídica, mas, ao contrário, integram o risco da atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. Tratam-se de apenas alguns exemplos dentre a multiplicidade de variáveis e situações lesivas que podem emergir das relações de consumo no ciberespaço, exigindo do intérprete e do aplicador do Direito uma leitura sistemática, funcional e protetiva do microssistema consumerista, de modo a impedir que a complexidade tecnológica seja utilizada como subterfúgio para a evasão de responsabilidades.

Diante desse cenário, evidencia-se que a responsabilidade civil nas relações de consumo travadas no ciberespaço não pode ser relativizada. Ao contrário, quanto mais sofisticados e opacos forem os mecanismos utilizados pelos fornecedores para viabilizar o consumo digital, maior deve ser o rigor na imputação de responsabilidade, sob pena de se transferir ao consumidor os riscos inerentes à atividade econômica.

O ciberespaço não constitui zona de atenuação da tutela jurídica, mas ambiente que intensifica a necessidade de aplicação dos princípios consumeristas, especialmente o risco do empreendimento, a boa-fé objetiva e a proteção do vulnerável. Assim, o reconhecimento das práticas abusivas digitais e da responsabilidade dos fornecedores revela-se instrumento indispensável para assegurar a efetividade dos direitos do consumidor e impedir que a inovação tecnológica se converta em mecanismo de erosão da responsabilidade civil.

6.3 NOVOS DANOS E O CONSUMO NO CIBERESPAÇO

Dentre os pressupostos para a configuração da responsabilidade civil está a necessária comprovação do dano suportado por outrem, o qual pode assumir feição patrimonial ou extrapatrimonial⁴⁸.

Nesse contexto, o dano patrimonial, também denominado material, corresponde à diminuição ou perda que atinge o patrimônio econômico do lesado, devendo ser devidamente comprovado, uma vez que é incabível a reparação de dano meramente hipotético ou eventual⁴⁹.

No âmbito das relações de consumo, o dano patrimonial relaciona-se, em regra, aos vícios do produto ou do serviço, situações em que o prejuízo permanece adstrito ao bem de consumo, sem extrapolar, em regra, a esfera econômica do consumidor⁵⁰.

48. Vale elucidar, especialmente nas relações de consumo, a existência dos denominados danos difusos e coletivos, conforme ensina Jorge: "A distinção que se pretende fazer é demonstrar que a responsabilidade por danos difusos e coletivos, nem sempre estará voltada para uma indenização [...] Os direitos difusos e coletivos, não somente relacionados aos consumidores, mas em termos gerais, são de difícil reparabilidade. Na maioria das vezes, não há como voltar ao 'status quo ante' onde pela simples reparação, estaria revertida a situação causada pelo dano. Por exemplo, como se repararia o dano proferido a um patrimônio histórico de milhões de anos? Com certeza, não seria da mesma forma que se repararia o dano oriundo de um acidente de trânsito. Quanto aos danos sofridos pelos consumidores ocorre da mesma forma, ou seja, na maioria das vezes, existe a impossibilidade de uma indenização voltar ao 'status quo ante' e a satisfação dos consumidores." JORGE, Fernando Pessoa. *Ensaio sobre os pressupostos da responsabilidade civil*. Coimbra: Almedina, 1999. p. 478.

49. TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. [livro eletrônico]. p. 570.

50. Nesse sentido: "O dano econômico que enseja a responsabilidade pelo vício prevista nos arts. 18 a 25 do CDC pode ser: a) direto, se o consumidor veio a adquirir um produto impróprio ao consumo; ou b) indireto, por prejuízo econômico reflexo, incidente sobre alguma vantagem que o consumidor utente viria a obter com o produto, mas que não se verificou justamente por intrínseco. causa do seu defeito A questão do vício quo ante'. Assim, devemos entender, como ressarcimento do dano, aquela reparação que melhor proporciona intrínseco limita-se, destarte, à função econômica do produto e serviço." LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. [livro eletrônico]. p. 165.

Por sua vez, o dano extrapatrimonial, ou imaterial, representa a lesão a bens jurídicos que transcendem o patrimônio econômico, sendo tradicionalmente identificado como dano moral e vinculado à violação de direitos fundamentais, notadamente os direitos da personalidade. Como sintetiza Tartuce, “para a sua reparação não se requer a determinação de um preço para a dor ou o sofrimento, mas sim um meio para atenuar, em parte, as consequências do prejuízo imaterial”⁵¹.

