



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

ROBERTA ARANTES SOUZA

**AS RELAÇÕES DE CONSUMO VIRTUAIS E A CLONAGEM DE
APARELHOS: Uma análise sob a responsabilidade civil.**

UBERLÂNDIA

2024

ROBERTA ARANTES SOUZA

**AS RELAÇÕES DE CONSUMO VIRTUAIS E A CLONAGEM DE
APARELHOS: Uma análise sob a responsabilidade civil.**

Artigo científico apresentado ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Titular Marco Aurélio Nogueira

UBERLÂNDIA

2024

Resumo: Este artigo explora a evolução das relações de consumo no ambiente virtual e as implicações jurídicas da clonagem de aparelhos. Serão analisados os aspectos do crescimento do comércio eletrônico, detalhando seu impacto sobre o comportamento do consumidor. Também será discutida a vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital, evidenciando como essa vulnerabilidade afeta seus direitos e a responsabilidade dos fornecedores, e por fim, a prática da clonagem de aparelhos, a ocorrência de fraudes em contratações eletrônicas e a responsabilidade civil de fornecedores e consumidores, concluindo que, diante das novas ameaças no ambiente virtual, é necessário aprimorar a proteção e responsabilização dos envolvidos nas relações de consumo online.

Palavras chave: Consumo virtual, clonagem de aparelhos, responsabilidade civil, vulnerabilidade do consumidor, fraudes digitais.

Abstract: This article explores the evolution of consumer relations in the virtual environment and the legal implications of device cloning. It analyzes the growth of e-commerce, detailing its impact on consumer behavior. The study also discusses consumer vulnerability in the digital sphere, highlighting how this vulnerability affects their rights and the responsibilities of suppliers. Furthermore, it examines the practice of device cloning, the occurrence of fraud in electronic transactions, and the civil liability of both suppliers and consumers. The article concludes that, given the emerging threats in the virtual environment, it is essential to enhance the protection and accountability of those involved in online consumer relations.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. O crescimento do comércio digital e seus impactos.....	11
3. Relação de consumo virtual e a vulnerabilidade do consumidor....	17
4. Clonagem de aparelhos, fraudes e responsabilidade civil.....	19
5. Conclusão.....	20
Referências.....	21

1. Introdução

As relações de consumo no ambiente virtual têm se expandido de forma exponencial nas últimas décadas, impulsionadas pela popularização da tecnologia e pela comodidade oferecida pelas transações digitais. Contudo, esse crescimento também trouxe à tona novos desafios, especialmente no que diz respeito à segurança e à proteção dos consumidores. Entre os problemas mais preocupantes, destaca-se a clonagem de aparelhos, uma prática criminosa que compromete não apenas a privacidade, mas também a integridade financeira e emocional das vítimas.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar a responsabilidade civil nas relações de consumo virtuais em casos de clonagem de aparelhos, abordando as nuances jurídicas e práticas que envolvem essa questão. A vulnerabilidade do consumidor, elemento central das relações de consumo, será explorada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (CDC), destacando como as fraudes digitais afetam o equilíbrio entre as partes e impõem novas responsabilidades aos fornecedores de serviços e produtos digitais.

Além disso, busca-se compreender como a legislação brasileira e a jurisprudência têm se posicionado frente a essas práticas ilícitas, avaliando possíveis lacunas, com base em uma abordagem teórica, este estudo discutirá os aspectos fundamentais que permeiam o tema.

A análise aqui desenvolvida pretende contribuir para o debate jurídico sobre a modernização das relações de consumo e para o fortalecimento das políticas de combate às fraudes digitais, de modo a promover maior segurança no ambiente virtual e assegurar os direitos dos consumidores.

2. O crescimento do comércio digital e seus impactos

Nas últimas décadas, o comércio digital tem se consolidado como um dos principais motores da economia global, impulsionado por avanços tecnológicos, pela massificação do acesso à internet e pela popularização de dispositivos móveis. Esse modelo de consumo permite que consumidores realizem transações instantâneas e empresas acessem mercados globais com custos operacionais reduzidos, criando um ambiente dinâmico e competitivo.

A pandemia de COVID-19 intensificou esse processo, forçando uma rápida digitalização tanto de consumidores quanto de empresas. Durante o período, setores como moda, alimentação e eletrônicos experimentaram um crescimento exponencial no e-commerce.

