

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Roberto Senise Lisboa*

RESUMO

O artigo trata dos efeitos da revolução tecnológica a partir da introdução do computador na comunicação, nos meios de transporte e de conhecimento, sobre as relações empresariais e de consumo.

Palavras-chave: Consumidor. Sociedade da informação. Direitos fundamentais.

ABSTRACT

The article tells about technologic revolution and its effects until communication computers introduction, and in the ways of cogniscize and, about enterprise relationships and consumers relationships.

Keywords: Consumer. Informatio society. Fundamental rigths.

* Livre-Docente e Doutor em Direito Civil pela USP. Professor Titular de Direito Civil e Direito do Consumidor da Uni-FMU. Membro do Ministério Público de São Paulo.

1 OUTRA REVOLUÇÃO, NOVOS EFEITOS COLATERAIS

Mudança de paradigmas e transformações sócio-econômicas... A humanidade prossegue a sua marcha, numa sucessão de eventos que se entrelaçam e sobre os quais não se permite uma análise isolada e não contextual, a menos para os fins meramente didáticos.

Toda revolução tem por desiderato a obtenção do poder, seja ele político, social, econômico, religioso... A história tem mostrado que as revoluções quase sempre ocorreram pela convergência dos interesses de um grupo com os reclamos das massas populares, que, aproveitando-se do conseqüente enfraquecimento do governante, lograram êxito em conquistar o poder. E, assumindo o poder, o grupo revolucionário que se valeu da força das massas algumas vezes operou mudanças, completas ou parciais, noutras vezes desprezou o povo, pelos motivos mais diversos.

Desde o século XVIII até os nossos dias, dentre as inúmeras revoluções sócio-econômicas, uma se tornou incontestavelmente um “divisor de águas” na vida privada, enquanto que uma outra já vem sendo amplamente divulgada, em face da introdução das novas tecnologias. São elas: a revolução industrial e a revolução informacional.

A sociedade pré-industrial se assentava sob uma orientação individualista diferente do individualismo que veio a ser depois proposto pelo racionalismo francês.

O individualismo que antecedeu a revolução francesa tinha parentesco evidente, tanto lógico como histórico, com o protestantismo, que sustentou doutrina semelhante no terreno teológico, embora a tenha freqüentemente esquecido quando se achou no poder. Por intermédio do protestantismo, o liberalismo liga-se com o cristianismo primitivo, com toda a sua hostilidade contra o Estado. Há ainda uma outra ligação, mais profunda, entre o individualismo e o catolicismo, e que está no interesse que este último dedica á alma do indivíduo. Segundo a moral cristã, nenhuma razão de Estado justifica que as autoridades obriguem um homem a cometer um pecado. O individualismo da Igreja manifesta-se até na perseguição, cujo objetivo é mais o de forçar cada herege ao arrependimento individual do que o de trazer um benefício à comunidade em geral. O princípio individualista de Kant, de que cada homem é um fim em si mesmo, deriva dos ensinamentos cristãos. O longo período de poder da Igreja Católica obscureceu nela um tanto o individualismo da cristandade primitiva; mas o protestantismo, principalmente o extremado, reavivou esse individualismo e aplicou-o à teoria do governo.

Após serem efetuados os movimentos de revolução que culminaram com a queda da Bastilha, propugnou-se que a revolução francesa se tratava da “grande revolução” pois teria sido o resultado da ação conjunta de duas camadas sociais: a corrente das idéias burguesas de reorganização política do Estado, proclamando a soberania da razão, e, de outro lado, a ação das massas populares de camponeses, defendendo a igualdade de todos os homens, pouco importando a sua origem.

Como lembra Bertrand Russel, quando duas teorias, uma revolucionária e a outra tradicional, lutam pela supremacia, como sucedeu na revolução francesa, o poder dos vencedores sobre os vencidos é poder puro e simples.

Tendo Napoleão Bonaparte assumido o poder, escolheu uma comissão de notáveis para redigirem um conjunto de trinta e seis leis que seriam posteriormente consolidadas no primeiro grande Código Civil da idade moderna. A primeira grande codificação européia, o Código Civil francês de 1804, fundamentou-se em três pilares: a liberdade individual, a autonomia privada e a propriedade individual.

No entanto, a liberdade individual se constituía, na prática, em uma liberdade não participativa do processo político e limitada às relações obrigacionais e contratuais em geral. Tal liberdade negativa conferia à pessoa uma importância social reduzida ao cumprimento de suas atividades profissionais e de início, sem influência no processo decisório governamental.

A autonomia privada conferia ao indivíduo a liberdade para contratar com quem escolhesse, o que necessitava e pelo conteúdo ou condições que melhor satisfizesse os seus interesses.

A propriedade individual garantiu ao interessado, na sociedade pré-industrial, o acesso ao produto agrícola, pastoril e extrativista, pelo menos para os fins de subsistência dele e da sua família.

O direito clássico tornou-se explicitamente o direito da proteção do patrimônio individual. Era o direito dos proprietários, da burguesia. E, preferencialmente, dos titulares de bens corpóreos.

A primeira grande codificação moderna não teve como resistir à ação do tempo e das inovações trazidas pela revolução industrial, que mudou o paradigma de atuação negocial e proporcionou diversas transformações sócio-econômicas, entre as quais incumbe destacar:

- o maior êxodo rural para as cidades que se tinha até então notícia, por causa da procura de empregos nas fábricas;
- a decadência da atividade artesanal e o fortalecimento da atividade fabril;

- a repersonalização das relações familiares, com a deterioração do trabalho familiar e a introdução da mulher e dos filhos no trabalho fabril, como forma de contribuição, às vezes decisiva, na subsistência familiar;

- a valorização econômica dos meios de produção, que rapidamente passou a ter valor equivalente ao da propriedade individual tradicional.

Não havia como o legislador francês antever os efeitos da revolução industrial que havia se iniciado poucos anos antes, nos arredores de Paris e de Londres.

O individualismo jurídico que caracterizou o direito moderno, consequência direta, no ocidente, da proteção da propriedade individual como um direito absoluto, isto é, oponível *erga omnes*, valorizou do forma preponderante a proteção do patrimônio pessoal, e não propriamente da pessoa.

Esse mesmo fenômeno ocorreu no Brasil, tendo o Código Beviláqua de 1899, promulgado em 1º de janeiro de 1916, para entrar em vigor um ano depois, adotado o individualismo francês, ainda que tenha preferido a estrutura sistemática germânica do BGB, de 1896. A sociedade brasileira se achava em situação semelhante à francesa quanto ao fato de não dispor de meios de previsão sobre os efeitos da revolução industrial, a não ser notícias a respeito de acidentes em caldeiras, vapores e trens. O processo de industrialização no Brasil somente viri a ter realmente início na década seguinte. A sociedade brasileira era, portanto, essencialmente agrícola, tal qual a francesa da época em que o *Code* de 1804 entrou em vigor. A diferença é que a invenção da máquina de tear já estava sendo experimentada nas primeiras fábricas, mas isso era muito pouco para convencer o legislador francês sobre a necessidade de regulação dessa nova situação.

