



**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR CESREI LTDA
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

FRANCINALDO FERREIRA DE SÁ

**A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO COM AS
EMPRESAS DE APLICATIVOS DE TRANSPORTE**

Campina Grande – PB
2023

FRANCINALDO FERREIRA DE SÁ

**A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO COM AS
EMPRESAS DE APLICATIVOS DE TRANSPORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Bacharelado em Direito da CesRei Faculdade, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Direito, pela referida instituição.

Orientador: Prof. Me. Diego Coutinho.

S111p Sá, Francinaldo Ferreira de.
A proteção do direito do consumidor na relação com as empresas de aplicativos de transporte / Francinaldo Ferreira de Sá. – Campina Grande, 2023.
34 f.

Artigo (Bacharelado em Direito) – Cesrei Faculdade – Centro de Educação Superior Cesrei Ltda., 2023.
"Orientação: Prof. Me. Diego Araújo Coutinho".
Referências.

1. Direito do Consumidor. 2. Empresas de Aplicativos de Transporte de - Transparência Legal. 3. Relação Contratual. 4. Responsabilidade Legal. 5. Resolução de Conflitos. 6. Segurança Digital. I. Coutinho, Diego Araújo. II. Título.

CDU 346.548(043)

FRANCINALDO FERREIRA DE SÁ

**A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO COM AS
EMPRESAS DE APLICATIVOS DE TRANSPORTE**

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof.(a) Me. Diego Coutinho – CESREI
Orientador

Prof.(a) Me. Rodrigo Araújo Reul
1º Examinador(a)

Prof.(a) Me. Lauro Cristiano Marculino Leal
2º Examinador(a)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, minha fortaleza, o meu refúgio, cujo o amor e graça iluminam cada passo da minha jornada. Agradeço por ter me dado forças e ânimo para seguir até o término desse curso.

A minha amada esposa, Miriam, companheira de todas as estações da vida, a verdadeira peça principal que iluminou meus passos no meu caminho acadêmico. Teu apoio constante e amor incondicional, me deram forças e impulsionaram minha jornada no curso de direito. Esse diploma dedico a ti, minha fonte de inspiração e força, por ser a base de sustentação da nossa linda e maravilhosa família.

Aos meus amados filhos gêmeos, Davi, Daniel, Eduardo, Fernando, que enchem cada dia da minha vida com risos e amor incondicional. Dedico também a vocês, esse diploma tão almejado. Que cresçam sabendo que cada esforço foi motivado pelo desejo de construir um futuro brilhante para ambos.

A minha amada filha, Mirelly Cristina, que é muito especial para nós todos, por ser uma “menina” sempre feliz e sonhadora. Te amo Filha!

A minha mãe, Erotildes, e a meu pai Francimar (in memoriam), pelo amor, carinho, pelos seus ensinamentos e conselhos espirituais por toda minha vida!

A minha querida irmã Maria do Socorro (In memoriam), que eu tanto amava!

A minha querida sogra, Maria das Graças, e a nossa preciosa família, pela inspiração expressada, pelo o apoio e caloroso suporte na jornada enfrentada.

A minha cunhada Amanda, e concunhado Túlio, por fazerem parte de inspiração desse mundo acadêmico.

Aos meus colegas de sala, que nos momentos árduos e difíceis enfrentados ao longo dessa jornada, foram superados com resiliência e determinação.

Aos professores do curso de direito, pela dedicação, inspiração, e conhecimento doado, que moldaram meu entendimento jurídico, e a minha formação acadêmica.

Ao meu querido orientador, que com paciência, sabedoria e dedicação, compartilhou valiosos conhecimentos, inspirando cada vez mais a conquista desse marco.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 INFORMAÇÃO COMO NOVO PETRÓLEO.....	9
3 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	12
4 MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA CONSUMIDORES NO MUNDO DIGITAL ..	24
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

A PROTEÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO COM AS EMPRESAS DE APLICATIVOS DE TRANSPORTE

SÁ, Francinaldo Ferreira de¹
COUTINHO, Diego²

RESUMO

Este artigo científico proporciona uma análise da dinâmica entre empresas de aplicativos de transporte e consumidores no âmbito do Direito do Consumidor na era digital. Num contexto onde a informação é equiparada ao petróleo em termos de valor, a efetiva proteção dos direitos do consumidor torna-se uma necessidade premente. Neste sentido, o estudo se aprofunda-se nos métodos alternativos de resolução de conflitos, como conciliação, mediação e arbitragem, destacando sua relevância na promoção de uma justiça mais ágil e eficiente. A relação entre empresas de transporte por aplicativos e a legislação, com foco especial na Lei nº 13.640/2018 e no Código Civil, foi analisada, evidenciando a imperatividade do cumprimento rigoroso das obrigações contratuais para assegurar uma relação equitativa. No universo do comércio eletrônico, a segurança assume uma posição central, com medidas preventivas, como o Certificado Digital SSL, mostrando-se essenciais para estabelecer confiança sólida. A proteção contra fraudes e a reputação online, sobretudo em plataformas como o Reclame Aqui, emergem como fatores críticos nas decisões do consumidor, ressaltando a importância de práticas éticas e transparentes. A conclusão reforça o papel vital do sistema de justiça na administração de uma justiça imparcial e consistente. Decisões judiciais embasadas na lei e na jurisprudência contribuem para a previsibilidade do sistema legal. Neste cenário dinâmico, a adaptação responsável por parte das empresas, em conjunto com uma legislação eficaz e um sistema judicial ágil, tornam-se imperativos para assegurar uma proteção sustentada e efetiva dos direitos do consumidor.

Palavras-chave: Transporte. Transparência Legal. Relação Contratual. Responsabilidade Legal. Resolução de Conflitos. Segurança Digital.

ABSTRACT

This scientific article provides an analysis of the dynamics between transport app companies and consumers within the scope of Consumer Law in the digital era. In a context where information is equated to oil in terms of value, the effective protection of

¹ Graduando do 10º período do Curso Bacharelado em Direito do Centro de Educação Superior Cesrei .
ffsa2701@gmail.com

² Professor orientador. Mestre em Direito Público e Evolução Social. diegocoutinho@cesrei.edu.br

consumer rights becomes a pressing need. In this sense, the study delves deeper into alternative conflict resolution methods, such as conciliation, mediation and arbitration, highlighting their relevance in promoting more agile and efficient justice. The relationship between app-based transport companies and legislation, with a special focus on Law No. 13,640/2018 and the Civil Code, was analyzed, highlighting the imperative of strict compliance with contractual obligations to ensure an equitable relationship. In the world of e-commerce, security assumes a central position, with preventive measures, such as the Digital SSL Certificate, proving essential to establishing solid trust. Protection against fraud and online reputation, especially on platforms such as Reclame Aqui, emerge as critical factors in consumer decisions, highlighting the importance of ethical and transparent practices. The conclusion reinforces the vital role of the justice system in administering impartial and consistent justice. Judicial decisions based on law and jurisprudence contribute to the predictability of the legal system. In this dynamic scenario, responsible adaptation by companies, together with effective legislation and an agile judicial system, become imperative to ensure sustained and effective protection of consumer rights.

Keywords: Transport. Legal Transparency. Contractual Relationship. Legal liability

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, onde a informação é equiparada ao petróleo no cenário do Direito do Consumidor, a era digital e a Sociedade da Informação redefinem as interações sociais e econômicas. As empresas, especialmente aquelas que operam no comércio eletrônico e nos aplicativos de transporte, enfrentam desafios significativos na proteção dos direitos do consumidor. Este trabalho visa explorar a dinâmica entre as empresas de aplicativos de transporte e os consumidores, analisando a relevância da informação, a transformação digital, a resolução de conflitos e a imparcialidade do sistema judicial na garantia da justiça e proteção dos direitos do consumidor.

Ao mergulhar na esfera jurídica, examinaremos métodos como conciliação, mediação e arbitragem, buscando entender como essas práticas contribuem para a resolução pacífica de disputas e aliviam a sobrecarga do sistema judiciário. A relação entre as empresas de transporte por aplicativos, regulamentadas pela Lei nº 13.640/2018, e o Código Civil é explorada, destacando a responsabilidade contratual e os precedentes judiciais que moldam essa interação.