No entanto, o aumento das transações digitais também ampliou as vulnerabilidades associadas a esse modelo, como a exposição a fraudes, desafios de segurança cibernética e problemas relacionados à rastreabilidade das operações.

O crescimento do comércio eletrônico não apenas transformou as relações de consumo, mas também trouxe novos desafios ao ordenamento jurídico. No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), promulgado em 1990, representou um marco inicial para a proteção dos consumidores, mas não contemplava as peculiaridades do ambiente digital.

Com a evolução do e-commerce, o Decreto nº 7.962/2013¹ veio regulamentar o setor, estabelecendo normas específicas para as operações online, tais como, a obrigatoriedade de informações claras e precisas sobre produtos e serviços; a garantia do exercício do direito de arrependimento pelo

¹ Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

consumidor (art. 49 do CDC²) e a necessidade de fornecer canais acessíveis de atendimento ao consumidor.

Apesar desses avanços, a legislação brasileira ainda precisa se adequar a práticas emergentes, como o uso de inteligência artificial no marketing, que pode direcionar ofertas de maneira que influencie desproporcionalmente a decisão do consumidor, configurando práticas abusivas (art. 39 do CDC³). Além disso, o comércio internacional trouxe à tona questões de jurisdição e conflitos de normas em transações realizadas com empresas estrangeiras, destacando a urgência de harmonização regulatória global.

Com a expansão do comércio eletrônico, a proteção dos dados pessoais dos consumidores tornou-se um dos principais desafios jurídicos e operacionais. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), instituída pela Lei nº 13.709/2018⁴, surgiu como um instrumento fundamental para assegurar que as empresas adotem práticas transparentes e seguras no tratamento de informações pessoais. No âmbito do e-commerce, a LGPD exige o consentimento explícito para coleta e uso de dados; medidas técnicas adequadas para evitar vazamentos e acessos não autorizados e garantia de direitos como a exclusão de dados, quando solicitado pelo consumidor.

Porém, a realidade demonstra que violações ainda ocorrem com frequência, seja por vazamentos de informações sensíveis ou por ataques cibernéticos, como a clonagem de aparelhos. Esses casos destacam a importância da responsabilização das empresas que, por omissão ou negligência, contribuem para prejuízos ao consumidor. Nesse contexto, o artigo 927 do Código Civil⁵ estabelece a responsabilidade civil objetiva dos

² Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). “Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.”

³ Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). “Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas.”

⁴ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

⁵ Brasil. Código Civil (2002). “Ar. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

fornecedores em casos de danos resultantes de falhas na segurança das transações.

A popularização do comércio eletrônico transformou profundamente o comportamento do consumidor, introduzindo novas práticas e expectativas no mercado. A facilidade de comparar preços, consultar avaliações e adquirir produtos com poucos cliques em qualquer lugar do mundo aumentou a adesão ao e-commerce. Consumidores modernos priorizam praticidade, rapidez e personalização, exigindo que as plataformas digitais adaptem seus serviços para atender a essas demandas.

Todavia, a busca por conveniência também criou condições para desafios significativos. Com a exposição crescente a práticas como marketing direcionado e publicidade personalizada, muitos consumidores se tornam vulneráveis a compras por impulso e práticas abusivas. Nesse cenário, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) desempenha um papel fundamental ao impor limites para proteger os consumidores de práticas que possam desequilibrar a relação de consumo.

Apesar das vantagens do comércio digital, o ambiente virtual expõe os consumidores a riscos que nem sempre eram enfrentados em relações de consumo tradicionais. Entre os principais desafios estão as fraudes e golpes financeiros, em que a confiabilidade dos meios de pagamento é essencial, mas a falta de familiaridade de alguns consumidores com o ambiente digital facilita o surgimento de fraudes, incluindo a clonagem de aparelhos e o compartilhamento de dados pessoais, onde muitos consumidores, ao realizar transações online, fornecem informações sensíveis sem compreender os riscos associados, o que pode resultar em violações de privacidade e uso indevido de dados.

Nessa situação, a proteção jurídica do consumidor precisa acompanhar a evolução dessas práticas. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) trouxe diretrizes essenciais para o tratamento e armazenamento de dados pessoais no Brasil. A lei exige consentimento explícito para o uso de dados e impõe obrigações às plataformas digitais para garantir segurança e transparência.