O Código Civil brasileiro de 2002 possui fundamentos jusfilosóficos da década de 1970. Por isso, prevê situações típicas de uma sociedade industrial, ao estabelecer, na teoria geral dos contratos, regras atinentes à função social do contrato (art. 421), ao contrato atípico (art. 425) e ao contrato de adesão (art. 423 e 424) . Evolui consideravelmente, ao adotar os pilares da socialidade, da operabilidade e da eticidade nas relações jurídicas, prevendo, por exemplo, o princípio da boa-fé objetiva para os negócios jurídicos (art. 113) e os contratos em geral (art. 422), a responsabilidade objetiva (art. 927, parágrafo único) e a revisão judicial do contrato (art. 478-480).

De outro lado, o Código Civil mantém-se fiel à tradição das grandes codificações e em cerca de dois terços dos seus dispositivos preocupa-se em regular situações patrimoniais, e

não propriamente situações da pessoa enquanto ser (opta, pois, pela defesa da titularidade de direitos).

Luiz Edson Fachin defende que é tempo, pois, de operar criticamente e “reinventar” o Direito Civil, porque a formulação do conceito de relação jurídica, e a própria palavra relação, fornece o conceito de presença jurídica de pessoas. No entanto, essa idéia de pessoa não recolhe uma informação a partir de um sujeito em concreto, ou seja, a partir de considerações concretas desse ou daquele sujeito, pois a relação jurídica, classicamente moldada, leva em conta uma noção abstrata e genérica de pessoas. E prossegue: Não tem sentido, nesses quadrantes, o sujeito não “é” em si, mas “tem” para si titularidades. É menos pessoa real e concreta (cujas necessidades fundamentais como moradia, educação e alimentação não se reputam direitos subjetivos porque são demandas de outra “ordem”) e é mais um “individual patrimonial”.

De fato, o Código Civil de 2002 não se ajusta às exigências da pós-modernidade, que apregoa a desconstrução do pensamento racionalista para que os velhos paradigmas sejam questionados, obtendo-se, desse modo, que novos elementos devem integrar o sistema.

A opção pós-moderna caracteriza-se pela predileção por microssistemas que enfatizam a proteção da dignidade pessoal, a solidariedade social, a redução das desigualdades regionais e a busca da erradicação da pobreza (art. 1º, III, e 3º, I e III, da CF).

O pensamento adotado pelo modernismo, assim digamos, “tardio” do Código Civil de 2002, bem reflete a cultura mais refinada da década de 1970, porém à parte do fenômeno da globalização que sobreveio na década de 1980 e que ganhou maior avanço no final do século XX.

À sociedade industrial, causadora da desconstrução do pensamento individualista, sucedeu a sociedade da informação.

Os meios de escrita convencionais foram paulatinamente substituídos, a partir da invenção do computador e sua posterior adoção, tanto nas empresas como nas famílias.

A invenção do EDVAC ocorreu em 1945 e serviu para a introdução da memória única em programa de dados, o que veio a se tornar a base da informática moderna.

É comum que se remonte a sociedade da informação ao primeiro computador, o ENIAC. Foi ele uma calculadora eletrônica concebida durante a guerra (entre 1943 e 1945) para beneficiar o exército norte-americano na obtenção de dados sobre o inimigo (neste sentido, pode-se dizer que o primeiro computador surgiu como necessidade estratégica de guerra). Funcionava com 18.000 válvulas e tinha 13 metros de altura por 12 metros de

comprimento e foi utilizado durante o período de 1946 a 1955, especialmente na meteorologia e no estudo de raios cósmicos.

Enquanto a revolução industrial objetivava o desenvolvimento da produção de bens tangíveis ou corpóreos, coube à revolução da informação a finalidade de desenvolver as tecnologias de produção, por meio do acúmulo do conhecimento e da facilitação de seu acesso a todas as pessoas.

A revolução informacional cuida, pois, do acesso aos bens intangíveis ou incorpóreos. E como, por meio deles, se torna possível o acesso aos bens tangíveis e corpóreos. Por isso, é na sociedade informacional que se justifica a maior valorização dos contratos de fornecimento de serviços.

Os primeiros miccomputadores surgiram na década de 1960, e passaram a ser utilizados, inclusive, como eletrodomésticos.

A computação e a invenção da comunicação direta à distância contribuíram decisivamente para a internet, que atualmente viabiliza a contratação a distância de milhões de pessoas.

As inovações tecnológicas não se restringem, contudo, aos produtos que se adquire para o uso doméstico. Os meios de comunicação mais variados e os de transporte são atualmente controlados pela informatização. As negociações preliminares e a conclusão de importantes negócios jurídicos sucedem pela via virtual, através de assinaturas criptografadas.

Como lembra Gustavo Tepedino, de um lado, os avanços da tecnologia e dos agrupamentos urbanos expõem a pessoa a novas situações que desafiam o ordenamento jurídico, reclamando disciplina; de outro lado, a doutrina parece buscar em paradigmas do passado as bases para as soluções das controvérsias que, geradas na sociedade contemporânea, não se ajustam aos modelos nos quais se pretende enquadrá-la.

Os principais efeitos obtidos a partir da revolução informacional foram:

1.) A transnacionalização e o surgimento de blocos econômicos.

Há um movimento sócio-econômico de integração mundial e contrário ao estabelecimento de um Estado superior, o que leva aos inevitáveis conflitos de interesses entre Estados e macro-empresas e seus lugares de atuação.

2.) O *e-commerce*, proporcionando-se a aquisição de produtos e serviços através da rede, o que ocasiona inúmeras questões sobre:

– o problema da atribuição da autoria de documentos eletrônicos e da assinatura digital;

- o problema da validade do documento eletrônico original e copiado;
- a proteção dos direitos intelectuais, a título de propriedade industrial ou de direito autoral;
- a proteção dos direitos de propriedade na web;
- a oferta e a publicidade eletrônica;
- os contratos eletrônicos;
- a proteção do consumidor.

3.) A economicidade da informação, que possui um valor econômico reconhecido, integrando-se como ativo intelectual da pessoa e, portanto, vindo a fazer parte do patrimônio pessoal.

4.) A formação de banco de dados, extremamente útil para a análise e situações relativas a negociações preliminares, estratégias de negociação, contratos preparatórios e repercussão de eventual responsabilidade pré-contratual.

5.) A transferência eletrônica de dados, proporcionando-se o acesso à informação e o estabelecimento de novas limitações.

6.) O estabelecimento de normas comunitárias, com vistas a uma uniformização do tratamento legislativo sobre a matéria.

A revolução informacional trouxe consigo, enfim, desdobramentos sobre as próprias transformações outrora trazidas pela revolução industrial, incrementando as tecnologias existentes e criando novas tecnologias, com inevitáveis repercussões sócio-econômicas.

2 EFEITOS DA REVOLUÇÃO INFORMACIONAL SOBRE AS RELAÇÕES JURÍDICAS

Não se limita a sociedade da informação, pois, ao computador ou a um direito informático, já que estende-se a qualquer meio de comunicação, presencial ou não. Assim, por exemplo: a televisão a cabo, por antena ou via satélite; o *telebanking*, o *teleshopping* e o *teleworking*; o rádio e o telefone.