Além disso, abordar-se a importância da segurança no comércio eletrônico, considerando medidas preventivas, como o Certificado Digital SSL, e a proteção contra fraudes. A reputação online, especialmente em plataformas como o Reclame

Aqui, desempenha um papel crucial nas decisões de compra, evidenciando a necessidade de boas práticas por parte das empresas.

Por fim, examina-se o papel central do sistema de justiça na resolução justa e pacífica de conflitos, destacando a importância da imparcialidade das decisões judiciais, baseadas na lei e precedentes jurídicos relevantes. A jurisprudência será explorada como um elemento vital na interpretação e desenvolvimento do direito, contribuindo para a coerência e previsibilidade do sistema judicial.

Em síntese, este trabalho busca compreender como a informação, a transformação digital, a resolução de conflitos e a imparcialidade judicial convergem para moldar a proteção do direito do consumidor na relação com as empresas de aplicativos de transporte, oferecendo insights valiosos para a compreensão e aprimoramento dessa interação na sociedade contemporânea.

2 INFORMAÇÃO COMO NOVO PETRÓLEO

No contexto do Direito do Consumidor, a importância da informação na sociedade contemporânea é um ponto em questão. Em uma era digital em constante evolução, a informação se torna um recurso valioso, equiparável ao petróleo em termos de poder e influência. Essencial para as decisões dos consumidores, ela orienta escolhas de produtos, busca por melhores preços e a proteção de direitos e interesses.

A analogia "dados são o novo petróleo," conforme salientado por Cezar e Suaiden (2017), destaca a relevância e o potencial dos dados na era digital, comparando seu impacto ao do petróleo na revolução industrial. Assim como o petróleo, os dados precisam ser coletados, refinados e utilizados de maneira inteligente para obter o máximo valor. Empresas que aplicam análises avançadas, como destacado pelos autores, podem tomar decisões embasadas, identificar tendências, antecipar demandas e aprimorar a experiência do consumidor.

Contudo, os dados, assim como o petróleo, apresentam riscos, conforme apontado por Cezar e Suaiden (2017). Garantir privacidade e segurança, desenvolver estratégias éticas de coleta e uso, e evitar a sobrecarga de informações são cruciais. Para aproveitar o potencial dos dados, é necessário, como indicado pelos autores, adotar abordagens criativas e inovadoras, explorando novas fontes e aplicando técnicas avançadas, como inteligência artificial e aprendizado de máquina.

Na transição para a Sociedade da Informação, conforme expresso por Ambrosi, Pimenta e Peugeot (2005), vivenciamos uma dinâmica social marcada pela revolução da microeletrônica, amplo uso de tecnologias de comunicação, acesso instantâneo à informação e crescente popularização da realidade virtual. A história dessa sociedade está intimamente ligada à narrativa da sociedade pós-moderna, com mudanças significativas na interação do homem com a técnica e tecnologia ao longo do século XX, como apontado por Oliveira e Bazi (2008).

A Sociedade da Informação emerge como substituta do conceito de sociedade pós-industrial, como discutido por Werthein (2000). Avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações, segundo Werthein, desempenham papel fundamental nessa transição, redefinindo estruturas econômicas e sociais. A tecnologia da informação, conforme ressaltado pelo autor, integra setores como comércio, indústria e serviços, impulsionando eficiência, inovação e desafios de adaptação.

A computação em nuvem e o aumento do uso de aplicativos exemplificam as transformações na produção e uso da informação, conforme discutido por Steda (2021). As tecnologias da informação, elemento chave em metamorfoses humanas, reúnem elementos técnicos, políticos, sociais, econômicos e culturais, como ressaltado por Steda (2021). A automação altera a distribuição territorial do trabalho e interações sociais, destacando o software como essencial, segundo o autor.

A popularização da internet, conforme observado por Maya e Otero (2002), permite reunir pessoas com interesses comuns, independentemente da sua localização geográfica, e agrupá-las em comunidades virtuais, transferindo a seus membros um grande poder de negociação. A partir desse estágio, as pessoas passaram a desempenhar um papel inimaginável algum tempo atrás, definindo não apenas o que desejam comprar, mas também onde comprar, como comprar, quando receber e quanto estão dispostas a pagar (MAYA; OTERO, 2002).

A mudança no foco dos consumidores, impulsionada pela internet, está redefinindo as dinâmicas comerciais. O consumidor da economia online, mais informado e com maior autonomia de escolha, torna-se crucial para os negócios. Nesse contexto, as organizações precisam estabelecer novos vínculos com o consumidor para alcançar seus objetivos institucionais (MAYA; OTERO, 2002).

Na visão dos aludidos autores, isso motiva uma transformação nos hábitos de compra do consumidor online. Compreender esse comportamento requer a coleta e

armazenamento de informações em bancos de dados de clientes. O avanço contínuo de sistemas informatizados e a disponibilidade de softwares facilitam a análise desses bancos de dados, possibilitando o desenvolvimento de estratégias de marketing alinhadas a essa mudança de comportamento.

Como bem assinalam Caiel, Chamorro e Silva (2019), é fundamental quebrar os moldes tradicionais e o ambiente interno, incluindo seus membros, precisa passar por uma remodelação com o objetivo de ajustar seus pensamentos e práticas atuais, dada a consideração de que os meios que fornecem informações se tornaram mais alcançáveis e as mudanças são contínuas. Após o investimento na transformação organizacional, o consumidor se tornou o foco principal das empresas, já que com a intensificação da competição e o maior acesso às informações, o consumidor se tornou mais seletivo e crítico.

Para os autores supra mencionados, na tentativa de agradar o consumidor, a necessidade de investir em treinamento especializado se tornou mais evidente e as atividades além da grade curricular se tornaram um diferencial. A organização precisa estar apta a se adaptar quando necessário, e para que isso ocorra, é necessário que todos os seus membros estejam sempre alinhados com o objetivo da empresa, atualizados e informados sobre as novidades que estão por vir, para assim se tornarem capazes de gerenciar a si mesmos, se tornando responsáveis pelo avanço e sucesso da empresa.

Na perspectiva de Caiel, Chamorro e Silva (2019), o cliente está cada vez mais inserido nos meios de comunicação e no mercado, envolvendo-se em novas práticas. Antes de efetuar sua decisão de compra, realiza pesquisas online sobre o produto e sua marca, procurando experiências e avaliações compartilhadas, entre outras ações. Dessa forma, o consumidor contemporâneo, dotado de uma visão mais crítica, motiva as organizações a se tornarem mais estratégicas e sustentáveis, visando seu crescimento e consolidação no mercado.

Diante deste cenário, destaque-se também a importância capital da informação como moeda de alto valor para a experiência e a satisfação do cliente na diretiva de uma empresa para adotar estratégias de transformação digital. As empresas que optam por embarcar em uma jornada de transformação digital conseguem criar um relacionamento mais forte com seus consumidores, levando a um alto grau de engajamento. Essa abordagem presumivelmente resulta em uma base de consumidores mais leais, o que pode se traduzir em benefícios de longo prazo para a

empresa, como maior retenção de consumidores e mais chances de referências positivas.

3 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A procura por resolver disputas de forma justa e pacífica é fundamental para a administração da justiça. Isso abrange a utilização da lei para resolver litígios civis, a atribuição de responsabilidade em casos criminais e a interpretação da legislação em situações polêmicas quanto à sua aplicação. A resolução de conflitos representa um dos principais propósitos em qualquer sistema jurídico. Para alcançar esse intento, recorre-se a métodos como conciliação, mediação e arbitragem.

No Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), encontramos o instituto da conciliação, que é fundamental o Judiciário. Esse método se torna ainda mais relevante devido à demanda de processos, que sobrecarregam o sistema judiciário e tornam a justiça do país morosa. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a conciliação é uma forma permanente de resolver disputas e está disponível diariamente nos tribunais. Qualquer pessoa que esteja envolvida em um processo judicial pode tentar resolver o problema por meio de negociação. Em vez de seguir o procedimento tradicional, a parte interessada deve se dirigir à unidade judicial mais próxima de sua residência e buscar o núcleo, centro ou setor de conciliação, informando que possui um processo em andamento e deseja buscar a conciliação. Isso é válido para processos na Justiça Federal, Estadual ou do Trabalho (CNJ, 2023).