Os novos padrões de consumo digital também ampliaram as possibilidades de danos causados por falhas de segurança, negligência ou práticas abusivas por parte das empresas. A responsabilidade civil, prevista no artigo 927 do Código Civil e complementada pelo CDC, fundamenta-se na obrigação de reparar danos causados aos consumidores, sejam eles materiais ou morais e exemplos recorrentes no comércio digital incluem as falhas na entrega de produtos, que acarretam em reclamações relacionadas a atrasos, produtos defeituosos ou divergências em relação à descrição do item adquirido, e também desafios no exercício do direito de arrependimento, que é garantido pelo artigo 49 do CDC. Este direito frequentemente enfrenta obstáculos no ambiente digital, como dificuldades de comunicação com o fornecedor ou falta de reembolso adequado.

A jurisprudência brasileira tem avançado no sentido de reforçar a proteção do consumidor digital. Tribunais têm reconhecido a responsabilidade de fornecedores e intermediários em casos de falhas sistêmicas ou violações de dados, aplicando a responsabilidade objetiva prevista no CDC. Além disso, decisões recentes ressaltam a obrigação de empresas em implementar medidas eficazes de segurança para evitar fraudes. Esse pensamento está em concordância com o posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, conforme julgado:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - PROCEDIMENTO COMUM - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - COMÉRCIO DIGITAL - PLATAFORMA OLX - GOLPE DO FALSO PAGAMENTO - E-MAIL FALSO DE PAGAMENTO - ENVIO DA MERCADORIA SEM CONTRAPRESTAÇÃO - FORTUITO INTERNO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DE SERVIÇO - HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR - DANOS MATERIAIS - DANOS MORAIS. A responsabilidade do fornecedor de serviços pelo fato do produto é objetiva, na forma do art. 14 do CDC. Cabe à empresa mantenedora de plataforma digital de comércio entre particulares, zelar pela segurança do serviço disponibilizado. A fraude perpetrada por terceiros que se fazem passar pela prestadora de serviços, ludibriando a vítima, insere-se nas hipóteses de fortuito interno, não elidindo a obrigação de reparar o dano sofrido pelo consumidor. Para o arbitramento da reparação pecuniária por dano moral, o juiz deve considerar circunstâncias fáticas e repercussão do ato ilícito, condições pessoais das partes, razoabilidade e proporcionalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.156079-8/001, Relator(a): Des.(a) Marcelo Pereira da Silva , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 30/08/2023, publicação da súmula em 31/08/2023)

O crescimento exponencial do comércio digital introduziu questões jurídicas complexas, especialmente no que diz respeito à proteção de dados e à garantia dos direitos dos consumidores. No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece parâmetros para o tratamento de informações pessoais, exigindo que empresas obtenham consentimento explícito para a coleta e uso de dados. A LGPD se alinha ao Regulamento Geral de Proteção de Dados⁶(GDPR) da União Europeia, criando um marco para a proteção dos consumidores no ambiente digital.

Contudo, a implementação dessas normas enfrenta desafios, como a fiscalização insuficiente e a falta de conscientização dos consumidores. Isso expõe usuários a práticas abusivas e a riscos como vazamentos de dados, que podem resultar em prejuízos financeiros e danos morais. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), combinado à LGPD, oferece um arcabouço legal que fundamenta a responsabilização de empresas em casos de negligência, mas o desconhecimento das leis ainda é um entrave para a efetivação dos direitos. Por isso, estão defendendo cada vez mais a posição de tentar defender o consumidor, conforme julgado do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - RELAÇÃO DE CONSUMO - COMPRA E VENDA DE PRODUTO - INTERNET - PAGAMENTO REALIZADO - ENTREGA NÃO EFETUADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MATERIAL - DANO MORAL - MEROS ABORRECIMENTOS. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço. O fornecedor que oferece comodidades para atrair consumidores, criando uma plataforma para fins de facilitar o comércio eletrônico dos mais variados produtos como forma de aproximar vendedores e compradores, disponibilizando ainda uma ferramenta de "pagamento seguro", está ciente dos riscos que decorrem de sua atividade e deve, igualmente, proporcionar segurança aos seus clientes. A devolução dos valores a título de dano material deverá ser feita de forma simples, pois para que seja em dobro deve demonstrar-se a existência de má-fé. O descumprimento contratual, consubstanciado na ausência de entrega do produto adquirido, ainda que o pagamento já tenha sido efetuado, não enseja a presença de danos morais, em virtude da inexistência de lesão a direito de personalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.414170-1/001, Relator(a): Des.(a) Clayton Rosa de Resende (JD Convocado) , 14^a CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/12/2024, publicação da súmula em 13/12/2024)

⁶ Lei europeia que estabelece direitos e obrigações para o tratamento de dados pessoais.