Assistir à televisão, falar ao telefone, movimentar a conta no terminal bancário e, pela internet, verificar multas de trânsito, comprar discos, trocar mensagens com o outro lado do planeta, pesquisar e estudar são hoje atividades cotidianas, no mundo inteiro e no Brasil. Rapidamente nos adaptamos a essas novidades e passamos – em geral, sem uma percepção clara nem maiores questionamentos – a viver na Sociedade da Informação, uma nova era em

que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.

Assim começa o capítulo I do Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, obra elaborada a pedido do Ministério de Estado da Ciência e Tecnologia em setembro de 2000, após ter sido oficialmente lançado pelo Governo Federal em 15.12.1999.

O Grupo de Implantação do Livro Verde observa, no prefácio do documento em alusão, que duas foram as características marcantes do texto aprovado:

a) a proposta do Grupo tenta cobrir, de forma avançada e abrangente, todos os aspectos considerados relevantes para a Sociedade da Informação no Brasil, de P & D a aplicações, no setor governamental e privado, de tecnologias avançadas a impacto social;

b) a proposta do Grupo tenta chegar até o nível de propostas concretas, visando enriquecer as discussões subseqüentes para a consolidação de um plano final no Livro Branco.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura criou o “Observatório da Sociedade da Informação”, cujo objetivo é promover a coleta de informações de domínio público sobre os desafios éticos, legais e sociais para o desenvolvimento da coletividade, tornando as informações disponíveis, de um só local, diretamente ou apontando a sua localização.

A Comunidade Econômica Européia vem se preocupando com o tema, realçando os efeitos da revolução informacional sobre a esfera privada das pessoas físicas e das empresas, assim como sobre as repercussões de consumo e de impacto ambiental, sem prejuízo da coleta de dados e dos interesses sociais e da administração pública subjacentes.

Durante o Conselho Europeu de Kopenhagen de 1993, a expressão “Sociedade da Informação” foi primeiramente utilizada por Jacques Delors, Presidente da Comissão Européia, que introduziu as primeiras idéias de infra-estruturas da informação.

A Recomendação ao Conselho da Europa, datada de 26.5.1994, sobre as tecnologias da informação, enfatizou o fim das limitações outrora impostas pela distância, tempo ou volume, para o acondicionamento, a recuperação e a transmissão de informações, por qualquer forma: oral, escrita ou visual.

A era da informação não é apenas um slogan, mas um fato; a economia baseada no conhecimento é, realmente, uma nova economia, com novas regras, exigindo novas maneiras de fazer negócios.

A economia do conhecimento ancora-se em três pilares:

- a) o conhecimento impregna tudo o que compramos, vendemos e produzimos;
- b) os ativos do conhecimento, isto é, o capital intelectual, passou a ser mais importantes para as empresas que os ativos financeiros e físicos;
- c) prosperar na nova economia e explorar esses novos ativos significa a maior utilização de novas técnicas de gestão, novas tecnologias e novas estratégias.

Percebe-se, desde logo, que o computador é de suma importância para a sociedade da informação porque trata de uma esfera de informação em um contexto global, acessível a qualquer pessoa, em qualquer lugar e a qualquer momento.

Isso não significa, entretanto, que a sociedade da informação limita-se ao uso do computador porque informação não se obtém tão somente a partir dele. Desde as formas de conhecimento e de obtenção de informações e dados mais rudimentares até as mais sofisticadas por força do implemento da tecnologia, percebe-se a valorização que se dá, especialmente nesse início de século, à informação.

Ascensão observa que a sociedade da informação não vive só de novos produtos. É essencial a disponibilidade de veículos ou meios de comunicação aperfeiçoados. E com isso nos surge o papel decisivo das auto-estradas da informação.

A massificação da informação estabeleceu-se como a mola propulsora da economia e gerou transformações sociais igualmente profundas, cujas extensões últimas ainda não foram alcançadas, nem de fato cogitadas.

E o computador é, sem dúvida, o objeto que se tornou o grande responsável pela revolução.

Como a expressão “sociedade da informação” começou a ser utilizada em função do computador e da sua disseminação na sociedade, buscou-se limitar o alcance dela a tal situação.

Krishan Kumar critica o conceito de sociedade da informação, asseverando que ele ajusta-se bem à tradição liberal, progressista, do pensamento ocidental, porque mantém a fé do Iluminismo na racionalidade e no progresso. Para ele, a teoria da sociedade pós-moderna é a mais abrangente dentre as teorias recentes por acolher todas as formas de mudanças – culturais, políticas e econômicas.

Há quem prefira a utilização da expressão “sociedade pós-industrial”, levando-se em conta que a introdução do computador e a utilização dos meios contemporâneos de comunicação foram os grandes responsáveis pela evolução consideravelmente rápida da globalização e da redução temporal para o deslocamento a grandes distâncias.

Durante a década de 1960, surgiu a teoria sociológica da sociedade pós-industrial, que consolidou no trabalho de Daniel Bell, professor de Harvard, em 1973 (*The coming of post-industrial society*).

Ninguém pode negar, contudo, a importância do computador nos dias atuais. Nem há como se desprezar a existência dos outros meios de comunicação que antecederam à invenção do computador.

“Viver efetivamente é viver com informação adequada.” O mentor dessa frase, Norbert Wiener, criou a teoria da mensagem durante a década de 1950, o que inspirou escritores a valorizarem a informação na sociedade, como meio de sobrevivência.

Foi o que aconteceu com John Naisbitt, que chegou a afirmar que “a tecnologia do computador é para a era da informação o que a mecanização foi para a Revolução Industrial.”

Alvin Tofler popularizou a idéia de uma sociedade da informação, quando lançou, em 1981, o seu livro *A terceira onda*.

A popularização do computador transformou esse objeto em um bem revolucionário, fonte inesgotável de conhecimento acessível a todas as pessoas, pouco importando a sua classe social.

Como observa Manuel Castells, as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais. Mas a tendência social e política característica da década de 90 é a construção da ação social e das políticas em torno de identidades primárias – ou atribuídas, enraizadas na história e geografia, ou recém-construídas, em uma busca ansiosa por significado e espiritualidade. Os primeiros passos históricos das sociedades informacionais parecem caracterizá-las pela preeminência da identidade como seu princípio organizacional. Por identidade, entendo o processo pelo qual um ator social se reconhece e constrói significado principalmente com base em determinado atributo cultural ou conjunto de atributos, a ponto de excluir uma referência mais ampla a outras estruturas sociais. Afirmação de identidade não significa necessariamente incapacidade de relacionar-se com outras identidades (por exemplo, as mulheres ainda se relacionam com os homens), ou abarcar toda a sociedade sob essa identidade (por exemplo, o fundamentalismo religioso aspira converter todo o mundo). Mas as relações sociais são definidas vis-à-vis as outras, com base nos atributos culturais que especificam a identidade.

Os críticos da utilização da expressão “sociedade da informação” fundamentalmente entendem que a sociedade toda, a rigor, ainda não se beneficia do uso de computadores, por mais rápida que tenha sido a divulgação e aquisição dessa máquina, em todo o mundo.