A conciliação se destaca por ser um método ativo e ágil de resolver conflitos, o que resulta em uma economia de tempo e recursos significativa. Nesse processo, é o próprio interessado que decide o que é melhor para si, não existindo, portanto, vencedores ou perdedores. O objetivo é que todas as partes trabalhem em conjunto para que todos saiam ganhando. Além disso, a conciliação tem a vantagem de não exigir que as partes lidem com burocracias ou suportem o desgaste emocional de prolongar um conflito indefinidamente. Trata-se de uma abordagem pacífica, uma vez que é um ato espontâneo, voluntário e acordado entre as partes envolvidas (CNJ, 2023).

Uma das características que torna a conciliação mais rápida do que o procedimento normal dos processos é a possibilidade de resolver tudo sem a apresentação de provas e documentos. Os acordos alcançados por meio da

conciliação têm validade jurídica, pois são homologados por um juiz e têm a mesma força de uma decisão judicial. Diversos tipos de conflitos podem encontrar uma solução através dessa abordagem, como questões de pensão alimentícia, guarda dos filhos, divórcios, partilha de bens, acidentes de trânsito, dívidas bancárias, danos morais, demissões trabalhistas, disputas entre vizinhos, entre outros (CNJ, 2023).

Outro método de resolução de conflitos é a mediação. Segundo o Instituto e Câmara de Mediação Aplicada (IMA, 2023), a mediação é um procedimento no qual um terceiro, chamado mediador, auxilia as partes a chegarem a um consenso em relação ao conflito. Esse processo é flexível e informal, envolvendo intensamente as partes na busca por uma solução para a disputa. A mediação permite dar continuidade a uma negociação que já foi iniciada pelas partes, mas que chegou a um impasse devido a diferentes motivos.

A mediação é um processo no qual um terceiro, conhecido como mediador, auxilia as partes envolvidas a chegarem a um consenso em relação ao conflito. Trata-se de um método flexível e informal, que envolve intensamente as partes na busca por uma solução para a disputa. A mediação tem a capacidade de retomar negociações que já foram iniciadas pelas partes, mas que chegaram a um impasse por diversos motivos. Em muitos casos, as disputas encontram uma solução favorável para as partes envolvidas, embora essa solução nem sempre seja evidente de imediato (IMA, 2023).

Na mediação, a presença de um mediador pode mudar a dinâmica da situação. Com a participação do mediador, assim como dos advogados de cada parte, é possível dar continuidade às negociações por meio de um processo estruturado, que é conhecido por todas as partes e leva em consideração os interesses individuais de cada uma, além de ajudar a superar os obstáculos que inicialmente impediram um acordo (IMA, 2023).

De acordo com a Defensoria Pública do Mato Grosso (DPMT, 2012), a mediação busca reestabelecer a comunicação entre as partes envolvidas, colocando-as no controle do processo de tomada de decisão. O mediador utiliza técnicas para abordar o conflito e, principalmente, para restabelecer o diálogo entre as partes. Somente depois disso é possível buscar uma solução. Na mediação, não é necessária nenhuma intervenção externa, uma vez que ambas as partes têm a capacidade de chegar a um acordo por conta própria e são as criadoras de suas próprias soluções. Conflitos familiares e de vizinhança são frequentemente resolvidos de forma

surpreendentemente eficaz quando as pessoas envolvidas estabelecem uma comunicação respeitosa e aberta entre si.

A arbitragem é um método alternativo de resolução de conflitos onde as partes envolvidas concordam em escolher uma pessoa ou entidade privada para resolver a disputa, sem precisar recorrer ao Poder Judiciário. Esse processo é caracterizado por sua natureza informal, embora siga um procedimento escrito e regras estabelecidas por órgãos arbitrais ou pelas próprias partes. Uma das vantagens da arbitragem é a possibilidade de obter decisões especializadas. Uma Câmara Arbitral, por exemplo, é uma instituição independente que se dedica exclusivamente à resolução de conflitos relacionados a direitos patrimoniais disponíveis, seguindo suas próprias regras e procedimentos, além dos mecanismos previstos na Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/96) (PODER JUDICIÁRIO DO MATO GROSSO, 2018).

De acordo com o Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem (CBMA, 2023), a arbitragem é um método distinto para resolver disputas, no qual as partes concordam voluntariamente em transferir a decisão do litígio para terceiros, conhecidos como árbitros. Existem diversas vantagens na utilização da arbitragem, como a liberdade das partes para decidir, a possibilidade de escolha da lei aplicável, do local onde será realizada a arbitragem e até mesmo do prazo para finalizar a controvérsia.

Além disso, a informalidade, flexibilidade e rapidez do processo, a confidencialidade e a transparência de todas as etapas do procedimento são aspectos positivos da arbitragem. Outro ponto importante é a imparcialidade dos árbitros, garantindo segurança jurídica, bem como o amplo e irrestrito direito de defesa. Vale ressaltar que a decisão arbitral tem o mesmo efeito de uma sentença judicial, e os árbitros possuem mais disponibilidade de tempo para lidar com o caso (CBMA, 2023),

O sistema judiciário é responsável por lidar com uma ampla variedade de conflitos, desde disputas civis, como litígios contratuais e de propriedade, até questões criminais, como crimes graves e cyber crimes, bem como controvérsias relacionadas a direitos fundamentais e questões constitucionais. O Poder Judiciário é projetado para abordar e resolver esses diferentes tipos de conflitos de acordo com as leis e procedimentos estabelecidos. Portanto, é uma instituição fundamental para garantir a justiça e a ordem na sociedade.

Conflito, por sua vez, é entendido como a discordância existente entre duas ou mais pessoas ou grupos, caracterizada pela pretensão a um bem ou situação da vida que não pode ser obtido, seja porque negada por alguém, seja porque só pode ser

alcançada por meio do processo judicial. Esse termo é usado para descrever o choque entre os envolvidos, resultando na necessidade de recorrer ao sistema legal para a sua resolução (DINAMARCO, 2013 apud Queiroz, 2019).

Em disputas civis, a função primordial da prestação jurisdicional é aplicar a lei para determinar os direitos e obrigações das partes envolvidas. Isso envolve a interpretação de contratos, regulamentos e estatutos relevantes para garantir que os litigantes sejam tratados de acordo com a lei. Em casos criminais, o objetivo é determinar se o réu é culpado ou inocente das acusações apresentadas pelo Estado. Isso envolve a avaliação das evidências apresentadas, o direito à ampla defesa e o devido processo legal para garantir que a decisão seja justa e baseada na lei.

Em alguns casos, a prestação jurisdicional envolve a interpretação da lei em situações de controvérsia. Isso pode acontecer em questões de direitos humanos, liberdades civis, disputas constitucionais ou casos complexos que exigem uma interpretação detalhada da legislação aplicável. Todavia, nem todos os conflitos precisam ser resolvidos por meio de litígios judiciais. A mediação e outros métodos de resolução alternativa de conflitos oferecem às partes a oportunidade de chegar a um acordo por meio de negociações mediadas por terceiros neutros. Isso pode ser uma maneira mais rápida e menos dispendiosa de resolver disputas, especialmente em questões civis (RUIZ, 2018).

Em alguns casos, o sistema de justiça adota abordagens de justiça restaurativa, que visam reparar o dano causado pelo crime ou conflito, promovendo a reconciliação entre as partes envolvidas e buscando soluções que beneficiem a comunidade como um todo. Além de resolver conflitos entre indivíduos ou entidades, a prestação jurisdicional desempenha um papel fundamental na garantia da ordem e da paz social, com vistas a manter a estabilidade social (RUIZ, 2018).

As decisões judiciais também estabelecem precedentes legais que podem orientar casos futuros semelhantes. Essa consistência e previsibilidade na aplicação da lei são fundamentais para garantir a segurança jurídica. Além disso, o direito ao recurso judicial permite que as partes insatisfeitas com uma decisão busquem revisões ou reconsiderações em tribunais superiores. Essa possibilidade contribui para a correção de erros judiciais e para a garantia de um sistema justo.

A resolução de conflitos desempenha um papel central no sistema de justiça, buscando garantir que as disputas sejam resolvidas de maneira justa, pacífica e de acordo com a lei. Essa função é essencial para a manutenção da ordem social, a

proteção dos direitos individuais e a promoção da confiança na justiça como um dos pilares do Estado de Direito.