A clonagem de dispositivos é uma prática criminosa que compromete a segurança das transações digitais e afeta diretamente a confiança dos consumidores no ambiente virtual. Quando ocorre um prejuízo decorrente da clonagem de aparelhos, surge o debate sobre a responsabilidade civil das partes envolvidas. O artigo 927 do Código Civil brasileiro estabelece que “aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Nesse cenário, a teoria do risco do empreendimento é frequentemente aplicada para responsabilizar empresas, como operadoras de telefonia, instituições financeiras e plataformas de e-commerce. Essa teoria pressupõe que, ao lucrar com a atividade, a empresa assume os riscos associados, sendo responsável objetivamente pelos danos causados, independentemente de culpa.

Casos recentes têm reforçado essa interpretação, com decisões que consideram defeito na prestação de serviço a falha em adotar medidas de segurança eficazes para proteger os consumidores contra fraudes e golpes digitais.

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014⁷) é outro pilar fundamental na regulamentação do ambiente digital. Ele impõe obrigações de segurança e transparência para provedores de serviços online, incluindo a responsabilidade por proteger os dados pessoais dos usuários. Ainda assim, as rápidas mudanças tecnológicas e o surgimento de novas ameaças cibernéticas tornam necessária a revisão periódica dessa legislação para preencher lacunas e melhorar a proteção ao consumidor.

Com o aumento de crimes como clonagem de aparelhos e fraudes financeiras, é imperativo que empresas e governos invistam em soluções de cibersegurança. Além de fortalecer os sistemas técnicos, a legislação deve incentivar campanhas de conscientização para educar os consumidores sobre seus direitos e como proceder em casos de violação.

⁷ Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

3. O crescimento do comércio digital e seus impactos

A vulnerabilidade do consumidor é um dos pilares que sustentam o Código de Defesa do Consumidor (CDC) no Brasil, reconhecendo o desequilíbrio existente nas relações de consumo. Com o avanço da tecnologia e o aumento das transações realizadas no ambiente virtual, essa vulnerabilidade é ampliada, exigindo do Direito novas abordagens para assegurar a proteção dos consumidores digitais.

O artigo 4º, inciso I, do CDC⁸, reconhece o consumidor como a parte vulnerável na relação de consumo, justificando a necessidade de proteção diferenciada. Apesar disso, no ambiente digital, essa vulnerabilidade assume novas formas, devido a características inerentes à tecnologia e à globalização do comércio eletrônico.

Entre os principais fatores que tornam o consumidor digital vulnerável, destacam-se a assimetria informacional, que fala como a complexidade dos sistemas digitais dificulta o entendimento do consumidor sobre o funcionamento de plataformas, políticas de privacidade e riscos associados às transações virtuais; despersonalização da relação de consumo, que é a ausência de contato direto entre fornecedor e consumidor, comum no comércio eletrônico, onde aumenta a dificuldade de verificar a legitimidade das transações e a idoneidade dos fornecedores

Também, há que se falar na dependência tecnológica, extremamente comum nos dias atuais, onde o consumidor depende de dispositivos eletrônicos e de redes de comunicação para acessar produtos e serviços, ficando suscetível a falhas técnicas, invasões de privacidade e fraudes, como a clonagem de aparelhos e a exposição de dados pessoais, que com a

⁸ Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). “Art. 4. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”

popularização do ambiente virtual, os dados pessoais do consumidor são constantemente coletados, armazenados e, por vezes, compartilhados, aumentando os riscos de uso indevido ou acesso não autorizado.

Essas características tornam o consumidor mais suscetível a práticas abusivas e a crimes cibernéticos, como a clonagem de dispositivos, configurando um cenário de vulnerabilidade que requer regulamentação e fiscalização específicas.

O comércio eletrônico consolidou-se como um dos principais meios de realização de transações comerciais, trazendo conveniência e ampliação de acesso aos consumidores. Contudo, com a expansão do mercado digital, surgem novos desafios relacionados à proteção dos direitos dos consumidores, especialmente diante de práticas abusivas e crimes cibernéticos, como a clonagem de aparelhos.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o comércio eletrônico, oferecem uma base legal robusta para a proteção dos consumidores nas transações digitais. A esses diplomas normativos somam-se o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que asseguram direitos específicos relacionados ao uso de plataformas digitais e à proteção de dados pessoais.