Ora, a expressão “revolução industrial” jamais pretendeu ter o alcance de indicar que a indústria e seus bens seriam acessíveis a todas as pessoas, indistintamente. É por demais sabido que durante décadas e décadas vários países não contaram com o processo de fabricação de produtos manufaturados e que muitos, ainda hoje, não tem acesso em seu país a um produto industrializado.

O mesmo sucede com a revolução informacional. O fato de milhões de pessoas ainda não disporem de um computador pessoal não significa a inexistência de uma revolução tecnológica introduzida pelo computador. Pelo contrário, a reforça, demonstrando a disparidade existente entre as pessoas que tem o acesso à informação facilitado pelo uso dessa máquina, e as que não têm. Da mesma forma que sucede com uma pessoa que não tem acesso a determinado eletroeletrônico porque na região em que reside não há eletricidade. Isso não expressa que a revolução industrial não foi uma revolução, não é mesmo?

A revolução industrial, como é cediço, introduziu um aumento lento e cumulativo da produção e, ao mesmo tempo em que intensificou a produtividade através do acúmulo do capital, trouxe consigo as injustiças sociais deflagradas em virtude da nova ordem econômica.

A tecnologia industrial transformou a produção e trouxe uma nova forma de concorrência, para os fins de produção em massa. A deslealdade na concorrência teve de ser refreada por normas jurídicas compatíveis, incluindo-se a legislação antitruste, restritiva da posição dominante de mercado.

Ao lado dos tradicionais ativos físicos e financeiros, a sociedade da informação valoriza os ativos não físicos, também chamados de ativos informacionais, do conhecimento ou intelectuais.

Por isso, Thomas Stewart estabelece, com propriedade, e em defesa da expressão “sociedade do conhecimento”, que à proporção que cresce a economia do conhecimento, o trabalho do conhecimento substitui o trabalho físico.

A Sociedade da Informação, como se pôde verificar, é a sociedade posterior à revolução causado pela introdução do computador nas relações jurídicas.

Não se deve confundi-la, pois, com a noção estrita dos direitos intelectuais que envolvem a questão da titularidade do hardware, como propriedade industrial, nem acerca da titularidade do software, como direito autoral.

A Sociedade da Informação é bem mais ampla. Trata-se de um ambiente de atuação da pessoa, inclusive na órbita negocial, que aperfeiçoou os sistemas de bens de produção e de comunicação, a partir da invenção do computador.

Assim, a Sociedade da Informação deve ser melhor analisada, verificando-se a sua repercussão sócio-econômica sobre as relações jurídicas, à semelhança do que ocorreu com a sociedade industrial.

Por isso, torna-se viável a análise dos diversos ramos do direito na Sociedade da Informação (que é um ambiente de relações interpessoais, tal qual a sociedade industrial).

Não se resume a Sociedade da Informação ao ambiente virtual. Os reflexos do acesso facilitado à informação encontram-se em todos os meios de comunicação, e não apenas no meio virtual. Assim como no passado a revolução industrial não afastou a existência de outros sistemas de produção de bens e sua distribuição, mantendo-se a agricultura, a pecuária, o extrativismo e o comércio, a revolução informacional não obsta a transmissão de informação por outros meios, como a escrita.

A revolução informacional reflete-se sobre todas as relações sociais, tal como ocorreu com a revolução industrial, no passado.

A informática transformou o mundo, porém a sua revolução não suprimiu o que se havia feito no passado: os sistemas de produção de bens não se encontram apenas mecanizados, como também eletrônicos, e por programas de dados; a grande maioria dos negócios jurídicos são realizados mediante o processo de computação, ainda que não celebrados pela via virtual; os sistemas de transporte submetem-se a programas de dados para o funcionamento dos coletivos (como sucede, por exemplo, com o metrô); a biotecnologia se utiliza de processos novos para o diagnóstico e o tratamento de doenças; o controle dos poluentes passa a ter um eficaz aliado a partir da utilização do programa de dados. Ou seja: a Sociedade da Informação veio aprimorar o convívio social, colaborando para o progresso e facilitando o acesso à informação, inclusive para os fins de celebração do ato e do negócio jurídico.

Logo, todos os ramos do direito devem ser revisitados à luz da Sociedade da Informação: o Direito Civil, o Direito Empresarial, o Direito do Consumidor, o Direito Processual, o Direito do Trabalho, o Direito Tributário, o Direito Administrativo, etc.

A confusão sobre a utilização da expressão “Sociedade da Informação” ficou ainda maior pela equivocada interpretação dada a ela, imaginando-se que ela se restringiria ao que ocorre através da manipulação do computador.

Por uma questão de método, fica a indagação: a expressão “sociedade industrial” não é utilizada mesmo para as relações que nada tem a ver com a apropriação de bens industriais? Na realidade, é. Tome-se por exemplo as prestações de serviços, cujo crescimento econômico é indiscutível e não tem qualquer relação com a massificação da produção de bens corpóreos.

A utilização da expressão “Direito da Informática” veio causar maior polêmica porque reduz várias situações jurídicas ao ambiente virtual, desconsiderando-as no ambiente real.

Garcia Marques e Lourenço Martins ensinam que “fácil é, assim, constatar a abertura de um primeiro domínio de relações entre os dois termos da equação formulada. Consiste no levantamento, análise e resolução do complexo de problemas jurídicos levantados pelo computador. Trata-se, afinal, do Direito Da Informática.”

Não concordo com sobredito posicionamento.

O Direito da Informática não realiza ou resolve problemas jurídicos levantados pelo computador por várias razões:

- a) o computador não é pessoa, mas bem e incumbe à Ciência Jurídica promover a pacificação social mediante a previsão de normas aplicáveis às relações interpessoais;
- b) em direito, as relações não têm domínio: quem tem o domínio ou a posse de um bem, corpóreo ou não, é a pessoa; e
- c) o Direito da Informática regula as relações jurídicas celebradas pelo meio virtual, e nada mais.

A expressão “Sociedade da Informação” abrange o Direito da Informática, porém não se resume tão somente a esse ramo da Ciência Jurídica. Abrange o estudo das relações jurídicas pelos mais variados meios de comunicação. Pode-se afirmar que a sociedade da informação atua com um ambiente informacional, e não necessariamente informatizado.

3 EFEITOS DA REVOLUÇÃO INFORMACIONAL SOBRE AS ATIVIDADES EMPRESARIAIS

O conhecimento é tão relevante para as empresas de alta tecnologia como para as entidades de baixa tecnologia e mesmo para aquelas que não possuem finalidade lucrativa. Obviamente, o conhecimento é fundamental também para a Administração Pública exercer as suas funções.

A revolução informacional obtida com o estabelecimento da sociedade em rede deve ser acompanhada por elementos técnicos, comerciais e jurídicos compatíveis para o desenvolvimento econômico e a proteção dos interesses socialmente relevantes.

Afinal, na sociedade da informação, os ativos do conhecimento determinam o sucesso ou o fracasso da organização e prevalecem sobre os ativos físicos e financeiros.

