

INSTITUTO BRASILEIRO DE ENSINO, DESENVOLVIMENTO E PESQUISA
ESCOLA DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL *STRICTO SENSU* EM
DIREITO MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO

VIVIANE FERREIRA MUNDIM

CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO:
Um Estudo sobre a Proteção do Consumidor na Dinâmica dos *Marketplaces*

BRASÍLIA
2024

VIVIANE FERREIRA MUNDIM

CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO:
Um Estudo sobre a Proteção do Consumidor na Dinâmica dos *Marketplaces*

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial para obtenção do Título de Mestra em Direito Econômico e Desenvolvimento, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa.

Orientadora: Professora Doutora Marília de Ávila e Silva Sampaio.

Brasília
2024

VIVIANE FERREIRA MUNDIM

CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO:

Um Estudo sobre a Proteção do Consumidor na Dinâmica dos *Marketplaces*

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial para obtenção do Título de Mestra em Direito Econômico e Desenvolvimento, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa.

Orientador: Professora Doutora Marília de Ávila e Silva Sampaio.

BRASÍLIA, ____ DE _____ DE 2024.

BANCA EXAMINADORA

Professora Doutora Marília de Ávila e Silva Sampaio.

Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa
ORIENTADORA

Professor Doutor Pietro Cardia Lorenzoni.

Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa
AVALIADOR

Professor Doutor Diógenes Faria de Carvalho.

Faculdade Autônoma de Direito - FADISP
AVALIADOR

INTRODUÇÃO

Com a ascensão da tecnologia digital e o crescente uso da internet, o comércio eletrônico tornou-se uma prática amplamente difundida, modificando substancialmente as relações de consumo tradicionais. Os contratos eletrônicos de consumo, celebrados em ambientes virtuais, passaram a ser a norma em vez da exceção, especialmente com a popularização dos *marketplaces*. Esses espaços digitais, que funcionam como grandes centros comerciais virtuais, permitem que diversos fornecedores ofertem seus produtos e serviços a uma vasta base de consumidores.

Segundo André Cavalcante Silva (2021, p. 34), "os *marketplaces* representam uma evolução no comércio eletrônico, proporcionando uma conveniência sem precedentes ao consumidor moderno". Contudo, essa facilidade vem acompanhada de desafios complexos no que diz respeito à proteção dos direitos dos consumidores.

Assim, ressalta-se que o principal atrativo dos *marketplaces* é a ampla gama de opções disponíveis em um único local, proporcionando ao consumidor a oportunidade de comparar produtos, preços e condições de venda. Entretanto, essa vantagem pode ser obscurecida¹ por questões de transparência e clareza nas informações fornecidas. Muitas vezes, a falta de uma comunicação direta entre o consumidor e o vendedor pode resultar em um cenário onde o comprador não possui todas as informações necessárias para tomar uma decisão de compra informada. Pontua Daniela Freitas Souza que, "a dinâmica dos *marketplaces*, que muitas vezes atuam apenas como intermediários, pode criar uma barreira adicional entre o consumidor e o real fornecedor do produto ou serviço" (Souza, 2020, p. 57).

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, desempenha um papel fundamental na harmonização das relações de consumo, assegurando a proteção dos direitos do consumidor e promovendo justiça no vínculo entre fornecedores e consumidores. Sua aplicação no contexto do comércio eletrônico, especialmente em *marketplaces*, levanta reflexões importantes sobre a eficácia dessa legislação diante das transformações digitais.

¹ Os *Dark Patterns* são estratégias de *design* de interface criadas intencionalmente para manipular as escolhas dos usuários, conduzindo-os a decisões que favorecem os interesses da plataforma ou do desenvolvedor, mesmo que isso vá contra os próprios interesses dos usuários. Essas práticas utilizam conhecimentos sobre vieses cognitivos para estruturar o ambiente de decisão de forma persuasiva, frequentemente mascarando opções, dificultando desistências ou apresentando informações de forma enganosa. No contexto do comércio eletrônico, por exemplo, essas técnicas podem ser usadas para incentivar compras, dificultar cancelamentos ou obter consentimento para o uso de dados pessoais, comprometendo a autonomia dos consumidores e aumentando sua vulnerabilidade diante de escolhas induzidas (Sampaio; Jandrey, 2022).

Amparado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o CDC encontra respaldo no artigo 5º, inciso XXXII, que estabelece o dever do Estado em promover a defesa do consumidor como parte essencial da cidadania e da igualdade social. Além disso, o artigo 170, inciso V, reforça esse compromisso ao destacar a defesa do consumidor como princípio central da ordem econômica, demonstrando que a proteção ao consumidor ultrapassa as relações particulares e contribui para uma economia equilibrada e socialmente inclusiva. Nesse sentido, o CDC não apenas regula as relações de consumo, mas também atua como um mecanismo indispensável para a concretização dos direitos fundamentais e a garantia de justiça, mesmo diante dos desafios trazidos pela modernização tecnológica e pela evolução do mercado digital.