No contexto dessa resolução, as decisões judiciais representam o produto final da prestação jurisdicional. Os juízes emitem sentenças ou decisões que determinam os resultados dos casos. Essas decisões devem ser fundamentadas, ou seja, baseadas na lei e em precedentes jurídicos relevantes. As decisões judiciais são essenciais para a administração da justiça em um sistema legal, garantindo a imparcialidade e a aplicação adequada das leis (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS [TJDFT], 2023).

As decisões judiciais são o resultado das etapas do processo legal e da análise de todas as evidências, argumentos e questões apresentadas perante o tribunal. Elas têm o poder de determinar os direitos e obrigações das partes envolvidas em um caso e podem ter um impacto significativo na vida das pessoas e na sociedade como um todo. Para serem consideradas válidas e justas, as decisões judiciais devem estar fundamentadas na lei e em precedentes jurídicos relevantes. Isso implica que os juízes devem aplicar as disposições legais pertinentes ao caso em questão e levar em consideração decisões anteriores similares que foram tomadas por tribunais superiores (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS [TJDFT], 2022).

O princípio da razão e justificação deve ser observado no processo de fundamentação de uma decisão judicial, indo além da simples citação de leis e precedentes (KLEMME, 2012). É necessário que os juízes expliquem detalhadamente sua lógica, raciocínio e justificativa para a decisão tomada. Isso permite que as partes envolvidas compreendam os motivos pelos quais a decisão foi tomada e possibilita que as decisões sejam devidamente analisadas e revisadas. A fundamentação das decisões judiciais contribui para a garantia da justiça e da igualdade perante a lei, evitando que haja arbitrariedade ou preconceitos pessoais na tomada de decisões por parte dos juízes, e ajudando a manter a confiança na integridade do sistema de justiça.

As decisões judiciais estabelecem precedentes legais que servem como orientação para casos futuros semelhantes (CREMONEZI, 2023). A jurisprudência, que compreende o conjunto de decisões judiciais, desempenha um papel fundamental na interpretação e no desenvolvimento do direito, garantindo a coerência e a previsibilidade nas decisões judiciais. É importante ressaltar que as decisões judiciais podem abranger uma ampla variedade de casos, desde questões civis, como disputas

contratuais e de propriedade, até questões criminais, administrativas, constitucionais e de direitos humanos. Cada tipo de caso requer uma análise específica e a devida aplicação do direito correspondente, a exemplo daquele relativo ao transporte de passageiros.

Em se tratando de empresas de intermediação de passageiros que operam através de aplicativo, há uma relação de consumo sempre que um usuário solicita o serviço, uma vez que precisa ter cadastro na empresa e aceitar os termos de uso de serviços que a plataforma convencionou. Em termos legais, é possível afirmar que a atividade de motorista desse tipo de empresa é uma atividade econômica, pois gera benefícios para a empresa, para o motorista e o usuário. Logo, aspectos legais precisam ser observados na relação consumerista e as obrigações da empresa operadora da plataforma e do motorista do aplicativo visando a assegurar o direito do consumidor.

Encarado deste ponto de vista, pode-se defender tratar-se de uma atividade econômica para a empresa de aplicativo, conquanto é uma atividade profissional para o motorista, considerando-se que essa atividade gera renda para este. A princípio desta questão, vale destacar que Constituição Federal brasileira assegura, em seu artigo 1º, inciso IV, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, que foram ampliados com a Lei nº 13.874/2019, que instituiu a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica e estabeleceu garantias de livre mercado.

O Capítulo II, da referida Lei, trata da referida declaração, que em seu artigo 3º, incisos I a VI, assim expressa:

Art. 3º São direitos de toda pessoa, natural ou jurídica, essenciais para o desenvolvimento e o crescimento econômicos do País, observado o disposto no parágrafo único do art. 170 da Constituição Federal:

I - desenvolver atividade econômica de baixo risco, para a qual se valha exclusivamente de propriedade privada própria ou de terceiros consensuais, sem a necessidade de quaisquer atos públicos de liberação da atividade econômica;

II - desenvolver atividade econômica em qualquer horário ou dia da semana, inclusive feriados, sem que para isso esteja sujeita a cobranças ou encargos adicionais, observadas:

III - definir livremente, em mercados não regulados, o preço de produtos e de serviços como consequência de alterações da oferta e da demanda;

IV - receber tratamento isonômico de órgãos e de entidades da administração pública quanto ao exercício de atos de liberação da atividade econômica, hipótese em que o ato de liberação estará vinculado aos mesmos critérios de interpretação adotados em decisões administrativas análogas anteriores, observado o disposto em regulamento;

V - gozar de presunção de boa-fé nos atos praticados no exercício da atividade econômica, para os quais as dúvidas de interpretação do direito civil, empresarial, econômico e urbanístico serão resolvidas de forma a preservar a autonomia privada, exceto se houver expressa disposição legal em contrário;

VI - desenvolver, executar, operar ou comercializar novas modalidades de produtos e de serviços quando as normas infralegais se tornarem desatualizadas por força de desenvolvimento tecnológico consolidado internacionalmente, nos termos estabelecidos em regulamento, que disciplinará os requisitos para aferição da situação concreta, os procedimentos, o momento e as condições dos efeitos;

Nos fundamentos essenciais da atividade econômica, o artigo 170 da CF/88 explicita que a ordem econômica visa garantir a todos uma existência digna, em consonância com os princípios da justiça social, fundamentando-se na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tendo com um de seus princípios a livre concorrência (inciso IV).

Quando do enfoque sobre as empresas intermediadoras de transporte que operam em aplicativos móveis, considera-se que se trata de um tipo de serviço de única oferta através de aplicativo, logo, de suporte tecnológico. Em função dessa natureza, encontra-se disciplinada no uso da internet no Brasil consoante princípios presentes no artigo 3º:

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

II - proteção da privacidade;

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

IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

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

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

VII - preservação da natureza participativa da rede;

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

A relação entre usuários de transporte e empresas de aplicativos enfrenta desafios como tarifas dinâmicas e preocupações com segurança e privacidade. A transparência e o equilíbrio de interesses são cruciais. A responsabilidade civil das empresas, incluindo cobertura de seguro e definição clara de responsabilidades em casos ambíguos, é vital para proteger motoristas e passageiros. A segurança dos dados dos usuários também é uma preocupação. O equilíbrio entre flexibilidade para motoristas e proteção para passageiros é um desafio que requer adaptação às regulamentações e à evolução desse segmento da economia.

As empresas de intermediação de transporte operam como uma plataforma tecnológica digital na qual os motoristas são parceiros, participando de um modelo de economia compartilhada e concordando com as condições estabelecidas, submetendo essa relação aos princípios do Código Civil. Nesse contexto, temos, de um lado, a empresa fornecedora de serviços, uma pessoa jurídica de direito privado conforme o artigo 3º, § 2º do CDC, e, de outro, o consumidor que utiliza os serviços de transporte na qualidade de destinatário final, conforme o artigo 2º do CDC (CAMPOS, 2021).

De acordo com o autor supra referido, como resultado, todos os envolvidos na cadeia de consumo compartilham responsabilidade solidária, conforme estipulado pelo artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), diante de danos causados por fato ilícito ou defeitos na prestação de serviços. Esse princípio de solidariedade é fundamentado no sistema de proteção ao consumidor, baseado no risco e proveito do negócio, como delineado pelo artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

O CDC preceitua, em seu artigo 3º e parágrafo 2º, o seguinte:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira,

de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

O inciso III, do artigo 4º, referente à Política Nacional das Relações de Consumo definida no CDC, trata da harmonização dos interesses dos participantes dessas relações, incluindo o desenvolvimento tecnológico:

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

No contexto do transporte por aplicativos, a clara relação de consumo se estabelece, onde o usuário é indubitavelmente considerado consumidor, enquanto a empresa de aplicativos e os motoristas desempenham o papel de prestadores de serviço. Essa interação é formalizada por meio de um contrato de transporte, que se concretiza quando o consumidor solicita um motorista por meio do aplicativo. Em termos simples, ao baixar o aplicativo, o usuário virtualmente ‘assina’ o contrato ao clicar em ‘li e aceito as condições’ (DALESSIO, 2020).