Reconhecendo a existência de um verdadeiro mercado eletrônico que surgiu a partir do crescimento sem precedentes da quantidade de chamadas telefônicas e das comunicações móveis GSM, o Conselho da Europa elaborou o Comunicado de 04.02.1998, por meio do qual afirma a necessidade de uma coordenação internacional de regulação do tema.

Fixou-se no Comunicado em apreço o princípio da universalidade da sociedade da informação, impulsionado pelo desenvolvimento da rede de dados e da internet.

Indiscutivelmente, facilitou-se o acesso à informação também pela redução dos custos operacionais e pela conseqüente baixa dos preços ao consumidor final.

Com isso, a evolução da comunicação universaliza e dispõe em rede as atividades econômicas de várias partes do mundo.

No meio ambiente virtual, deve-se buscar um sentido de operacionalidade e competência, garantindo-se aos usuários do sistema a segurança devida.

O Mercado eletrônico reforçou o sentido de universalização que já havia sido dado por força de acordos internacionais de liberalização do comércio e dos serviços de telecomunicações.

A possibilidade técnica de redes abertas já está colocando à prova o conjunto de estruturas jurídicas existentes, em diversos aspectos: proteção de dados pessoais, formação e sigilo de bancos de dados, propriedade industrial e direitos autorais, competência processual, proteção ao consumidor, relações de trabalho, Direito Tributário, e assim por diante.

Os reflexos da sociedade da informação sobre a atividade empresarial são indiscutíveis.

Toda empresa atua sobre o mercado de consumo a partir de ativos, isto é, de tudo aquilo que transforma matéria-prima em algo mais valioso.

Os ativos convencionais – capital físico e financeiro – não desapareceram e não desaparecerão, porém é inevitável que o conhecimento se transforme em ativo cada vez mais importante para as organizações, senão o ativo mais importante.

Os ativos intelectuais tornaram-se mais importantes do que qualquer outro, porque apenas por meio do conhecimento as empresas são capazes de se diferenciarem dos seus concorrentes.

Como afirma Thomas Stewart, os ativos físicos não mais explicam a natureza da empresa e onde se situam suas fronteiras. A globalização torna cada vez mais improvável que qualquer empresa isoladamente seja capaz de controlar o fornecimento de qualquer recurso natural ou produto básico. As empresas que atuam exclusivamente na área do conhecimento (com as de serviços profissionais, as editoras, as financeiras, para não mencionar as empresas de internet) talvez precisem de poucos ativos físicos, além de computadores e mesas. Essas empresas respondem por uma parcela crescente do emprego e da produção.

A valorização do conhecimento, segundo Thomas Stewart, fez surgir três grandes idéias que transformaram profundamente o funcionamento das organizações nos últimos vinte anos: a gestão da qualidade total, a reengenharia e o capital intelectual.

A gestão de qualidade total foi desenvolvida por Edward Deming e Joseph Juran, nas décadas de 1950 e 1960. As primeiras organizações a se valerem de tal conceito com êxito foram a Motorola e a Xerox, que reverteram a onda competitiva que as ameaçava.

A reengenharia foi idealizada por Thomas Davenport e divulgada por Michael Hammer, como o uso do poder emergente da tecnologia da informação para demolir as muralhas das velhas burocracias e dos sistemas impulsores de papel.

Sobre o assunto, Holgonsi Soares Gonçalves Siqueira afirma: no que tange aos aspectos econômicos, de um lado, estruturas de informação e comunicação integradas, seguras e eficazes, são hoje a base para a performance da empresa pós-moderna, garantido-lhe produtividade, lucratividade e uma boa indicação de competitividade; de outro lado, materializam (como no aspecto político) a chamada "rede global de interação" entre os agentes econômicos, configurando-se assim a globalização sob seu aspecto econômico. É neste contexto que a mão-de-obra deve adquirir competências substanciais de processamento de informação e, por isso, deve ter alto nível de instrução. A exigência em torno de competências está fazendo com que o processo de produção, que no fordismo estava calcado num processo de trabalho material, ceda lugar a um "processo de projeto" (S.Lash) de conhecimento intensivo, e neste processo estão envolvidas reflexividade, auto-reflexividade, autonomia e inovação, ou seja, as estruturas de informação e comunicação exigem um trabalhador capaz de programar e decidir seqüências inteiras de trabalho .

O capital intelectual se constitui em um dos tópicos mais importantes do mundo negocial da atualidade, ao lado da gestão do conhecimento. Percebeu-se, afinal, que os ativos tangíveis das organizações – dinheiro, terrenos e prédios, instalações, equipamentos e outros itens do balanço patrimonial – são muito menos valiosos que os ativos intangíveis – patentes, direitos autorais, bens da era da informação (como bancos de dados e softwares), e, ainda, capacidades, culturas, habilidades, etc.

4 EFEITOS DA REVOLUÇÃO INFORMACIONAL SOBRE AS RELAÇÕES DE CONSUMO

A repercussão da sociedade da informação sobre a coletividade de consumidores também é inegável.

Versando sobre o tema da proteção do consumidor nos meios eletrônicos de negociação, a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância, já prevê, designadamente, a protecção no domínio do comércio electrónico.

Além disso, o Conselho da União Européia editou a Resolução de 19.1.1999, sobre “aspectos relativos ao consumidor na sociedade da informação” (1999/C 23/01). Esse documento estabelece que “o desenvolvimento contínuo de novas tecnologias de transmissão e armazenagem de informação está a conduzir a inovações em nível organizacional, comercial, técnico e jurídico, com profundo impacto na sociedade em geral”.

A resolução europeia em questão enaltece as vantagens potenciais que as novas tecnologias da informação e das comunicações trouxeram, mas pondera que há pouca familiaridade do consumidor com tais contextos de mercado, o que coloca em evidente risco os seus interesses, dentre os quais:

- a) o acesso igualitário e a disponibilidade dos produtos e serviços, bem como a sistemas eficientes de solução dos litígios;
- b) a manipulação dos produtos e serviços, e os conhecimentos e aptidões necessárias para tanto;
- c) a transparência, inclusive sobre a quantidade e a qualidade da informação;
- d) as práticas de mercado, oferta e cláusulas contratuais;
- e) a proteção das crianças contra conteúdos inadequados;
- f) a segurança dos sistemas de pagamento, especialmente a assinatura eletrônica;

- g) o regime jurídico aplicável, a imputação de obrigações a a responsabilidade por danos;
- h) a privacidade e a proteção de dados pessoais;
- i) o acesso às tecnologias da informação como meio de educação.

Segundo o Conselho da União Europeia, deve-se priorizar a integração dos princípios da política de defesa dos consumidores e a sua inserção real no Mercado de consumo. Reconhecendo a necessidade de manutenção e aperfeiçoamento das operações negociais transnacionais, a Resolução de 19.1.1999, do Conselho da União Europeia preceitua que “no caso de transacções transfronteiras efectuadas através das tecnologias da informação, os consumidores deverão, ao abrigo da legislação comunitária e das convenções de Bruxelas e de Roma, poder beneficiar da protecção concedida pela legislação do país de residência habitual e ter um acesso fácil aos procedimentos de recurso, nomeadamente no seu país de residência habitual; registrando que a Comissão propôs uma directiva relativa à comercialização à distância dos serviços financeiros junto dos consumidores e informou que tem em estudo outras possíveis iniciativas de harmonização da legislação nesta área”.