Outrossim, a informalidade e a rapidez das transações eletrônicas, aliadas à complexidade dos termos contratuais, podem colocar o consumidor em uma posição vulnerável. Os autores, Mariana Ribeiro Costa e Pedro Santos Oliveira (2019, p. 89), destacam que "os contratos eletrônicos, apesar de sua praticidade, podem obscurecer direitos fundamentais do consumidor, sobretudo em situações em que a transparência e a clareza das informações são comprometidas".

Dessa forma, o problema central do trabalho consiste em analisar se a legislação consumerista vigente no ordenamento jurídico brasileiro é capaz de amparar o consumidor em situações conflituosas decorrentes da falta de informação em contratos eletrônicos realizados em *marketplaces*? Como salienta Thiago Alves Mendes (2020, p. 102), "a legislação brasileira, embora robusta em muitos aspectos, ainda apresenta lacunas quando aplicada ao contexto dos contratos eletrônicos, especialmente no que tange à proteção do consumidor em *marketplaces*". Essa análise é fundamental, uma vez que o ambiente digital, por sua natureza dinâmica e inovadora, requer uma constante adaptação das normas jurídicas para garantir a proteção adequada dos consumidores.

Além disso, o crescimento notável dos *marketplaces* e a diversidade de modelos de negócios que operam nessas plataformas exige uma revisão crítica do marco regulatório. A complexidade dos termos de uso e as políticas de privacidade muitas vezes dificultam o entendimento por parte do consumidor, comprometendo sua capacidade de tomar decisões informadas. Em consonância com essa visão, Ricardo Ferreira Almeida (2021, p. 78), argumenta que "a proteção do consumidor no ambiente digital requer não apenas uma legislação clara e abrangente, mas também iniciativas que promovam a educação para o consumo consciente".

Também é importante considerar o papel das políticas públicas na promoção de um ambiente de consumo mais seguro e transparente. A educação para o consumo digital pode ser uma ferramenta poderosa na mitigação de conflitos e na promoção de práticas comerciais mais justas. Contudo, como ressaltam Ana Paula Lima e Carlos Teixeira Ferreira, "o Estado e as empresas devem assumir a responsabilidade de criar um ambiente regulatório que favoreça a proteção dos direitos dos consumidores, especialmente no contexto dos marketplaces" (Lima; Ferreira, 2022, p. 112).

Portanto, este estudo visa contribuir para o debate jurídico sobre a proteção do consumidor no comércio eletrônico, com foco específico nos contratos eletrônicos de consumo, na modalidade por adesão na dinâmica dos *marketplaces*. Através de uma análise detalhada da legislação vigente e das práticas observadas nesses ambientes, o objetivo é avaliar a eficácia das normas de proteção ao consumidor e identificar possíveis lacunas que possam comprometer a equidade nas relações de consumo. Conforme observado por José Carlos Martins (2021, p. 53), "a análise crítica da legislação vigente é essencial para garantir que os direitos dos consumidores sejam plenamente respeitados, especialmente em um ambiente de rápida evolução como o digital".

No primeiro capítulo, será explorada a evolução do comércio na sociedade, desde suas origens em trocas físicas de mercadorias, realizadas de forma direta e local, até a transformação para o "novo comércio", que se caracteriza pela velocidade, interatividade e alcance global proporcionados pelas tecnologias digitais. Essa transição reflete a profunda influência das redes digitais na reorganização econômica e social. Conforme argumenta Manuel Castells, em sua obra *A Sociedade em Rede: A Era da Informação, Economia, Sociedade e Cultura*, a globalização, intensificada pela conectividade digital, reconfigurou o comércio, que agora opera em um ambiente virtual sem barreiras geográficas, onde a comunicação em tempo real e a troca instantânea de informações são determinantes (Castells, 1999).

Nesse cenário, o comércio eletrônico emerge como um elemento central, representado por *marketplaces* e outras plataformas digitais, que redefinem as relações de consumo e desafiam os marcos regulatórios tradicionais, exigindo novas abordagens para garantir a proteção do consumidor nesse espaço global e virtualizado.

No segundo capítulo, será abordada a proteção do consumidor no ambiente virtual, com ênfase nos contratos eletrônicos, sua estrutura, formação e validade jurídica, além da manifestação de vontade nesse meio. A análise incluirá como os elementos essenciais dos contratos, como o consentimento, a legalidade e a intenção das partes, se adaptam às

especificidades do ambiente digital. Nesse contexto, a prova eletrônica assume papel central, sendo indispensável para assegurar a autenticidade e a segurança jurídica das transações realizadas de forma *on-line*. O estudo também destacará o princípio da autonomia da vontade, que, no âmbito dos contratos eletrônicos, garante a liberdade das partes para manifestarem seus interesses, desde que tal manifestação seja clara, legítima e respeite as regras de proteção ao consumidor.