Com essa relação contratual estabelecida, a responsabilidade civil aplicável segue as disposições do Código Civil, mais precisamente no art. 389. De acordo com esse artigo, o devedor, em caso de não cumprimento da obrigação contratual, é responsável por perdas e danos, juros, atualização monetária conforme índices oficiais e honorários advocatícios. Essa norma serve como guia para lidar com possíveis descumprimentos das obrigações contratuais estipuladas no contexto do transporte por aplicativos.

Quando se trata da regulamentação de aplicativos de transporte de passageiros, a questão foi contemplada com a introdução da Lei nº 13.640, de 26 de março de 2018. Essa legislação regulamenta o transporte remunerado privado individual de passageiros, definindo-o como a condução de passageiros não aberta ao público, destinada a viagens individualizadas ou compartilhadas, solicitadas exclusivamente por usuários previamente cadastrados em aplicativos ou outras plataformas de comunicação em rede.

O artigo 1º da Lei nº 13.640/18 altera a “Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para regulamentar

o transporte remunerado privado individual de passageiros, nos termos do inciso XIII do art. 5º e do parágrafo único do art. 170 da Constituição Federal.” No artigo 2º da Lei nº 13.640/18 prescreve que o inciso X do art. 4º da Lei nº 12.587/12, passa a vigorar com nova redação:

X - transporte remunerado privado individual de passageiros: serviço remunerado de transporte de passageiros, não aberto ao público, para a realização de viagens individualizadas ou compartilhadas solicitadas exclusivamente por usuários previamente cadastrados em aplicativos ou outras plataformas de comunicação em rede.

A Lei nº 13.640/2018 regulamenta esse serviço, reconhecendo-o como uma atividade privada e estabelecendo requisitos e diretrizes para sua operação. Esse diploma legal reconhece a exigência de cadastro prévio dos usuários em aplicativos ou plataformas de comunicação em rede e está em conformidade com as normas, que visam garantir a segurança e a rastreabilidade das viagens. Além disso, a possibilidade de viagens individuais ou compartilhadas, refletindo a flexibilidade permitida pela legislação (BRASIL, 2018).

Uma das questões a destacar, é a responsabilidade civil por objetos deixados por usuários de aplicativos de transporte. Acerca dessa responsabilidade, já há jurisprudência atinente. Dois casos jurídicos envolvendo a 99 Tecnologia LTDA bem expressam como a justiça brasileira tem julgado o tema. O primeiro deles ocorreu no Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), com data de julgamento e registro em 27/05/2019, conforme exposto a seguir:

Apelação nº 1002151-94.2020.8.26.0009
Comarca: São Paulo
Apelante: 99 Tecnologia Ltda
Apelada/o(s): Luiz Fernando Bispo de Souza
Juiz (a) de Primeiro Grau: Dr(a). Luiz Fernando Pinto Arcuri
Voto nº 40835

APELAÇÃO

Ação indenizatória de dano material e moral. Uso de aplicativo de transporte pela plataforma da ré. Ausência de devolução pelo motorista dos pertences deixados no veículo. O contrato de transporte é de resultado, com dever de transportar a pessoa até seu destino no estado em que ingressou bem como seus pertences. Obrigação de garantia e resultado. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva na cadeia de fornecedores perante o consumidor. Dano material e moral indenizável. Quantum razoável (R\$ 7.500,00). Decisão de procedência

parcial. Sentença confirmada, por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (TJSP, 2019).

O segundo caso envolvendo a 99 foi processado no Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), com data de julgamento e publicação em 23/05/2022, conforme a ementa a seguir:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE. 99 POP. RELAÇÃO DE CONSUMO. APARELHO CELULAR ESQUECIDO DENTRO DO VEÍCULO. INÉRCIA DA RÉ EM PRESTAR AUXÍLIO AO CONSUMIDOR PARA RECUPERAÇÃO DO BEM. FALHA NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) QUE NÃO COMPORTA MINORAÇÃO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PARÂMETROS DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - XXXXX-75.2019.8.16.0019 - Ponta Grossa - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS NESTARIO DA SILVA QUEIROZ - J. 23.05.2022)
(TJ-PR - RI: XXXXX20198160019 Ponta Grossa XXXXX-75.2019.8.16.0019 (Acórdão), Relator: Nestario da Silva Queiroz, Data de Julgamento: 23/05/2022, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 23/05/2022.

Nota-se nos julgamentos da 99, que os tribunais têm buscado a proteção do consumidor, em face dos casos recorrentes de responsabilidade civil de empresas de intermediação de transporte via aplicativo. A exemplo disso, veja-se um julgamento recente (09/08/2023), envolvendo a UBER, concorrente da 99, que mobilizou muitos veículos de comunicação que reproduziram o conteúdo. De acordo com o Estado de Minas (2023), em decisão unânime, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) condenou a Uber a indenizar um passageiro que esqueceu seu celular dentro do veículo de um motorista. No entendimento da justiça, a empresa falhou em sua prestação do serviço, motivo pelo qual deve pagar R\$ 1.800,00 ao consumidor. “Os magistrados da Terceira Turma de Juizados Especiais entenderam que a plataforma não tomou as providências necessárias para a devolução do telefone que estava sob a posse do motorista, o que tornaria a Uber responsável por falha no serviço” (ESTADO DE MINAS, 2023, s/p).

Outro caso envolvendo a UBER foi julgado em 2021, pela Décima Terceira Câmara Cível do Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), nos termos que seguem:

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0025611-75.2018.8.19.0209
APELANTE: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.
APELADO: WALACE LUIZ MEIRELLES DOS SANTOS
RELATOR: DES. AGOSTINHO TEIXEIRA

Apelação. Ação indenizatória. Direito do consumidor. Celular deixado no interior de veículo cadastrado na plataforma UBER e não restituído ao passageiro. Responsabilidade solidária da empresa ré e do motorista, fornecedores do serviço (artigo 7º, parágrafo único, 25 e 34, da Lei 8078/90). Dano moral configurado pelos transtornos e perda do tempo útil do consumidor. Indenização que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Súmula nº 343, deste Tribunal. Reforma da sentença quanto aos honorários advocatícios, que devem incidir sobre o valor da condenação. Recurso provido em parte.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0025611- 75.2018.8.19.0209 em que figura como apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. e apelado WALACE LUIZ MEIRELLES DOS SANTOS ACORDAM, por unanimidade de votos, os Desembargadores que compõem a Décima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em dar parcial provimento ao recurso, nos termos do voto do Relator.

VOTO

O réu e o motorista são fornecedores do serviço (artigos 2º e 3º, § 2º, da Lei 8078/90). A responsabilidade civil é solidária, e o consumidor, diante de falha na prestação do serviço, pode buscar a indenização em conjunto ou separadamente (artigo 7º, parágrafo único, 25 e 34, da Lei 8078/90). Assim, a plataforma “Uber é parte legítima para figurar no polo passivo (artigo 14, da Lei 8078/90). No mérito, as provas confirmam as alegações. O apelado registrou ocorrência policial, indicando o nome do motorista. A ré, por sua vez, limitou-se a negar o fato, sem providenciar a oitiva do condutor. O dano moral está configurado pelos transtornos causados pela impossibilidade de usufruir do bem, além da perda do tempo útil do consumidor. O valor da indenização (R\$ 3.000,00), atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além do caráter punitivo-pedagógico da medida. (TJRJ, 2021).

Diante dos casos supra referidos, considera-se que a jurisprudência brasileira tem se debruçado sobre ações indenizatórias ligadas ao uso de aplicativos de transporte, destacando a recorrência de casos que envolvem a falta de devolução de pertences deixados por passageiros nos veículos. A responsabilidade, tanto da plataforma quanto dos motoristas parceiros, é objeto de debate, sendo reconhecida a solidariedade na responsabilidade civil. Dessa forma, consumidores prejudicados pela

falha no serviço podem buscar indenização de ambas as partes. A comprovação dos fatos, com ênfase em registros policiais e comunicações entre as partes, é essencial. A ausência de devolução de pertences, como celulares, pode configurar danos materiais e morais, com critérios de razoabilidade na fixação dos valores de indenização.

Os tribunais buscam, também, um caráter punitivo-pedagógico nas decisões para dissuadir práticas negligentes. Os juros de mora geralmente incidem a partir da citação, fundamentados na natureza contratual da relação. Quanto aos honorários advocatícios, a jurisprudência orienta a incidência sobre o valor da condenação, alinhando-se aos princípios de proporcionalidade e razoabilidade. Em resumo, a jurisprudência brasileira estabelece parâmetros consistentes para garantir a proteção dos direitos do consumidor diante da não devolução de pertences, buscando equilibrar os interesses envolvidos.