Entre os direitos assegurados no comércio eletrônico, destacam-se o direito à informação clara e adequada, onde o artigo 6º, inciso III, do CDC, estabelece que o consumidor tem direito à informação clara, precisa e adequada sobre produtos e serviços.

No comércio eletrônico, esse direito é regulamentado pelo Decreto nº 7.962/2013, que determina que as plataformas digitais devem fornecer informações completas sobre o produto ou serviço, incluindo características, preço total e eventuais custos adicionais, como frete; identificação clara do fornecedor, incluindo razão social, CNPJ e endereço físico e detalhes sobre os meios de pagamento, prazos de entrega e políticas de troca ou devolução. Assim, como está expresso julgado do TJMG abaixo:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS COM PRECEITO COMINATÓRIO - ATRASO NA ENTREGA DE OBJETO ADQUIRIDO POR MEIO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO - CORRESPONDÊNCIA EXTRAVIADA - SERVIÇOS DO CORREIO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - MERO ABORRECIMENTO. Conforme dispõe o art. 4º do Decreto nº 7.962/2013, deve ser facilitado o atendimento ao consumidor no comércio eletrônico, de forma a possibilitar a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato. Verificando-se que a fornecedora encaminhou o produto na data contratada e que referido produto somente não chegou ao seu destino em razão do extravio ocorrido por culpa dos serviços de entrega do correio, não há que se falar em indenização por dano moral. Para que esteja presente o dever de indenizar, são necessários o agir ilícito ou culposo, o dano e o nexo causal entre ambos. Inexistindo comprovação de ato ilícito praticado pela empresa de venda de eletrônicos, não há que se falar em danos morais. Os aborrecimentos comuns ao dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis.

(TJMG - Apelação Cível 1.0511.13.000433-2/001, Relator(a): Des.(a) José Augusto Lourenço dos Santos , 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/11/2016, publicação da súmula em 30/11/2016)

A ausência de informações claras ou a prática de omissões intencionais configura infração ao CDC, permitindo ao consumidor buscar a anulação do contrato ou a reparação por eventuais danos.

Já o direito ao arrependimento, previsto no artigo 49 do CDC, é uma garantia específica para contratos realizados fora do estabelecimento comercial, como no comércio eletrônico. O consumidor pode desistir da compra no prazo de sete dias corridos, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, sem necessidade de justificativa.

Esse direito protege o consumidor contra compras impulsivas ou realizadas sob informações insuficientes, permitindo a devolução do produto e o reembolso integral dos valores pagos, e é uma ferramenta essencial para equilibrar o poder nas relações digitais, onde o consumidor não tem acesso físico ao produto antes da aquisição.

Quanto à proteção contra práticas abusivas, no ambiente digital elas podem ocorrer de diversas formas, como cláusulas contratuais que limitam os direitos do consumidor, publicidade enganosa e cobrança de valores indevidos.

O CDC, nos artigos 39 e 51⁹, proíbe tais práticas e assegura a nulidade de cláusulas abusivas, além de impor sanções aos fornecedores que as adotarem.

Em se tratando do direito à privacidade e proteção de dados, com a entrada em vigor da LGPD, a proteção de dados pessoais passou a ser um direito fundamental do consumidor e no comércio eletrônico, as plataformas devem informar de forma clara como os dados serão coletados, armazenados e utilizados, além de garantir a segurança dessas informações.

As relações de consumo no ambiente virtual, ao mesmo tempo que oferecem conveniência e acessibilidade, apresentam riscos significativos relacionados à segurança das transações e à proteção dos dados pessoais. Nesse cenário, os fornecedores de produtos e serviços digitais têm um papel essencial para assegurar que os consumidores estejam protegidos contra práticas abusivas e fraudes, como a clonagem de aparelhos.

⁹ Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). “Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que, I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código; III - transfiram responsabilidades a terceiros; IV - estabeleçam obrigações consideradas inférmeis, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade; (...); VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor; VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem; VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor; IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor; X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral; XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor; XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor; XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais; XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias; XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores”

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seus artigos 12¹⁰ e 14¹¹, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados ao consumidor, sejam eles decorrentes de defeitos em produtos ou falhas na prestação de serviços. Essa responsabilidade independe da comprovação de culpa e fundamenta-se na vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo.