Além disso, será dado destaque ao dever de transparência, que se conecta diretamente à vulnerabilidade do consumidor no ambiente virtual. A assimetria de informações, característica desse meio, reforça a necessidade de informações claras, precisas e acessíveis, de modo a possibilitar que o consumidor compreenda plenamente os termos contratuais antes de consentir. Princípios como a boa-fé e o equilíbrio contratual também serão analisados, já que são fundamentais para mitigar os riscos de práticas abusivas e preservar a confiança nas relações digitais. Dessa forma, o capítulo buscará demonstrar como os princípios jurídicos e as regulamentações existentes podem promover a segurança e o equilíbrio nas relações de consumo em um cenário marcado pela complexidade tecnológica.

No terceiro capítulo, será abordada a regulamentação civil da internet no Brasil, com enfoque nos principais marcos legislativos que formam o arcabouço jurídico voltado à proteção dos direitos do consumidor no ambiente digital. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, será analisada como a base fundamental do sistema jurídico brasileiro, garantindo a proteção dos direitos dos consumidores como direitos fundamentais, revestidos de cláusula pétrea. Esses direitos são essenciais para assegurar a dignidade da pessoa humana e o equilíbrio nas relações de consumo.

Em seguida, será analisado o Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que reconhece o consumidor como parte vulnerável e assegura direitos como acesso a informações claras e proteção contra práticas abusivas. Nesse contexto, o Código Civil - Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 será explorado por suas diretrizes gerais sobre contratos, incluindo os realizados no ambiente digital, e o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, por tratar especificamente do comércio eletrônico, regulamentando questões como transparência, direito de arrependimento e atendimento adequado ao consumidor.

Além disso, o capítulo discutirá o Marco Civil da Internet - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios como a neutralidade da rede, a liberdade de expressão e o respeito à privacidade, assegurando direitos no uso da internet. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, será destacada como um marco na

proteção da privacidade e na segurança jurídica em transações digitais. Por fim, será analisado o Projeto de Lei nº 3.514, de 2015, que visa atualizar o Código de Defesa do Consumidor para enfrentar desafios do ambiente virtual, principalmente no comércio eletrônico. Sua aprovação é vista como um passo importante para fortalecer o arcabouço jurídico existente, garantindo maior segurança, equilíbrio e adaptação às constantes transformações do novo comércio.

No quarto capítulo, será realizada uma análise detalhada do Recurso Especial nº 1.444.008/RS, julgado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), que se consolidou como um marco histórico na jurisprudência brasileira, sendo o primeiro processo enfrentado pela Corte a tratar especificamente da responsabilização de plataformas de *marketplaces*. Sob a relatoria da ministra Nancy Andriahi, o julgamento abordou, de forma pioneira, a relação jurídica entre consumidores, fornecedores e intermediários digitais, estabelecendo critérios fundamentais para a responsabilização dessas plataformas em casos de descumprimento de obrigações contratuais, práticas abusivas ou prejuízos causados aos consumidores.

A importância desse julgamento reside no fato de ter consolidado um precedente robusto, que não apenas orientou as decisões do próprio STJ, mas também influenciou a atuação dos demais tribunais no Brasil, uniformizando a interpretação jurídica sobre a responsabilidade dos *marketplaces*. Essa decisão serviu como um divisor de águas ao fornecer maior segurança jurídica para consumidores e fornecedores, bem como ao exigir maior transparência e diligência das plataformas digitais. A análise desse caso permitirá compreender como o STJ, ao enfrentar pela primeira vez essa matéria, moldou o entendimento jurídico sobre as relações de consumo no ambiente virtual e estabeleceu parâmetros que continuam a ser aplicados em todo o país.

Assim, na conclusão será possível identificar que apesar da solidez do arcabouço normativo brasileiro, a efetivação da proteção ao consumidor no ambiente digital depende fortemente da atuação do magistrado, que desempenha um papel de suma importância ao interpretar e aplicar as normas às particularidades de cada caso. No julgamento do Recurso Especial nº 1.444.008, a ministra relatora precisou realizar uma análise detalhada para enfrentar as especificidades do caso, evidenciando que, embora as leis forneçam uma base robusta, a dinâmica do comércio eletrônico exige uma interpretação qualificada e ajustada às inovações tecnológicas. Esse esforço judicial não apenas soluciona situações concretas, mas também contribui para o fortalecimento da jurisprudência, criando precedentes que orientam decisões futuras. Nesse contexto, pode-se afirmar que a legislação brasileira dispõe de instrumentos eficazes para a proteção do consumidor no ambiente digital, mas sua plena efetividade requer um diálogo constante entre normas, prática jurídica e os desafios tecnológicos. Assim, a

construção de um consumo digital mais seguro e equilibrado exige tanto a evolução legislativa quanto a atuação ativa e criteriosa do Poder Judiciário.