4 MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA CONSUMIDORES NO MUNDO DIGITAL

No vasto cenário do mundo digital há o comércio e um mercado eletrônico, onde consumidores exploram uma infinidade de produtos e serviços com apenas alguns cliques, a segurança é âncora que sustenta a confiança nesse ecossistema digital. À medida em que as transações online se tornam onipresentes, a necessidade de proteger informações sensíveis e salvaguardar a privacidade dos consumidores se torna ainda mais prioritário. Diante dessa necessidade imperiosa, as empresas precisam implantar e implementar estratégias e princípios para proteger dados valiosos e criar um ambiente virtual onde os consumidores possam navegar com confiança, sabendo que estão protegidos.

A desconfiança do consumidor brasileiro em relação às fraudes online é evidenciada por um estudo da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL) Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), que revelou que 46% dos internautas foram vítimas de golpes financeiros nos últimos doze meses. Mais de 12 milhões de pessoas foram afetadas, representando quase metade dos consumidores virtuais. Esse impacto é destacado pelo estudo abrangente conduzido pela CNDL, SPC e Sebrae em todo o país, indicando que as fraudes financeiras levam os consumidores a repensar suas práticas online e adotar medidas de segurança (MARQUES, 2021).

Entre as vítimas, 71% deixaram de comprar em determinados sites devido à desconfiança, ressaltando a importância da construção de uma reputação sólida no ambiente virtual. O estudo também aponta que os golpes geram uma sensação generalizada de insegurança, com menos de um terço dos consumidores confiando nos sistemas de proteção contra fraudes das empresas. Adicionalmente, 62% acreditam que os fraudadores estão sempre à frente das medidas de segurança existentes (MARQUES, 2021).

O estudo também aponta que os golpes geram uma sensação generalizada de insegurança, com menos de um terço dos consumidores confiando nos sistemas de proteção contra fraudes das empresas. Adicionalmente, 62% acreditam que os fraudadores estão sempre à frente das medidas de segurança existentes.

De acordo com o E-Commerce Brasil, um projeto que reúne empresas como Magalu, Americanas, Nuvem Shop e Infra Commerce, é de vital importância a segurança no contexto do comércio eletrônico, especialmente quando se trata da coleta de dados sensíveis durante transações online. Destaca que a vulnerabilidade das lojas virtuais a ataques criminosos, como fraudes com cartões clonados, evidencia a necessidade premente de precauções para assegurar a integridade da empresa e inspirar confiança nos clientes. Em seu rol de informações e orientação, o projeto oferece um conjunto de dicas que abrange desde a escolha de plataformas seguras, a ativação do certificado SSL para criptografia, até varreduras regulares de malware e a implementação de senhas robustas, incluindo autenticação de dois fatores. Ao abordar esses aspectos cruciais, busca fornecer um guia abrangente para proteger os negócios online e manter a confiança dos consumidores (E-COMMERCE BRASIL, 2023).

A Serasa Experian (2023) recomenda que consumidor esteja vigilante contra possíveis fraudes, tanto em lojas físicas quanto em e-commerces, especialmente em tempo de intensas ofertas e promoções de produtos e serviços, com a Black Friday. Com o aumento das tentativas de ataques de hackers, que muitas vezes se utilizam de e-mails falsos para promover ofertas ilusórias, a realização de compras online, embora prática, demanda cuidados essenciais para evitar frustrações. A verificação da segurança do site torna-se crucial, exigindo a presença de um Certificado Digital SSL para proteger as informações durante a transmissão. Sinais como o cadeado fechado no browser e o protocolo HTTPS no endereço indicam um ambiente seguro. A desconfiança em relação a ofertas com preços muito abaixo do mercado é

aconselhável, uma vez que cibercriminosos frequentemente utilizam táticas de phishing para obter informações sensíveis, como dados de cartão de crédito e senhas.

De acordo com a empresa acima referida, proteger-se contra o phishing torna-se fundamental, uma vez que golpistas buscam copiar informações trocadas durante transações para perpetrar fraudes de identidade. Ao lidar com lojas desconhecidas, a pesquisa em sites de avaliação, como Reclame Aqui e e-Bit, é uma medida essencial para verificar a reputação do estabelecimento. Neste ambiente, adoção de práticas seguras revela-se crucial para preservar a integridade das transações online e assegurar uma experiência confiável para o consumidor.

Os empresários, por sua vez, devem estabelecer boas práticas voltadas para a proteção das suas lojas virtuais, garantindo a melhor experiência aos clientes, evitando riscos e dores de cabeça dos consumidores. De acordo com estudo realizado pela Serasa Experian em parceria com a BigData Corp, uma em cada seis lojas de e-commerce ainda não possui Certificado de Segurança para proteção de dados. Esse número representa um percentual de 16,4% dos e-commerces ativos (SERASA EXPERIAN, 2023).

A Reclame Aqui, plataforma brasileira dedicada à defesa do consumidor, atua como um canal onde os consumidores registram reclamações sobre produtos e serviços, enquanto as empresas têm a oportunidade de responder e solucionar problemas. Essa ferramenta busca promover transparência e qualidade no atendimento ao cliente. Ao expor experiências negativas, os consumidores pressionam as empresas a agirem, incentivando um ambiente no qual as empresas são motivadas a oferecer serviços de qualidade e resolver eficientemente as reclamações.

A reputação de uma empresa no Reclame Aqui pode influenciar as decisões de compra, pois os consumidores consultam avaliações e respostas das empresas antes de decidirem fazer negócios com determinada marca. Em resumo, o Reclame Aqui desempenha um papel crucial na proteção dos consumidores, proporcionando uma plataforma para expressar preocupações e receber respostas das empresas, fomentando práticas comerciais justas e atendimento de qualidade.

Esta modalidade de empresas é própria das necessidades da era da informação, onde a internet se destaca como um meio acessível, econômico e ágil para obter informações e defender os direitos do cidadão. A internet, como a principal rede, tem sua acessibilidade crescente, o que a torna uma eficaz ferramenta de

expressão online. Além de servir para manter redes sociais e adquirir informações, a internet é utilizada para manifestações, encontros virtuais e desabafos, refletindo-se especialmente no descontentamento de consumidores em relação a compras e serviços (RAMINELLI; OLIVEIRA, 2023).

Os mesmos autores comentam que, contrariando métodos tradicionais de reclamação, agora, confortavelmente em casa pela internet, é possível acessar sites que oferecem informações sobre direitos e permitem o contato direto com empresas para resolver problemas. O Reclame Aqui, conhecido entre os ciberconsumidores brasileiros, destaca-se ao elaborar rankings de empresas, avaliando a qualidade dos serviços prestados e a eficácia na resolução de problemas, através da manifestação direta dos consumidores e comunicação direta com as empresas reclamadas.

No contexto do e-commerce, é crucial compreender o significado do termo transação, que representa a maneira como os produtos são negociados no comércio eletrônico. Para garantir o sucesso do sistema de transação, diversos elementos são indispensáveis. Isso inclui a disponibilidade de pessoal capacitado, a sincronização eficiente de etapas como cadastro, pagamento, devolução e entrega de mercadorias, a existência de documentação abrangente sobre segurança da informação, suporte efetivo para lidar com reclamações e dúvidas, o uso de hardware de computadores eficientes, a implementação de software financeiro acessível e compreensível, além do treinamento e documentação adequados para os fornecedores. A integração harmoniosa desses componentes é essencial para estabelecer e manter transações bem-sucedidas no ambiente dinâmico do comércio eletrônico conforme expressa a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2014).

A ABNT, através da NBR ISO 10008/2014, que estabelece um conjunto de diretrizes necessárias para o atendimento com qualidade ao consumidor da loja virtual, verifica-se o papel de responsabilidade das empresas. Nesse escopo, o compromisso civil no e-commerce pode ser evitado se, ao criar o site, o empreendedor deixar claro a razão social, CNPJ da empresa, endereço físico e eletrônico, suas políticas de troca para o consumidor e informações sobre as características do produto. Afora isso, considera que preços, modalidades de pagamento e despesas com o frete devem estar apresentados na plataforma digital muito claramente, além da obrigatoriedade de informar o prazo de duração das promoções.