A realização de negócios jurídicos transfronteiriços deve de caracterizar por uma política comunitária de valor multicultural, sendo extremamente relevante o papel das entidade de proteção aos consumidores e da administração pública, em fornecer informações e conteúdos, por meio de ações coordenadas, assim como através de códigos de conduta.

Diante desse quadro é que o Livro Verde sobre a defesa do consumidor na União Europeia, de 02.10.2001, busca a harmonização da tutela dos interesses do consumidor, garantindo-lhe a segurança bio-psíquica e a defesa dos seus direitos patrimoniais. Ali consta a advertência: “As empresas que pretendem oferecer aos consumidores a possibilidade do comércio electrónico, encontram-se perante uma incerteza jurídica desencorajante, que limita a eficácia do mercado interno. Este problema prejudica igualmente os consumidores, limitando-lhes o acesso a diferentes produtos e uma escolha mais vantajosa.”

O Livro Verde da União Europeia defende uma simplificação das regras de direito interno e a harmonização da lei comunitária. A desregulamentação serviria aos propósitos de aumentar a competitividade interempresarial e reduziria as despesas dos fornecedores, propiciando aos consumidores a maior opção de produtos, por preços mais baixos.

Mesmo assim, o consumismo desenfreado não impede a pobreza extrema e a falta de consumo por milhares de pessoas que não têm acesso aos bens e serviços, nem mesmo, por vezes, à informação adequada e segura.

Ricardo Lorenzetti observa que o excesso de consumo convive com a pobreza mais ignominiosa e as tecnologias mais assombrosas não logram obscurecer expressões de um primitivismo que se acreditava abandonado. O problema distributivo era praticamente ignorado pelo direito privado. Faltava uma conscientização do caráter instrumental das ferramentas jurídicas: a propriedade, o contrato, o processo. Afinal, as normas têm finalidade econômico-social precisas, e respondem a um processo distributivo. Por isso, é necessário o enfoque o direito privado como perspectiva de acesso: ao trabalho, à justiça, à reparação, à propriedade, aos bens públicos.

Além disso, a Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 08.06.2000, trata do comércio eletrônico. Tendo o objetivo de evitar um excesso de regulamentação, baseia-se na livre iniciativa do mercado interno de cada Estado, levando em consideração as diferentes realidades comerciais.

A Diretiva 2000/31 abrange todos os serviços desenvolvidos na sociedade da informação virtual, a saber:

- a) os serviços entre empresas (*business to business*);
- b) os serviços entre empresas e consumidores (*business to consumer*);
- c) os serviços sem custo para o beneficiário, decorrentes de receitas publicitárias e patrocínios;
- d) os serviços que podem ser efetuados por meio de televendas.

A Diretiva 2000/31 estipula, em seu art. 3.º, que os prestadores de serviços da sociedade da informação sujeitam-se à lei do país no qual eles se estabelecem.

Referida norma comunitária adota, ainda, os seguintes princípios:

- a) o princípio da não autorização prévia, segundo o qual fica vedada a imposição de serviços sem o consentimento anterior do consumidor;
- b) o princípio da transparência, mediante o fornecimento de um acesso fácil, direto e permanente às informações de base relacionadas com a atividade do usuário;
- c) as comunicações comerciais devem ser claramente identificadas e inequívocas, de modo a reforçar a confiança do consumidor garantir práticas comerciais leais (art. 6.º);
- d) a garantia do direito de recusa de recebimento de comunicação comercial não solicitada previamente (*opt-out*);
- e) a garantia de supressão de qualquer forma de interdição ou restrição em matéria de contrato eletrônico, assegurando-se o direito fundamental do consumidor à informação;

f) o princípio da responsabilização dos intermediários, notadamente os provedores, diante de conteúdos ilegais e prejudiciais publicados na sua rede, exceto quando o provedor realiza a simples transmissão de informações provenientes de terceiro.

Assim, caso não tenha participado da origem da transmissão da informação ou da seleção da informação, não caberá a responsabilidade do intermediário.

A Diretiva 2000/31 autoriza o Estado a estabelecer a obrigação de informação às autoridades públicas sobre atividades ilícitas porventura desenvolvidas por internautas, bem como a sua autoria.

O art. 12 da diretiva em questão preceitua que os provedores têm, em certos casos, o dever de agir, a fim de evitarem ou fazerem cessa a atividade ilícita.

O provedor não será responsabilizado por eventuais danos causado pela transmissão da informação quando, de forma cumulativa (art. 13 da Diretiva 2000/31):

- a) não modificar a informação;
- b) respeitar as condições de acesso à informação;
- c) respeitar as regras relativas à atualização da informação, indicadas de forma amplamente reconhecida e utilizada pelo setor; e
- d) atuar com diligência para remover ou impossibilitar o acesso á informação que armazenou , logo que tome o conhecimento efetivo de que:
 - d.1) a informação foi removida da rede na fonte de transmissão inicial;
 - d.2) tornou-se impossível o acesso à fonte de transmissão inicial; ou
 - d.3) o tribunal ou a autoridade administrativa ordenou essa remoção ou impossibilitação de acesso.

Também não será responsabilizado o provedor que se limita a exercer apenas a atividade de transporte e hospedagem de informações, sem a obrigatoriedade de monitoramento (art. 15 da Diretiva 2000/31).

Propugna-se pela elaboração de um código de conduta das associações e organizações profissionais relacionadas com a sociedade da informação, fundados nos princípios do respeito às normas comunitárias e da transparência.

Admite a diretiva em referência tanto os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos como os recursos jurisdicionais cabíveis (art. 17 e 18).

5 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR COMO DIREITO FUNDAMENTAL E SEU ALCANCE NAS DIFERENTES VIAS DE NEGOCIAÇÃO

A constitucionalização das relações jurídicas concretizada no direito brasileiro por imperativo dos arts. 1.º ao 5.º, da CF/88, aplicáveis a qualquer vínculo interpessoal estabelecido por força da lei ou do acordo de vontades, viabilizou a revalorização da pessoa no direito privado, propugnando-se por sua dignidade como princípio fundamental (art. 1.º, III, da CF/88).

A adoção principiológica do que estabelece a Carta Magna brasileira é perfeitamente compatível, devendo-se proceder à despatrimonialização do direito privado e a revalorização da pessoa como o cerne do direito. Com isso, reconhece-se tanto a função social da empresa, com a sua liberdade de iniciativa nos mercados interno e externo (art. 170, IV, da CF), assim como os direitos dos consumidores, quer sob o prisma de direitos e garantias fundamentais individuais, coletivos e difusos, quer sob a ótica de princípios gerais de ordem econômica (art. 5º, XXXII, e 170, V, da CF).

É de significativa importância a inserção da função social da empresa e dos direitos e da defesa dos consumidores no texto constitucional, dada a aplicação maior da principiologia aos microsistemas jurídicos pós-constitucionais, notadamente abertos, viabilizando-se uma maior flexibilidade da atividade jurisdicional ao aplicar o direito ao caso concreto e uma interpretação da norma infraconstitucional mais consentânea com as transformações sócio-econômicas subjacentes.