Para a realização deste estudo, foi adotada uma abordagem qualitativa, que permitiu uma análise interpretativa e aprofundada das questões relacionadas à proteção do consumidor nos contratos eletrônicos de consumo. O método dedutivo foi empregado, partindo de premissas gerais sobre a legislação vigente e a dinâmica dos *marketplaces*, para, posteriormente, examinar a eficácia prática dessas normas no contexto digital. A pesquisa foi fundamentada em uma sólida base bibliográfica e documental, integrando fontes acadêmicas, legislativas e jurisprudenciais, o que garantiu um embasamento consistente às discussões e conclusões apresentadas. Essa metodologia assegurou uma análise abrangente e rigorosa do tema, contribuindo para um entendimento claro e fundamentado das questões abordadas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Ricardo Ferreira. **Direito do consumidor no século XXI**: desafios e perspectivas. [S. l.]: Juris, 2021.
- ALMEIDA, Vanessa Barbosa de. Transparência e informação nos contratos de adesão: a proteção do consumidor no e-commerce. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 120, p. 33-55, 2020.
- AMCHAM BRASIL. O papel que nós queremos: redução no consumo gera economia e mais eficiência. **Estado de S. Paulo**, São Paulo, 2017. Disponível em: https://www.estadao.com.br/economia/ecoando/o-papel-que-nos-queremos-reducao-no-consumo-gera-economia-e-mais-eficiencia/?srsltid=AfmBOorVlj6IgaKKO3DP_Pp6nMoHGtbMIOReJKKUIcqplY4dTGVKI3N9. Acesso em: 18 nov. 2024.
- AQUINO JÚNIOR, Geraldo Frazão de. **Contratos eletrônicos**: a boa-fé objetiva e a autonomia da vontade. Curitiba: Juruá, 2012.
- ARAÚJO, Viviane Souza de. A validade jurídica dos documentos eletrônicos como meio de prova no processo civil. Porto Alegre, 2007. **Revista da Graduação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em <https://revistaseletronicas.pucrs.br/graduacao/article/view/2878>. Acesso em: 15 jul. 2024.
- ASCENSÃO, José de Oliveira. **Direito autoral**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.
- ASENSIO, Pedro Alberto de Miguel. **Derecho privado de internet**. 2. ed. Madrid: Civistas, 2001.
- AZEREDO, João Fábio Azevedo. **Reflexo do emprego de sistemas de inteligência artificial nos contratos**. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Direito, USP, São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-12122014-150346/en.php>. Acesso em 12 jul. 2024.
- AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Contratos**: teoria geral e aplicações. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BENJAMIM, Antonio Herman. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.
- BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.
- BERGSTEIN, Laís; GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. PL 3.514/2015 e fortalecimento da proteção do consumidor eletrônico. **Consultor Jurídico**, 9 nov. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-nov-09/garantias-consumo-pl-35142015-fortalecimento-protacao-consumidor-comercio-eletronico/>. Acesso em 17 de nov. 2024.
- BIG Techs: o que são essas empresas e qual a sua importância para o mercado? As Big Techs são companhias de grande porte que investem em soluções inovadoras. **Empiricus**, 22 nov. 2023. Disponível em: <https://www.empiricus.com.br/explica/big-techs/>. Acesso em: 30 jun. 2024.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do 111 consentimento**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direito da informação: regime jurídico da informação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

BRANDÃO, Raquel. Mercado Livre supera Petrobras e se torna a empresa mais valiosa da América Latina. **Exame**, 2 ago. 2024. Disponível em: <https://exame.com/insight/mercado-livre-supera-petrobras-e-se-torna-a-empresa-mais-valiosa-da-america-latina/p>. Acesso em: 14 ago. 2024.

BRASIL registra mais de 50 milhões de consumidores virtuais; Jutay alerta sobre riscos na hora da compra: as vendas presenciais já possuem ampla proteção do Código de Defesa do Consumidor, entretanto, o mundo virtual vulnerabilizou os consumidores de maneiras diferentes. **ReporterPB**, Sousa, 18 nov. 2024. Disponível em: https://www.reporterpb.com.br/noticia/politica/2024/03/15/brasil-registra-mais-de-50-milhoes-de-consumidores-virtuais-jutay-alerta-sobre-riscos-na-hora-da-compra/154584.html#google_vignette. Acesso em: 10 jul. 2024.