O comércio eletrônico no varejo brasileiro registrou um aumento de 28,8%, conforme apontado por um estudo da AMVO. Contudo, esse crescimento também foi

acompanhado por um aumento no número de ataques cibernéticos, mais sofisticados, representando uma ameaça considerável para o setor. Dados da Akamai Technologies revelam que, entre abril de 2021 e setembro de 2022, os e-commerces no Brasil enfrentaram 162 milhões de ataques de aplicações web. Essa situação destaca a urgência na implementação de medidas de segurança cibernética robustas para proteger o setor em constante expansão (CISO ADVISOR, 2022).

Ramos (2023) destaca a necessidade de cautela, pois esse cenário não se resume apenas a vantagens, sendo crucial agir com prudência e estar atento às desvantagens. A empresa ressalta que o comércio online apresenta desafios significativos para os consumidores, evidenciados por atrasos e custos de envio, resultando em perda, danificação ou entrega incorreta de produtos. Adicionalmente, o risco de fraudes, como clonagem de cartões e práticas como phishing, aumenta a vulnerabilidade do consumidor. A conveniência do ambiente virtual pode também estimular compras impulsivas, enquanto a impossibilidade de testar previamente os produtos dificulta decisões sobre qualidade e ajuste. A comunicação distante e a limitada interação com o Serviço de Atendimento ao Consumidor podem complicar processos de trocas e reembolsos, privando o consumidor da experiência sensorial e social associada às compras presenciais (RAMOS, 2023).

A segurança dos dados surge como uma preocupação central para os consumidores no contexto do comércio eletrônico, exigindo a implementação de medidas legais avançadas para prevenir fraudes e violações de privacidade. A confiabilidade nas entregas, sujeita a riscos como atrasos, extravios e golpes, torna-se uma questão crucial, implicando responsabilidades contratuais e possíveis disputas legais. A implementação de procedimentos claros para a logística de devoluções e trocas é necessária para assegurar a satisfação do cliente, em conformidade com as regulamentações consumeristas (DAHER, 2021). Apesar das vantagens oferecidas pelo comércio eletrônico, esses desafios são significativos tanto para os consumidores quanto para as empresas.

Tornando a busca pela garantia de proteção fundamental, os consumidores, cada vez mais exigentes, estão atentos a direitos, segurança e qualidade, diante da expansão do comércio eletrônico. Esse contexto demanda a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), crucial e adaptado à interpretação para diferentes situações, especialmente com o Decreto Federal nº 7.962/2013, específico para o comércio eletrônico. Esse decreto regula a aquisição de produtos e serviços online,

focando em transparência, atendimento facilitado ao consumidor e o direito de arrependimento (MATANA, 2022). Surgem desafios nas interações entre empresas e consumidores, incluindo problemas como propagandas enganosas e atritos durante o processo de compra.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo permitiu o aprofundamento na dinâmica complexa entre empresas de aplicativos de transporte e consumidores no contexto do Direito do Consumidor na era digital. No cenário contemporâneo, onde a informação é comparada ao petróleo em termos de valor, a proteção dos direitos do consumidor emerge como uma prioridade extrema e inegociável, delineando um terreno essencial para relações comerciais sólidas e confiáveis.

Ao explorar os métodos alternativos de resolução de conflitos, como conciliação, mediação e arbitragem, destaca-se sua importância na promoção de uma justiça mais eficiente e ágil. A capacidade desses métodos de aliviar a sobrecarga do sistema judiciário e proporcionar soluções adaptadas às necessidades específicas das partes envolvidas destaca sua relevância na contemporaneidade, evidenciando a necessidade de processos mais flexíveis e adaptáveis.

A análise da relação entre as empresas de transporte por aplicativos e a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.640/2018 e o Código Civil, revelou aspectos importantes. A responsabilidade contratual, reconhecida como um pilar fundamental, destaca a necessidade de as empresas adotarem práticas transparentes e cumprirem rigorosamente suas obrigações contratuais para garantir uma relação justa e equitativa com os consumidores, promovendo a confiança mútua.

No contexto do comércio eletrônico, a segurança assumiu um papel central. Medidas preventivas, como o Certificado Digital SSL, tornaram-se essenciais para estabelecer uma base sólida de confiança entre empresas e consumidores. A proteção contra fraudes, uma preocupação constante em transações online, reforça a importância de práticas éticas e seguras no ambiente digital, consolidando a integridade do comércio eletrônico.

Além disso, a reputação online, evidenciada em plataformas como o Reclame Aqui, tornou-se um fator decisivo nas escolhas do consumidor. Empresas que adotam boas práticas e respondem proativamente às preocupações dos clientes não apenas

fortalecem sua reputação, mas também constroem relações duradouras com os consumidores, evidenciando a importância do comprometimento com a satisfação do cliente.

Por fim, ressalta-se o papel vital do sistema de justiça na administração de uma justiça imparcial e consistente. Decisões judiciais fundamentadas na lei e na jurisprudência não apenas estabelecem precedentes valiosos, mas também contribuem para a previsibilidade do sistema legal, promovendo a confiança na integridade do processo judicial. Em um cenário em constante evolução, onde a informação, a tecnologia e as relações de consumo se entrelaçam, a adaptação responsável por parte das empresas, aliada a uma legislação eficaz e a um sistema judicial ágil e imparcial, são imperativos para assegurar uma coexistência equilibrada e justa, com benefícios consequentes para os consumidores e para a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMBROSI, A.; PIMIENTA, D.; PEUGEOT, V. Rumo às sociedades dos conhecimentos compartilhados. In: AMBROSI, A.; PIMIENTA, D.; PEUGEOT, V. (Coord). **Desafios de palavras: enfoques multiculturais sobre as Sociedades da Informação**. C & F Éditions, 2005. Disponível em: <https://vecam.org/2002-2014/article495.html>. Acesso em: 02 set. 2023

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **ABNT NBR ISO 10008/2014**. Guia de implementação – Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para transações de comércio eletrônico de negócio a consumidor. Rio de Janeiro: ABNT; Sebrae, 2014.

BARRETO JUNIOR, I. F. **Atualidade do conceito Sociedade da Informação para a pesquisa jurídica**. In: PAESANI, Liliana Minardi (Coord.). O Direito na Sociedade da Informação. São Paulo: Atlas, 2007, p. 61-67.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas**. 3. ed. atualizada até janeiro de 2019. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/555106/cdc_e_normas_correlatas_3ed.pdf. Acesso em: 30 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Novo Código de Processo Civil. Presidência da República, Brasília, DF, 16 mar 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 28 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.640, de 26 de março de 2018**, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros, nos termos do inciso XIII do art. 5º e do parágrafo único do art. 170 da Constituição Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13640.htm. Acesso em: 30 out. 2023.

BURCH, S. Sociedade da informação/Sociedade do conhecimento. In: AMBROSI, A.; PIMIENTA, D.; PEUGEOT, V. (Coord). **Desafios de palavras: enfoques multiculturais sobre as Sociedades da Informação**. C & F Éditions, 2005. Disponível em: <https://vecam.org/2002-2014/article495.html>. Acesso em: 02 set. 2023

CAIEL, A.; CHAMORRO, L.; SILVA, B. L. C. Como a transformação digital está impulsionando a experiência do cliente. **Marketing e Negócios Digitais**, v. 3, n. 2, 2019. Disponível em: <http://www.famaqui.edu.br/app/webroot/ojs/index.php/saberes/article/view/22>. Acesso em: 02 out. 2023

CAMPOS, A. L. M. A responsabilidade civil das empresas de aplicativos de transporte pelos danos ocasionados aos usuários do serviço. **Jusbrasil**, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-responsabilidade-civil-das-empresas-de-aplicativos-de-transporte-pelos-danos-ocasionados-aos-usuarios-do-servico/1414239815>. Acesso em: 28 out. 2023.

CENTRO BRASILEIRO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. **O que é arbitragem**. CBMA, 2023. Disponível em: <https://cbma.com.br/arbitragem/o-que-e/>. Acesso em: 02 out. 2023

CEZAR, K. G.; SUAIDEN, E. J. O impacto da sociedade da informação no processo de desenvolvimento. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 3, p. 19-29, set./dez. 2017. Disponível em: <https://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/34305/18967>. Acesso em: 20 out. 2023.