Sob a ótica do Direito do Consumidor, o dano extrapatrimonial manifesta-se, sobretudo, nas hipóteses de defeito do produto ou do serviço e nos acidentes de consumo, em que o prejuízo ultrapassa os limites do produto ou da prestação contratada e atinge outros bens jurídicos imateriais do consumidor⁵².

Para melhor compreensão, vale analisar o seguinte exemplo envolvendo uma relação de consumo estabelecida no ciberespaço.

Um determinado consumidor possui uma conta em uma rede social de natureza profissional, na qual mantém atualizado seu currículo, bem como registros de sua trajetória, fotos, contatos e conquistas profissionais. Em dado momento, decide contratar um plano pago no valor de R\$ 500,00 mensais, com a finalidade de ampliar o alcance de seu perfil e ter outras funcionalidades na plataforma. Ocorre que, mesmo após a efetivação do pagamento, sua conta permanece restrita às funcionalidades gratuitas anteriores.

Nessa hipótese, o consumidor experimenta prejuízo patrimonial ressarcível no montante de R\$ 500,00, correspondente ao valor pago por um serviço que não foi prestado de forma adequada. Trata-se, portanto, de típico vício na prestação do serviço, cujo dano permanece circunscrito à esfera econômica do consumidor.

Imagine-se, agora, que esse mesmo consumidor, após a contratação do plano pago, em razão de falha no sistema da plataforma da rede social, tenha seu perfil sumariamente e definitivamente excluído, sem possibilidade de recuperação. Com isso, perde todo o histórico profissional ali construído, seus contatos, registros, fotos e conteúdos, sofrendo impacto direto sobre sua imagem e projeção pessoal.

51. TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. [livro eletrônico]. p. 592.

52. Do mesmo modo alerta Lisboa: “O defeito extrínseco ou exógeno não é uma simples inadequação econômica do produto ou do serviço, porém uma inadequação que gera efeitos sobre a personalidade humana, tanto do consumidor como das pessoas a ele equiparadas, dada a situação de vítima do evento.” LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. [livro eletrônico]. p. 200-201.

Nesse segundo cenário, é evidente que o prejuízo ultrapassa a simples perda do valor investido na assinatura do plano. O dano atinge bens jurídicos de natureza extrapatrimonial, relacionados à personalidade e à imagem do consumidor, configurando defeito na prestação do serviço e ensejando a reparação tanto dos danos patrimoniais quanto dos danos extrapatrimoniais sofridos.

Seguindo, destaca-se a tendência doutrinária e jurisprudencial de adoção de novas denominações para os danos extrapatrimoniais, tais como dano à honra, à privacidade, aos dados pessoais, à autodeterminação⁵³, entre outros. Todavia, cumpre ressaltar que não se trata propriamente do surgimento de novos danos extrapatrimoniais, mas sim do reconhecimento de novas formas de lesão a bens jurídicos imateriais⁵⁴.

Assim, conceitualmente, o dano extrapatrimonial pode ser compreendido como dano moral em sentido amplo, ao passo que, conforme destacam Rosenthal e Braga Netto, o dano moral *stricto sensu* representa um “conceito “em movimento”, englobando um amplo rol de violações parcelares à direitos fundamentais, como o dano à honra, a integridade psicofísica, ao nome, vida privada ou a qualquer bem da personalidade”⁵⁵.

De toda sorte, inexistente rol taxativo de danos extrapatrimoniais passíveis de reparação, sendo plenamente admissível o reconhecimento de novas violações de direitos aptas a caracterizar dano moral indenizável, diante das múltiplas e dinâmicas manifestações da personalidade e da subjetividade humana.

53. ROSENTHAL, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024.

54. Concordamos com a conclusão de Rosenthal e Braga Netto sobre o tema: “Nada obstante, A pretendida valorização e autonomização dessas categorias advém de uma incorreta valorização do conceito de dano dentro da realidade brasileira. Aqui não cabe o reconhecimento de um *tertium genus*, como o dano à pessoa, de forma a realizar o papel de uma categoria intermediária ao dano extrapatrimonial e ao dano patrimonial, sendo estas as duas consequências de uma ofensa à interesses dignos de tutela conforme repercutam sobre aspectos pecuniários ou existenciais do ofendido. Em síntese, somos favoráveis à criação de novas “vozes” de danos para contextos específicos que merecem reforço argumentativo, porém sem que elas se convertam em instáveis classificações que, em última instância, serão reconduzidas ao dano extrapatrimonial.” ROSENTHAL, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024. p. 1222.

55. ROSENTHAL, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. *Responsabilidade civil* [recurso eletrônico]: teoria geral. Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024. p. 1217.