BRASIL, Ângela Bittencourt. Assinatura digital não é assinatura formal. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 5, n. 48. 1 dez 2000. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/1783/assinatura-digital-nao-e-assinatura-formal>. Acesso em: 14 jul. 2024.

BRESSANIN, Anna. As viagens de Marco Polo': a verdadeira história do best-seller do século 14. **BBC Travel**, 27 jan. 2024. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/c8v2zrnqpe4o>. Acesso em: 21 jun. 2024.

BRYNJOLFSSON, Erik; MCAFEE, Andrew. **The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies**. New York: W. W. Norton & Company, 2014.

CARVALHO, Ana Paula Gambogi. **Contratos via internet: segundo os ordenamentos jurídicos alemão e brasileiro**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

CARVALHO, Diógenes Faria de; CARDOSO, Alysson Godoy. Protegendo os consumidores em mercados de plataformas de pares-OECD. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 26, n. 114, p. 229-270, nov./dez. 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: do conhecimento à política**. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2006.

CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CAVALCANTI, Ana Paula. A importância da transparência nas relações de consumo em marketplaces. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 125, p. 89-107, 2019.

CHATFIELD, Tom. Como a internet influencia secretamente nossas escolhas. **BBC Future**, 30 maio 2016. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/vert-fut-36410030>. Acesso em: 28 jun. 2024.

CHEN, Brian X. A sua privacidade está ameaçada na era dos smartphones e PCs com inteligência artificial; entenda: Apple, Microsoft e Google precisam de mais acesso aos nossos dados para alimentar a inteligência artificial, levantando preocupações sobre proteções de dados. **Estadão**, São Paulo, 13 jul. 2024. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/link/empresas/o-que-pcs-e-celulares-com-ia-podem-causar-a-sua-privacidade/>. Acesso em: 13 jul. 2024.

CHRISTOPHER, Martin. **Logistics & supply chain management: creating value-adding networks**. 5th ed. Harlow: Pearson Education, 2016.

COM IMENSO poder econômico, “big techs” atuam como governos: gigantes de tecnologia contam com estruturas econômicas superiores às de muitos países, destaca professora da Universidade Columbia. **Infomoney**, 18 dez. 2020. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/colunistas/um-brasil/com-imenso-poder-economico-big-techs-atuam-como-governos/>. Acesso em: 10 jul. 2024.

COMPARING the performance of artificial intelligence to human lawyers in the review of standard business contracts. *LawGeex*, fev. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números: 2024**. Brasília: CNJ, 2024a. Disponível em: [sumarioexecutivo-justica-em-numeros-2024.pdf](#). Acesso em: 10 jul. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Sumário executivo: justiça em números: 2024b**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: [sumarioexecutivo-justica-em-numeros-2024.pdf](#). Acesso em: 10 jul. 2024.

CORRÊA, Elizabeth Saad. Comunicação organizacional e relações públicas: pesquisa, reprodução, aplicação. **Organicom**, v. 6 n. 10-11, 2009. Disponível em <https://revistas.usp.br/organicom/issue/view/10219>. Acesso em: 11 jul. 2024.

CORREIA, Miguel Pupo. Assinatura electrónica e certificação digital. Estudos de direito intelectual. **RevCEDOUA**, Coimbra, n. 1, p. 45-81, 2012. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/20713/1/RevCEDOUA.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2024.

COSTA E SILVA, Carlos Affonso de Souza. **Privacidade e proteção de dados pessoais: a LGPD brasileira em perspectiva**. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

COSTA, Mariana Ribeiro; OLIVEIRA, Pedro Santos. **Contratos eletrônicos e o consumidor: análise crítica**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

CUNHA, Maria Alexandra; PRZEYBILOVICZ, Erico; MACAYA, Javiera Fernanda Medina; BURGOS, Fernando. **Smarts cities (recurso eletrônico): transformação digital de cidades**. São Paulo: Programa Gestão Pública e Cidadania – PGPC, 2016.

DECANINI, Paulo Roberto Nunes; ROMANCINI, Malu. Contratos eletrônicos e o Código de Defesa do Consumidor. **JusBrasil**, 2018. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/contratos-eletronicos-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor/529985172>. Acesso em: 11 mar. 2024.

DÍEZ-PICAZO, Luis; GULLÓN, Antonio. **Sistema de derecho civil**. Madrid: Tecnos, 2000. v. 2.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais**. São Paulo: Saraiva, 2002.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

DOMANOWSKI, Steven. E-Sing: Paperless Transactions in the New Millennium. **DePaul L. Rev.**, v. 51, n. 2, p. 619-676, 2001. Disponível em: <https://via.library.depaul.edu/law-review/vol51/iss2/18/>. Acesso em: 12 jul. 2024.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

DONEDA, Danilo; VIOLA, M. O sistema da privacidade e proteção de dados no marco civil da internet. *Revista Brasileira de Risco e Seguro*, v. 5, 10, p. 85-102, 2015.