CISO ADVISOR. **E-commerce sofreu 162 milhões de ataques nos últimos 18 meses**. 2022. Disponível em: <https://www.cisoadvisor.com.br/e-commerces-sofreram-162-milhoes-de-ataques-nos-ultimos-18-meses/>. Acesso em: 08 nov. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/#:~:text=A%20Media%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20uma%20forma,melhor%20solu%C3%A7%C3%A3o%20para%20o%20conflito>. Acesso em: 02 out. 2023.

CREMONEZI, A. L. M. Entenda o que são os precedentes vinculantes, tema debatido pelo STF nesta sexta feira (24/06). **Jusbrasil**, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/entenda-o-que-sao-os-precedentes-vinculantes-tema-debatido-pelo-stf-nesta-sexta-feira-24-06/1876686282>. Acesso em: 15 set. 2023.

DAHER, L. E. S. L. T. **O direito do consumidor no mercado de consumo**. Rio de Janeiro, IDPP/PPGDIN/UFF, 2021. Disponível em: <http://ppgdin.uff.br/wp-content/uploads/sites/5/2021/07/O-DIREITO-DO-CONSUMIDOR-NO-MERCADO-DE-CONSUMO.pdf>. Acesso em: 25 out. 2023.

DEFENSORIA PÚBLICA DE MATO GROSSO. Saiba a diferença entre mediação, conciliação e arbitragem. **Jusbrasil**, 2012. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/saiba-a-diferenca-entre-mediacao-conciliacao-e-arbitragem>.

com.br/noticias/saiba-a-diferenca-entre-mediacao-conciliacao-e-arbitragem/3116206. Acesso em: 02 out. 2023.

E-COMMERCE BRASIL. **Segurança no e-commerce: 8 dicas para proteger a sua loja virtual.** Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/seguranca-no-e-commerce-8-dicas-para-protoger-a-sua-loja-virtual>. Acesso em: 07 nov. 2023

HUN, N. S.; PIMENTEL, R. C. Sistema avaliador de sites e-commerce para auxílio à realização de compra online com segurança. **RETEC**, v. 6, n. 2, p. 17-30, jul./dez., 2013. Disponível em: <https://www.fatecourinhos.edu.br/retec/index.php/retec/article/view/31>. Acesso em: 06 nov. 2023.

INSTITUTO E CÂMARA DE MEDIAÇÃO APLICADA (IMA). **Mediação e conciliação: Um meio alternativo ao processo.** IMA, 2020. Disponível em: <https://imainstituto.com.br/>. Acesso em: 02 out. 2023.

JULIÃO, L. C. **Comércio eletrônico: segurança e confiabilidade.** 2010. 56. f. TCC (Graduação em Ciência da Computação) - Fundação Educacional do Município de Assis (FEMA Assis), Assis – SP, 2010. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711270284.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2023.

KLEMME, H. F. Direito à justificação – dever de justificação: reflexões sobre um modus de fundamentação dos direitos humanos. **Trans/Form/Ação**, v. 35, n. 2, p. 187-198, maio/ago., 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/trans/a/Y8K8TvjhCpx5nsBk4PVsPFR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 set. 2023.

MARQUES, F. **Fraudes na internet despertam desconfiança do consumidor brasileiro.** *Creditas* (Seção Controle Financeiro). 2021. Disponível em: <https://www.creditas.com/exponencial/fraudes-na-internet/>. Acesso em: 13 nov. 2023.

MARQUES, M. P. F. **A proteção do consumidor nas relações de comércio eletrônico.** 69. F. TCC (Graduação em Direito) - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília – UniCEUB, Brasília, 2015. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/20917242.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2023.

MATANA, M. D. **A proteção do consumidor no e-commerce.** 2022. 25 f. TCC (Graduação em Direito) - Centro Universitário FADERGS, Porto Alegre, 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/23036/1/MARIANE%20DAR%c3%93S%20MATANA.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2023.

MAYA, P. S. C.; OTERO, W. R. I. A influência do consumidor na era da internet. **Revista da FAE**, v. 5, n.1, p. 71-81, jan./abr. 2002. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/viewFile/448/343>. Acesso em: 15 out. 2023.

MORAES, A. P.; RIBEIRO, D. F. Segurança em sistemas de informação: uma abordagem sobre compras online. **Revista Interface Tecnológica da FATEC Taquaritinga**. p. 63-72, jun., 2016. Disponível em: www.fatectq.edu.br/Interface-tecnologica. Acesso em: 07 nov. 2023.

OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade da informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.5, n. 2, p. 115-131, jan./jun., 2008.

Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114440>. Acesso em: 05 nov. 2023.

PODER JUDICIÁRIO DO MATO GROSSO. **Entenda direito: O que é a Arbitragem?** 2018. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/52169>. Acesso em: 15 set. 2023.

QUEIROZ, R. P. O conflito e os seus meios de resolução - Como o CPC de 2015 trata a nova visão multiportas de resolução de conflitos. **Jus Navigandi**, 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/77206/o-conflito-e-os-seus-meios-de-resolucao>. Acesso em: 15 set. 2023.

RAMINELLI, F. P.; OLIVEIRA, R. S. **O consumidor ciberativista e as atuais ferramentas online para proteção de seus direitos: uma análise da evolução do site reclame aqui nos casos relativos a telecomunicações.** Publica Direito, 2023. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=9d88196d9b43925e>. Acesso em: 07 nov. 2023.

RAMOS, F. **Comprar online: vantagens e desvantagens dessa tendência.** Serasa Score, 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/score/blog/compra-online-vantagens-e-desvantagens-dessa-tendencia/>. Acesso em: 28 out. 2023.

DALESSIO, R. A responsabilidade civil das empresas de transporte por aplicativo. **Jusbrasil**, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-responsabilidade-civil-das-empresas-de-transporte-por-aplicativo/870329137>. Acesso em: 30 out. 2023.

RUIZ, I. A. **Princípio do acesso justiça.** Tomo Processo Civil, Edição 1, 2018. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/201/edicao-1/principio-do-acesso-justica>. Acesso em: 10 out. 2023.

SERASA EXPERIAN. **De cada seis lojas de e-commerce, uma está desprotegida.** (Certificado Digital). 2023. Disponível em: <https://serasa.certificadodigital.com.br/blog/ssl/de-cada-seis-lojas-de-e-commerce-uma-esta-desprotegida/>. Acesso em: 06 nov. 2023.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **O comércio eletrônico e o Código de Defesa do Consumidor.** Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-comercio-eletronico-e-o-codigo-de-defesa-do-consumidor,6da5438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 06 nov. 2023.

SILVEIRA, M. L. Geografia e mundo contemporâneo: pensando as perguntas significativas. **Boletim Campineiro de Geografia**, v. 2, n. 2, p. 205-2019, 2012. DOI: <https://doi.org/10.54446/bcg.v2i2.66>.

STEDA, M. M. V. **Território e informação: produção e consumo de aplicativos na era da computação em nuvem.** 2021. Tese (Doutorado em Ciências) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Universidade de São Paulo, 2021. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-11112021-202312/publico/2021_MelissaMariaVelosoSteda_VCorr.pdf. Acesso em: 03 out. 2023

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO (TJSP). 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. **Apelação Cível nº 1002151-94.2020.8.26.0009**. Assinado em: 06/11/2020. Disponível em: <https://bit.ly/3MtlfHo>. Acesso em: 30 out. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Fundamentação das decisões judiciais**. Brasília: TJDFT, 2023. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/direito-constitucional/fundamentacao-das-decisoes-judiciais>. Acesso em: 20 out. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Uniformização da jurisprudência dos tribunais** – estabilidade, integridade e coerência. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/novo-codigo-de-processo-civil/uniformizacao-da-jurisprudencia-dos-tribunais-2013-estabilidade-integridade-e-coerencia>. Acesso em: 20 out. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO (TJRJ). Décima Sexta Câmara Cível. **Apelação Cível nº 0025611-75.2018.8.19.0209**. Assinado em: 09/08/2021. Disponível em: <https://bit.ly/3FHer6x>. Acesso em: 30 out. 2023.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago., 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/rmmLFLLbYsjPrkNrbkrK7VF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 03 nov. 2023.