No ambiente digital, essa responsabilidade estende-se a falhas de segurança, as quais os fornecedores têm o dever de implementar medidas adequadas para evitar fraudes e proteger os dados do consumidor contra acessos não autorizados; incidentes cibernéticos, e nos casos de clonagem de aparelhos ou outras violações de segurança que prejudiquem o consumidor, o fornecedor pode ser responsabilizado se comprovada a ausência de medidas eficazes de proteção e prevenção de danos, que é dever do fornecedor adotar práticas proativas para mitigar os riscos inerentes ao comércio eletrônico, garantindo a integridade das transações.

A responsabilidade civil objetiva dos fornecedores garante que o consumidor possa buscar reparação de forma mais eficiente, contribuindo para equilibrar as relações de consumo no ambiente digital.

A segurança no comércio eletrônico é um elemento essencial para a proteção do consumidor. Os fornecedores têm o dever de adotar tecnologias e práticas que garantam a proteção de dados e a prevenção de fraudes. Esses deveres estão diretamente ligados à responsabilidade civil, já que sua omissão pode resultar em danos ao consumidor.

¹⁰ Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). “Art. 12. 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.”

¹¹ Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). “Art. 14. 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.”

A criptografia é uma medida de segurança indispensável para proteger informações confidenciais durante as transações digitais. Por meio desse recurso, os dados do consumidor são codificados, impedindo que sejam acessados por terceiros, mesmo em caso de interceptação.

A autenticação em múltiplos fatores também é uma prática que aumenta a segurança ao exigir mais de uma etapa de verificação para acessar contas ou realizar transações. Essa medida reduz significativamente os riscos de acessos não autorizados, sendo considerada uma obrigação mínima para fornecedores que lidam com dados sensíveis.

Os fornecedores devem utilizar ferramentas avançadas para monitorar atividades suspeitas em suas plataformas e o uso de inteligência artificial para identificar comportamentos anômalos é uma estratégia eficaz para prevenir fraudes, como a clonagem de aparelhos.

A transparência é um elemento essencial para a relação de confiança entre fornecedores e consumidores. As plataformas digitais devem informar de maneira clara como os dados pessoais são coletados, armazenados e protegidos, além de comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança.

A clonagem de aparelhos é uma prática criminosa que evidencia a necessidade de maior rigor nos deveres de segurança dos fornecedores. Trata-se de um processo em que criminosos replicam as informações contidas em dispositivos móveis ou outros equipamentos, acessando dados sensíveis e causando prejuízos ao consumidor.

Os fornecedores podem ser responsabilizados por clonagem de dispositivos nas situações de negligência na proteção de dados, quando não implementam medidas adequadas para proteger as informações do consumidor; na ausência de comunicação, quando há falta de notificação imediata ao consumidor sobre falhas de segurança que possam ter contribuído para o incidente e quando há políticas de segurança insuficientes, em que há

uso de sistemas ultrapassados ou inadequados para prevenir ataques cibernéticos.

A proteção do consumidor no ambiente digital é reforçada pela convergência de normas como o CDC, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Civil da Internet. Quando se fala no CDC (Código de Defesa do Consumidor), há a garantia da responsabilidade objetiva dos fornecedores. Ele prevê a reparação por danos causados ao consumidor e sua aplicação no ambiente digital é essencial para responsabilizar empresas por falhas de segurança em suas plataformas.

Já a LGPD (Lei nº 13.709/2018) impõe aos fornecedores a obrigação de adotar medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais dos consumidores e a ausência dessas medidas configura infração legal, sujeitando o fornecedor a sanções administrativas e civis.

Quanto ao Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), ele tem o objetivo de estabelecer princípios de privacidade e segurança para o uso da internet no Brasil e reforça o dever dos fornecedores de assegurar a integridade dos dados e proteger os consumidores contra violações de segurança.

4. Clonagem de aparelhos, fraudes e responsabilidade civil

O avanço das tecnologias digitais trouxe benefícios significativos para as relações de consumo, mas também ampliou os riscos de práticas fraudulentas, como a clonagem de aparelhos. Este fenômeno, que afeta diretamente consumidores e fornecedores, envolve a reprodução não autorizada de informações armazenadas em dispositivos, resultando em prejuízos financeiros, danos à privacidade e desafios jurídicos relacionados à responsabilização.