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. 2. ed. Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

EHRLI, Thomas; FU, Ernestine. The “paperless Society” is far from paperless. **Forbes**, 24 Sept. 2014. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/ehrllichfu/2014/09/24/the-paperless-society-is-far-from-paperless/>. Acesso em: 12 jul. 2024.

EUPEAN UNION. Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). **EUR-Lex**, 7 jan. 2022. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/PT/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>. Acesso em: 12 jul. 2024.

FEDERAL FINANCIAL INSTITUTIONS EXAMINATION COUNCIL. **Authentication in an internet banking environment**. Arlington: FFIEC, 2001. Disponível em: https://www.ffiec.gov/pdf/authentication_guidance.pdf. Acesso em: 14 ago. 2024.

FERRAJOLI, Luigi. **Direito e razão: teoria do garantismo penal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

GARAY, Cristina Crespo. Smart Cities ou Cidades Inteligentes: o que são e como nossas cidades enfrentarão os grandes desafios deste século? **National Geographic**, 20 maio 2024. Disponível em: <https://www.nationalgeographicbrasil.com/meio-ambiente/2022/08/smart-cities-ou-cidades-inteligentes-o-que-sao-e-como-nossas-cidades-enfrentarao-os-grandes-desafios-deste-seculo>. Acesso em: 16 ago. 2024.

GIUSSANI, Daniel. Quais são os 15 maiores supermercados no Brasil e quanto eles faturam? Veja a lista: os 15 maiores supermercados do país tiveram receitas somadas de 348,5 bilhões de reais. **Exame**, São Paulo, 9 abr. 2024. Disponível em: <https://exame.com/negocios/quais-sao-os-15-maiores-supermercados-no-brasil-e-quanto-eles-faturam-veja-a-lista/>. Acesso em: 16 ago. 2024.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 18. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

- GOMES, Orlando. **Contratos**. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.
- GONÇALVES, Carlos Eduardo. **Contratos eletrônicos e a proteção do consumidor no comércio eletrônico**. São Paulo: Almedina, 2020.
- GONÇALVES, Maria Luiza. **Dever de transparência nos contratos eletrônicos: desafios e perspectivas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.
- GOODRICH, Michael; TAMASSIA, Roberto. **Introdução à segurança de computadores**. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- GREWAL, Dhruv; ROGGEVEEN, Anne L.; NORDFÄLT, Jens. The future of retailing. **Journal of Retailing**, v. 95, n. 2, p. 239-252, 2019.
- GRINOVER, Ada Pellegrini; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.
- HACHEM, Daniel. **Globalization and contract law: a comparative analysis of the regulatory framework**. Oxford: Oxford University Press, 2019.
- HENNIG-THURAU, Thorsten; MCLINTOCK, J. Robert; BOLAND, Christopher; RYAN, Chris; SMITH, Michael. Customer engagement in the digital age: a framework for understanding and driving digital engagement in the new economy. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 38, n. 1, p. 2-12, 2010.
- HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital: transformação digital: desafios para o direito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Relatório anual: direitos do consumidor no comércio eletrônico**. São Paulo: IDEC, 2022. Disponível em: <https://idec.org.br>. Acesso em: 14 ago. 2024.
- INTELIGÊNCIA artificial: o alerta de mil especialistas sobre 'risco para a humanidade'. **BBC News**, 30 mar. 2023. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/c89yywnx5lyo>. Acesso em 13 jul. 2024.
- ITAENU, Oliver. **Internet et le droit: aspects juridiques du commerce électronique**. Paris: Eyrolles, 1996.
- KARLAPALEM, Kamalakar; DANI, Ajay R.; KRISHNA, P. Radha. A frame work for modeling eletronic contracts. **Lecture Noes in Computer Science**, Berlim, v. 2, n. 224, Springer/Verlag, 2001. DOI: 10.1007/3-540-45581-7_16.
- KOTLER, Philip. **Marketing 4.0: moving from traditional to digital**. Hoboken: Wiley, 2017.
- LESSIG, Lawrence. **Code and other laws of cyberspace**. [S. l.]: Basic Books, 1999.
- LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. Pierre Lévy fala sobre redes sociais e o futuro dos livros. **Cultura e Mercado**, 16 ago. 2011. Disponível em: <https://culturaemercado.com.br/pierre-levy-fala-sobre-redes-sociais-e-o-futuro-dos-livros/>. Acesso em 12 jul. 2024.

LEWIS, Theodore Gyle. **Critical infrastructure protection in homeland security: 107 defending a networked nation**. 2. ed. New Jersey: John Wiley & Sons, 2015.