Em outras palavras, a proteção do consumidor como direito fundamental constitucional e não apenas como direito básico inserido na Lei nº 8.078, de 11.9.1990.

Não se pode olvidar, como recorda Laymert Garcia Dos Santos, que controlar os consumidores, e principalmente monitorar as potencialidades de cada uma das dimensões de suas vidas, tornam-se uma exigência do próprio processo, impondo a coleta e o tratamento de informações. Ora, se lembrarmos que uma parcela cada vez maior da vida e das atividades do homem contemporâneo tende a passar pelas redes, quem melhor colocado para acessar os seus dados senão os provedores de acesso ao ciberespaço? Desde que se explicitou a estreita relação entre acesso ao ciberespaço e acesso aos dados do usuário, temos assistido a um duplo movimento. No plano econômico instaurou-se a corrida do capital global pelo controle e colonização das redes, estratégia que consistiu num primeiro momento em promover a privatização das telecomunicações para, numa segunda fase, assegurar a privatização de todo

o campo eletromagnético, o que está em vias de acontecer. Mas por outro lado, no plano jurídico-político, a possibilidade de extensa e intensa exploração das informações relativas ao usuário colocou em questão o impacto das novas tecnologias sobre a cidadania e a democracia, na medida em que ficavam abalados o direito à privacidade e a liberdade de informação.

E pontifica: “alguns atribuem à ameaça à cidadania e à democracia a responsabilidade pelas discussões sobre a criptografia, o *clipper chip* e a assinatura eletrônica; outros acreditam que a questão da segurança, do sigilo e da proteção dos dados no ciberespaço interessa principalmente as empresas porque transações confiáveis com o dinheiro eletrônico exigiriam um "sujeito virtual autêntico".

Entre nós, prevê-se pela utilização dos princípios constitucionais aplicáveis ao Direito Civil, Empresarial e do Consumidor, uma proteção individual e transindividual, em atendimentos aos interesses socialmente mais relevantes.

Logo, o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil deve ser utilizado como forma de expressão do direito brasileiro, sempre que estiver em conformidade com a legislação aplicável à relação jurídica na sociedade da informação.

Além disso, tratando-se a sociedade da informação de um ambiente no qual se efetivam as relações jurídicas existentes, não se deve confundi-la com as diferentes vias de comunicação cabíveis.

A sociedade informacional advém da evolução da sociedade industrial. Seus traços marcantes são:

a) a facilitação do acesso ao conhecimento, tanto através das mídias tradicionais como por meio virtual, no domicílio habitacional e/ou profissional;

b) a aquisição e a utilização de produtos e serviços oferecidos com tecnologia informatizada;

c) a viabilização de negociações preliminares e dos negócios jurídicos a distância e de forma instantânea;

d) a comunicação por satélite; e

e) a repersonalização das relações familiares e obrigacionais.

Para o consumidor, a aplicação da teoria da confiança nos negócios jurídicos e do princípio da boa-fé objetiva são indispensáveis, tendo em vista a sua participação cada vez mais intensa por meios de tecnologia da informação.

João Antônio Zuffo entende que a sociedade em rede parte do princípio segundo o qual toda pessoa deve conhecer a lei de proteção do consumidor, e que os profissionais do direito e os demais integrantes da coletividade devem se mobilizar no sentido de auxiliar o poder público na tarefa de educar o cidadão par o consumo, esclarecendo as suas dúvidas e criando os mecanismos que facilitem o acesso á informação e a defesa dos seus direitos.

De fato, a obtenção dessa nova noção de cidadania, extensiva a todo o consumidor que passa a ser um consumidor conscientizado verdadeiramente dos seus direitos e de como pode defendê-los, será bastante satisfatória para a melhoria da qualidade de vida e das relações intersociais.

Na realidade, a informação passa a ter cada vez mais valor econômico.

Como entende Holgonsi Soares Gonçalves Siqueira, na verdade com a predominância das estruturas de informação e comunicação, temos que concordar com Castells, que mais do que ser crucial na sociedade pós-moderna (e sempre foi em todas as épocas, só que em intensidade diferente), a "geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder", o que significa então que, ao invés de uma Sociedade da Informação, as estruturas de informação e comunicação geraram uma "Sociedade Informacional", na qual a informação é o produto do processo produtivo.

No direito brasileiro, a lei protetiva do consumidor estabelece que o adquirente ou o usuário final de um serviço é considerado consumidor (art. 2º, caput, do CDC), a ele se equiparando qualquer pessoa exposta às práticas comerciais de oferta, publicidade e colocação de contratos de fornecimento de produtos e serviços no mercado (art. 29 do CDC).

Por conta dessa equiparação, deve-se verificar quando se aplica a Lei nº 8.078, de 11.9.1990, na sociedade da informação no meio virtual e fora dele.

Fora da rede, haverá relação de consumo, em síntese, toda vez que uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, pouco importando a sua nacionalidade, fornecer produtos e serviços (art. 3º, caput, do CDC) a uma pessoa física ou jurídica, que os adquire, por sua vez, como destinatária final (art. 1º, caput, do CDC).

Somente haverá fornecimento se a atividade for exercida pelo suposto fornecedor a título profissional. Ademais, o intermediário é considerado fornecedor, para os fins de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Não há limitação expressa na lei de proteção ao consumidor sobre o produto, que pode ser qualquer bem móvel ou imóvel, corpóreo ou incorpóreo (art. 3º, parágrafo 1º, do

CDC). O mesmo não se pode dizer, entretanto, sobre o serviço, que é a atividade pessoal remunerada lançada no mercado de consumo, se a lei não defini-lo de outra forma (art. 3º, parágrafo 2º, do CDC).

Agora incumbe traçar algumas diretrizes sobre a relação de consumo no meio virtual.

Para melhor entender quando haverá a sujeição da relação de consumo via internet, é necessária uma breve análise dos meios de provisão de informações existentes na estrada virtual.

Há basicamente três categorias de provedores: o provedor de *backbones*, o provedor de acesso à rede e o provedor de mensagens por correio eletrônico.

O acesso aos *backbones* disponibiliza informações de antes difícil alcance e em poucos minutos.

As redes de informações podem ser conectadas entre si, através de vários pontos de acesso à rede (*os naps*), que são conectados pelo provedor de acesso escolhido pelo usuário, a fim de que o interessado tenha como obter a informação que necessita.

A disponibilização do provedor de *backbones*, que normalmente é o gestor da rede de telecomunicação, se dá a título oneroso em prol do provedor de acesso.

Logo, não há relação de consumo entre o provedor de *backbones* e o provedor de acesso, sujeitando-se o vínculo existente entre eles à lei comum.

Assim, se o provedor de *backbone* tratar-se de entidade da administração pública direta ou indireta, caberá a responsabilidade objetiva disposta no art. 37, parágrafo 6º, da CF .

Caso contrário, a relação existente entre o provedor de *backbones* e o provedor de acesso, em princípio, será uma relação de natureza privada, sujeita à teoria da responsabilidade civil comum (art. 389 do CC).

Diversamente sucede com a relação entre o provedor de acesso e o usuário.