A clonagem de aparelhos é uma modalidade de fraude digital que consiste na replicação de dados de dispositivos, como smartphones ou tablets, para acessar informações sensíveis e realizar atividades ilícitas. Por meio dessa prática, criminosos podem obter acesso a aplicativos bancários, redes sociais, senhas e outras informações sigilosas.

As fraudes em contratações digitais consistem em práticas ilícitas que têm como objetivo obter vantagens financeiras ou acesso a informações sensíveis, por meio de engano ou violação de sistemas de segurança. No contexto das relações de consumo, essas fraudes frequentemente envolvem transações realizadas em plataformas digitais, serviços financeiros ou a manipulação de dispositivos dos consumidores.

A clonagem de aparelhos é uma das principais ferramentas utilizadas em fraudes digitais. Ao replicar um dispositivo, os fraudadores conseguem acessar aplicativos de bancos, redes sociais e plataformas de comércio eletrônico, assumindo a identidade digital do consumidor. Essa prática ilustra a fragilidade dos sistemas digitais e a necessidade de proteção robusta contra crimes cibernéticos.

A responsabilidade civil dos fornecedores no ordenamento jurídico brasileiro é regida principalmente pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que adota o princípio da responsabilidade objetiva. Isso significa que o fornecedor é responsável pelos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, desde que estejam presentes os elementos do

dano e do nexo de causalidade, o que está em concordância com a colocação do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, de acordo com julgado:

EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AQUISIÇÃO DE PRODUTO POR COMÉRCIO ELETRÔNICO COM EMPRESA USUÁRIA DA PLATAFORMA DE PAGAMENTOS - INTERMEDIADORA DO NEGÓCIO COMO GESTORA DO SISTEMA DE PAGAMENTOS - PRODUTO NÃO ENTREGUE TAMPOUCO RESTITUÍDO O PREÇO PAGO - SOLIDARIEDADE - ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO C/C ART. 14 DO CDC - GARANTIA DE DEVOLUÇÃO ASSEGURADO NO SÍTIO ELETRÔNICO - EXPECTATIVA DE SEGURANÇA - RECURSO PROVIDO. 1. Demonstrado que a apelada integrou a cadeia de consumo deve responder, solidariamente, pelos prejuízos experimentados pelo consumidor na realização do negócio por ele intermediado (art. 7º do CDC) e remunerado. 2. Por meio do sítio eletrônico do apelado há, de fato, a garantia expressa quanto à devolução dos valores ao consumidor no caso de não recebimento da compra, evidenciando segurança nas operações. 3. 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. 4. Tais fatos são suficientes para caracterizar o dever de indenizar presentes os pressupostos da responsabilidade civil. 5. Recurso provido.

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.281739-3/001, Relator(a): Des.(a) Maria Luiza Santana Assunção , 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/09/2024, publicação da súmula em 10/09/2024)

Embora o CDC adote a responsabilidade objetiva, é necessário comprovar o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor (ou a ausência de medidas de segurança) e o dano sofrido pelo consumidor. Em casos onde a fraude ocorre exclusivamente por condutas externas ou por falhas atribuíveis ao próprio consumidor, a responsabilidade do fornecedor pode ser mitigada.

Embora o consumidor seja considerado parte vulnerável nas relações de consumo, isso não o exime de observar condutas diligentes para a sua própria proteção. O princípio da boa-fé objetiva, previsto no artigo 4º, inciso III, do CDC¹², aplica-se igualmente ao consumidor, exigindo que este atue com lealdade e atenção nas relações contratuais.

¹² Brasil. Código de Defesa do Consumidor (1990). "Art. 4 A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

Nos casos de clonagem de aparelhos ou fraudes digitais, a responsabilidade do consumidor pode ser analisada em função da contribuição para o dano. Quando fica comprovado que o consumidor negligenciou cuidados básicos de segurança, sua responsabilidade pode ser configurada como concorrente, atenuando ou excluindo a obrigação de reparação por parte do fornecedor.

A relação entre consumidores e fornecedores deve ser pautada pelo princípio da cooperação, que impõe obrigações mútuas de colaboração para prevenir fraudes e proteger as relações de consumo. Esse princípio encontra amparo na boa-fé objetiva, que exige condutas proativas de ambas as partes.