LIMA, Ana Paula; FERREIRA, Carlos Teixeira. **Políticas públicas e proteção ao consumidor digital: Jurídica Brasileira**, 2022.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (shrink-wrap e click-warp) e dos termos de condição de uso (brwase-wrap): um estudo comparado Brasil e Canadá**. Tese (Doutorado)-Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito Civil. São Paulo, 2009.

LIMBERGER, Têmis. A vulnerabilidade do consumidor pela (des)informação e a responsabilidade civil dos provedores na Internet. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 97, p. 259-261, 2014.

LOPES, Miguel Maria de Serpa. **Curso de direito civil**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1996. v. 3.

LUCCA, Newton de. **Direito e internet: aspectos jurídicos relevantes**. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

LUCCA, Newton de. **Direito e internet: aspectos jurídicos relevantes**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MAGAZINE Luiza aposta em transformação digital e expande marketplace. **Valor Econômico**, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.valor.com.br>. Acesso em: 14 ago. 2024.

MANKIW, Nicholas Gregory. **Introdução à economia**. 3. ed. Tradução de Manuel José Nunes Pinto. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

MARQUES, Claudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)**. São Paulo: RT, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995. v. 1.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. São Paulo: RT, 2016.

- MARQUES, Cláudia Lima. Proposta de uma teoria geral dos serviços com base no Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 33, 2000.
- MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos eletrônicos de consumo**. 3. ed., rev.atual.,e ampl. São Paulo: Atlas, 2016.
- MARTINS, José Carlos. **Evolução do direito do consumidor no contexto digital**. Rio de Janeiro: Forense, 2021.
- MEDEIROS, Larissa Silva. **A proteção do consumidor no ambiente digital**: um estudo sobre a responsabilidade dos marketplaces. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2021.
- MEDINA, José Miguel Garcia; ARAÚJO, Fábio Caldas de. **Código Civil comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- MENDES, Thiago Alves. **Legislação de defesa do consumidor e os novos desafios digitais**. São Paulo: Atlas, 2020.
- MENKE, Fabiano. **Assinatura eletrônica no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.
- MILLER, Chaz. A paperless society? **Waste 360**, 2002. Disponível em: <https://www.waste360.com/paper/a-paperless-society->. Acesso em: 11 jul. 2024.
- MIRAGEM, Bruno. **Abuso do direito**: ilicitude objetiva e limite ao exercício de prerrogativas 105 jurídicas no direito privado. 2. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2013.
- MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.
- MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor**: código comentado, jurisprudência e doutrina. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.
- MIRANDA, Custodio da Piedade Ubaldino. **Contratos de adesão**. São Paulo: Atlas, 2002.
- MIRANDA, Janete. Contratos eletrônicos: princípios, condições e validade. **Jusbrasil**, 2014. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/contratos-eletronicos-principios-condicoes-e-validade/14934056>. Acesso em: 1 maio 2024.
- MORENO, José Carlos. Do analógico ao digital como a digitalização afeta a produção, distribuição e consumo de informação, conhecimento e cultura na sociedade em rede. **Observatorio Journal**, v. 7, n. 4, p. 113-129, 2013.
- MULHOLLAND, Caitlin. **Internet e contratação**: panorama das relações contratuais eletrônicas de consumo. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.
- NEIVA, Anna Carolina E-commerce no Brasil 2024: dados e cenário atual. **Edrone**, 16 maio 2024. Disponível em: <https://edrone.me/pt/blog/dados-ecommerce-brasil>. Acesso em: 1 maio 2024.
- NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil comentado**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

NIELSEN. Webshoppers 45: Panorama do E-commerce no Brasil. **Ebit/Nielsen**, 2022. Disponível em: <https://www.ebit.com.br/webshoppers>. Acesso em: 14 ago. 2024.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

O QUE é paperless e como essa ideia dominou o mundo dos negócios. **Comececomopedireito**, 4 mar. 2021. Disponível em: <https://www.comececomopedireito.com.br/blog/o-que-e-paperless-e-como-essa-ideia-dominou-o-mundo-dos-negocios/>. Acesso em: 11 jul. 2024.

OLIVEIRA, Natália. Código de Defesa do Consumidor: mais de três décadas de transformação: bancos e instituições financeiras aparecem em 2022 como principais alvos de reclamações de clientes em São Paulo e em todo o Brasil. **Consumidor Moderno**, 11 set. 2022. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/cdc-tres-decadas-transformacao/>. Acesso em: 29 jun. 2024.

OLIVEIRA, Rafael Moura. A transparência nas relações de consumo online. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 10, n. 1, p. 45-60, 2020.

PARA Luiza Trajano, da Magazine Luiza, loja física virou prateleira digital. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 6 fev. 2024. Disponível em: <https://www.folha.uol.com.br>. Acesso em: 14 ago. 2024.