O usuário comum da internet somente obtém acesso através do provedor que vier a escolher. É o chamado provedor de acesso, que tem por função atribuir ao usuário um endereço de IP para que possa se conectar à rede e intermediar as informações veiculadas pelo provedor de *backbones*.

O serviço prestado aos usuários pode ser oneroso ou gratuito, ainda que por meio de remuneração indireta paga por anunciantes e companhias telefônicas.

Tratando-se de vínculo jurídico estabelecido a título oneroso, o usuário poderá se valer da lei de defesa do consumidor e dos respectivos benefícios que ela lhe outorga:

a) responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, a teor dos art. 14, caput, e 20, caput, podendo-se aplicar o art. 22, caput, se for o caso;

b) responsabilidade solidária dos causadores do evento danoso, a teor do art. 25, parágrafo 1º e, em caráter subsidiário, do art. 7º, parágrafo único, ambos do CDC; e a possibilidade da inversão do ônus da prova, com fundamento no art. 6º, VIII, do CDC, quando não for o caso de inversão *ope legis*, disposta no art. 38 do CDC).

Outro provedor possível é o provedor de correio eletrônico.

É bastante comum o provedor de acesso também ser o provedor de correio eletrônico, mas nem sempre é assim que ocorre. Muitas vezes, o provedor de correio eletrônico não é o provedor de acesso, e precisa dele se utilizar para disponibilizar o seu serviço de correio na rede.

O provedor de correio eletrônico pode contratar com o usuário a título oneroso ou gratuito, podendo ainda perceber remuneração indireta mediante a inserção de anúncios ao final das mensagens que encaminha aos interessados.

A exemplo do que ocorre com o provedor de acesso, o provedor de correio eletrônico se sujeitará, nas relações de consumo, ao que dispõe a Lei nº 8.078, de 11.9.1990, nos termos acima mencionados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em que pese os efeitos colaterais de marginalização de bilhões de pessoas do acesso à informação e aos produtos e serviços originados de um processo de conhecimento proporcionado pelo avanço tecnológico, a comunicação virtual é uma realidade indiscutível quanto a sua existência e inafastável pela comodidade e agilidade que proporciona aos envolvidos com o sistema.

O aperfeiçoamento dos provedores e dos serviços por eles prestados é essencial para os fins de melhoria da qualidade e de manutenção do nível de segurança conquistado. Por isso, torna-se indispensável o investimento tecnológico, devendo-se conferir um nível de proteção equivalente ao existente nas transações tradicionais.

Para a proteção dos interesses bio-psíquicos do consumidor (privacidade, honra objetiva e subjetiva, identidade, direito moral de autor, etc), por ora deve buscar a aplicabilidade da lei de proteção ao consumidor vigente no direito brasileiro, hipótese na qual

o aplicador da norma se valerá dos princípios gerais da relação de consumo, bem como da política nacional das relações de consumo (art. 4º a 7º do CDC).

Enquanto não houver norma específica sobre o tema no direito brasileiro, nas relações de consumo poderá o julgador se valer do princípio da proteção de outras formas de expressão, conforme elucida o art. 7º do CDC: princípios gerais de direito, analogia, costumes e equidade. E, é claro, atuará em conformidade com os direitos básicos do consumidor, que é protegido sob o aspecto patrimonial e extrapatrimonial, a título preventivo e repressivo, por danos individuais, coletivos e difusos (art. 6º, I, III, VI, do CDC).

Logo, vigorará nas relações de consumo pelos meios virtuais o princípio da transparência (art. 4º, caput, do CDC), já aplicado na Resolução da União Européia, tendo o consumidor o direito à identidade autenticada do fornecedor, assim como o direito às informações necessárias para provar a autenticidade de cada elemento de um negócio jurídico.

Não se sujeitará, ainda, o consumidor a qualquer espécie de discriminação, sujeitando-se a tratamento inferiorizado em comparação com outro consumidor.

Além disso, o consumidor deverá ser protegido ante a oferta e a publicidade, devendo-se buscar a criação de mecanismos para se filtrar o conteúdo dos sistemas de comunicação.

Espera-se a rápida providência do legislador em adotar os princípios que melhor definam a situação jurídica do consumidor na sociedade da informação virtual no Brasil, a exemplo do que vem acontecendo com as normas comunitárias vigentes.

REFERÊNCIAS

- ASCENSÃO, José de Oliveira. *A sociedade da informação*. Direito da sociedade da informação. Coimbra: Coimbra, 1999. v. I.
- BURKE, Peter. *Uma história social do conhecimento*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- DE LUCCA, Newton. Títulos e contratos eletrônicos: o advento da informática e suas conseqüências para a pesquisa jurídica. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto (Coord.). *Direito & internet*. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2005.
- CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet – reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- EISENSTADT, S. N. *Revolução e a transformação das sociedades*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.
- GATES, Bill. *A estrada do futuro*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- HEILBRONER, Robert L. *A formação da sociedade econômica*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.
- LE DANTEC, Félix. *A luta universal*. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, s/d.
- LORENZETTI, Ricardo Luis. *Fundamentos do direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.
- KROPOTKIN, Pedro. *A grande revolução (1789-1793)*. Rio de Janeiro, Athena, 1935.
- KUMAR, Krishan. *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna – novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.
- LEONARD, Marcel. *Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet*.
- MARQUES, Garcia; MARTINS, Lourenço. *Direito da informática*. Lisboa: Almedina, 2000.
- NAISBITT, John. *Megatrends: ten new directions transforming our lives*. New York: Warner Books, 1984.
- PERROT, Michelle. História da vida privada. In: ÀRIES, Philippe; DUBY, Georges (Coord.). São Paulo: Companhia das Letras, 1992. v. 3 e 4.
- POLLONI, Enrico G. F. *Sistemas de informação*. 2. ed. São Paulo: Futura, 2001.
- REZENDE, Denis Alcides; FRANÇA DE ABREU, Aline. *Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- RUSSELL, Bertrand. *O poder – uma nova análise social*. São Paulo: Martins, 1941.

SANTOS, Laymert Garcia dos, Sociedade da informação: inclusão e exclusão. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/socinfo/info16.htm>>. Atualizado em 10 mar 2001.

SENISE LISBOA, Roberto. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

SENISE LISBOA, Roberto. *Contratos difusos e coletivos – consumidor, trabalho, meio ambiente, locação*, autor. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

SIQUEIRA, Holgonsi Soares Gonçalves. *Sociedade da informação*. Disponível em: <<http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/informa.html>>. 28 nov 2002.

SIMÃO FILHO, Adalberto. Dano ao consumidor por invasão do site ou da rede – inaplicabilidade das excludentes de caso fortuito ou força maior. In: DE LUCCA, Newton e SIMÃO FILHO, Adalberto (Coord.). *Direito & internet*. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

STEWART, Thomas A. *A riqueza do conhecimento – o capital intelectual e a organização do século XXI*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

WIENER, Norbert. *The human use of human beings: cybernetics and society*. Londres: Sphere Books, 1954.

ZUFFO, João Antonio. *A sociedade e a economia no novo milênio*. Barueri: Manole, 2003. v. 2.