A responsabilidade civil no contexto das relações de consumo virtuais exige uma análise detalhada das condutas de fornecedores e consumidores. Enquanto o ordenamento jurídico brasileiro impõe aos fornecedores o dever de segurança e transparência, os consumidores também possuem a obrigação de agir com prudência e colaborar para a proteção das relações digitais.

O equilíbrio entre direitos e deveres nas relações de consumo digitais é essencial para mitigar os riscos inerentes à clonagem de aparelhos e fraudes, promovendo um ambiente de confiança e segurança no comércio eletrônico.

5. Conclusão

O presente trabalho analisou as relações de consumo no ambiente virtual sob a perspectiva da responsabilidade civil, com enfoque nos desafios jurídicos impostos pela prática da clonagem de aparelhos. A pesquisa demonstrou que, embora o comércio eletrônico tenha trazido inegáveis benefícios ao consumidor, como praticidade e acesso ampliado a bens e serviços, também expôs fragilidades significativas, especialmente no que diz respeito à segurança digital e à proteção contra fraudes.

A clonagem de aparelhos, como prática criminosa, evidencia a complexidade das relações digitais e reforça a necessidade de um ordenamento jurídico dinâmico, capaz de equilibrar a inovação tecnológica com a proteção dos consumidores. Neste contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Civil da Internet formam um arcabouço normativo que, embora robusto, ainda enfrenta desafios práticos em sua aplicação, como a dificuldade de identificar responsáveis em um ambiente transnacional e a constante evolução das técnicas de fraude.

No âmbito da responsabilidade civil, verificou-se que o fornecedor tem um papel central na garantia de segurança das transações virtuais, sendo objetivamente responsável por falhas que exponham o consumidor a riscos como a clonagem de aparelhos. Além disso, o dever de informação e a implementação de medidas de segurança, como a criptografia de dados e a autenticação em múltiplos fatores, são obrigações indispensáveis para prevenir danos e assegurar a confiança nas relações de consumo.

Por outro lado, o consumidor, embora vulnerável nas relações contratuais, também possui deveres a cumprir, pautados na boa-fé objetiva e na mitigação de riscos. A imprudência ou negligência no uso de dispositivos digitais pode configurar culpa concorrente, atenuando ou excluindo a responsabilidade do fornecedor.

Dessa forma, a pesquisa conclui que a responsabilização no contexto das relações de consumo virtuais deve ser orientada por uma análise criteriosa do caso concreto, considerando a conduta das partes envolvidas e os princípios da boa-fé e da cooperação. Ademais, destaca-se a necessidade de políticas públicas voltadas à educação digital, ao fortalecimento da fiscalização sobre fornecedores e ao aprimoramento das normas jurídicas para acompanhar a evolução tecnológica.

Por fim, este trabalho reforça a importância de uma abordagem integrada entre Direito e tecnologia para enfrentar os desafios contemporâneos do comércio eletrônico. A proteção do consumidor no ambiente digital, especialmente contra práticas como a clonagem de aparelhos, é essencial para a consolidação de relações de consumo mais seguras, transparentes e equilibradas.

Referências

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor** (CDC). Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

BRASIL. **Lei Geral de Proteção de Dados** (LGPD). Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

GOMES, Fábio Ulhoa. **Direito Civil Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2020.

MACHADO, Leonardo. **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SILVA, Maria Clara. “A Vulnerabilidade do Consumidor nas Relações Virtuais”. **Revista Brasileira de Direito do Consumidor**, v. 12, n. 24, 2021, p. 110-130.

ALMEIDA, Fernando. **Comércio Digital: Perspectivas e Desafios no Brasil**. São Paulo: Editora Jurídica Nacional, 2020.

CASTRO, Júlia. **Direito Digital e Proteção de Dados no Brasil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Atlas, 2021.

COSTA, Mariana. **O Consumidor Digital: Mudanças de Comportamento no Século XXI**. Porto Alegre: Editora Senso, 2019.

PEREIRA, André. **Cibersegurança e Comércio Eletrônico: Aspectos Jurídicos e Tecnológicos**. Brasília: Editora Jurídica, 2020.

ROSSI, João. **Impactos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Comércio Digital Brasileiro**. Revista de Direito Digital, v. 5, n. 3, p. 45-60, 2021.

SILVA, Roberto. **A Revolução do E-commerce: Desafios e Oportunidades no Mundo Virtual**. São Paulo: Editora Futura, 2018.