PASQUINI, Nilton César. As revoluções industriais: uma abordagem conceitual. **Revista Tecnológica da Fatec Americana**, Americana, v. 8, n. 2, p. 29-44, ago. 2020.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 12. ed. Atualizada por Régis Fichtner Pereira. Rio de Janeiro: Forense, 2007. v. 3.

PINHEIRO, José Maurício. **Biométrie nos sistemas computacionais: você é a senha**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2008. p. 32.

PINHEIRO, Patricia Peck; WEBER, Sandra Tomazi. OLIVEIRA NETO, Antonio Alves de. **Fundamentos dos negócios e contratos digitais**. São Paulo: revista dos tribunais, 2019.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. São Paulo: Saraiva, 2000.

RIBAS ALEJANDRO, Javier. **Aspectos jurídicos del comercio electrónico en internet**. Navarra: Aranzadi, 1999.

ROPPO, Enzo. *O contrato*. Tradução de Ana Coimbra e M. Januário C. Gomes Coimbra: Almedina, 1998.

RUSSEL, Stuart J.; NORVIG, Peter. **Artificial intelligence: a modern approach**. 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall, 2003.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva; JANDREY, Cláudio Luiz. **Dark patterns and its use in the consumers market**. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n 3, n. 143, set./out. 2022.

SANTOS, J. M. Carvalho. **Código Civil brasileiro interpretado**. 7. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1964. v. 15.

SANTOS, José Pereira dos. **Evolução do Código de Defesa do Consumidor no contexto digital**. São Paulo: Jurídica, 2022.

SANTOS, Moacyr Amaral. **Primeiras linhas de direito processual civil**. 3. ed. São Paulo: Saraviva, 2014. v. 2.

SANTOS, Renato Gomes dos. O Código Civil e a responsabilidade civil no ambiente digital. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 7, n. 24, jul./set. 2020.

SARLET, Ingo; SARLET, Gabrielle Bezerra Sales. Tecno autoritarismo, democracia e regulação das redes sociais. **Consultor Jurídico**, 18 nov. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-abr-15/tecno-autoritarismo-democracia-e-regulacao-das-redes-sociais/>. Acesso em: 10 jul. 2024.

SCHREIBER, Anderson Marcos. **Contratos eletrônicos e direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2020a.

SCHREIBER, Anderson Marcos. **Jurisprudência e doutrina sobre transparência nos contratos de adesão**. São Paulo: Saraiva, 2020b.

SCHULZ, Nathan; SIEGEL, Samantha. *Consumer Protection in the age of globalization: a legal perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 2018.

SILVA, Ana Flávia da. **Proteção do consumidor no comércio eletrônico**. Rio de Janeiro: Editora Digital, 2021.

SILVA, André Cavalcante. **Marketplaces e a transformação do comércio eletrônico**. São Paulo: Saraiva, 2021.

SILVA, José Afonso da. A Constituição Federal e a proteção dos direitos no ambiente digital. **Revista de Direito Constitucional**, 2014. p. 45.

SILVA, Leandro. O que é realmente a transformação digital? **Tecmundo**, 2017. Disponível em: <https://canaltech.com.br/inovacao/o-que-e-realmente-a-transformacao-digital-104350/>. Acesso em: 12 jul. 2024.

SIMÃO, José Fernando. **Contratos eletrônicos: novos desafios para o direito civil**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

SIQUEIRA, Maria Luiza. **Direito do consumidor: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

SOUZA, Daniela Freitas. **Transparência e informação nos contratos eletrônicos**. [S. l.]: Método, 2020.

STRINGHER, Ademar. **Aspectos legais da documentação em meios micrográficos, digitais e eletrônicos**. São Paulo: Cenadem, 2003.

SUSSER, Daniel. Ethical implications of digital technologies: a critical perspective. **Journal of Business Ethics**, [s. l.], 2020.

TAPSCOTT, Don. **Quadro princípios para o mundo aberto**. TED Talk, 2012. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=jfqwHT3u1-8>. Acesso em: 12 jul. 2024.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: responsabilidade civil e contratos eletrônicos**. 4. ed. São Paulo: Método, 2021.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 36. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. v. 1.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil: teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum**. 57. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. v. 1.

THING, Lowell. **Dicionário de tecnologia**. Trad. Bazán Tecnologia e Linguística e Texto Digital. São Paulo: Futura, 2003.

VIEIRA, Laura Schertel Mendes. A Lei Geral de Proteção de Dados e o futuro da privacidade digital no Brasil. **Revista de Direito e Tecnologia**, São Paulo, nesp., 2019.

WILKE, Michael. **International commercial law in the age of globalization: cross-border contracts and the consumer**. Abingdon: Routledge, 2020.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.