

# Relatório 8: Direitos do consumidor e a internet

Mateus Agostinho dos Anjos  
NUSP 9298191

13 de Maio de 2019

A palestrante Barbara Simões deu início a palestra apresentando alguns conceitos básicos sobre o código de defesa do consumidor e suas origens, citando Josephine Shaw Lowell e o surgimento do New York Consumers League em 1890 como um dos primeiros meios de se defender o consumidor de práticas abusivas e danosas. Passando então para John F. Kennedy que criou 4 regras básicas do serviço, sendo elas:

- Direito à segurança
- Direito à informação
- Direito de escolha
- Direito à reclamação

A ONU então adicionou, em 1985, outras 4 regras:

- Direito a serviços essenciais
- Direito de acesso à justiça
- Direito à educação para o consumo
- Direito a um ambiente saudável

A partir deste momento a defesa do consumidor se consolidava e o Código do Consumidor foi criado em 1990. Nesta época já estava muito claro o que era danoso ou não para o consumidor quando tratávamos de produtos físicos ou relacionados à exploração do trabalho, porém o conceito de Internet ainda era recente e não sabíamos como lidar de fato com este processo.

Para exemplificar a situação de defesa do consumidor na Internet, Barbara Simões nos apresentou a evolução do Fair Credit Reporting Act de 1970 que funcionava como uma contagem de créditos do CEARA a partir de informações cadastrais de usuários. A fim de proteger o consumidor foi estipulado que apenas os dados dos 5 anos passados poderiam ser utilizados, além de outras mudanças que estão listadas no Código do Consumidor no artigo 43.

A partir disso pudemos perceber que já havia a preocupação de se regularizar a Internet e diminuir as potenciais práticas danosas aos usuários e consumidores, entretanto os meios de se fazer isso ainda eram amplamente discutidos. Só em 2013 com o comércio eletrônico e em 2014 com o Marco Civil que as relações de consumo na Internet começaram a ser devidamente regulamentadas oferecendo maior proteção aos consumidores.

Mesmo com tais iniciativas alguns problemas permanecem até hoje, como: *Internet é telecomunicação?* Por enquanto a ANATEL não regulariza a Internet, pois queremos promover maior liberdade e criatividade na rede, porém as tecnologias de cabos marinhos utilizadas pelo *Facebook* e pelo *Google* são de telecomunicação, esse e outros exemplos fundamentam o questionamento.

Dentro dessas dificuldades levantadas questionamos alguns outros problemas que existem a respeito da defesa do consumidor dentro da Internet como:

- Acesso universal à Internet - Nem todos possuem acesso à rede, isso mostra uma dificuldade estrutural enfrentada, pois as pessoas possuem o direito de acesso.
- Convergência entre Internet e Telecomunicação - Como vamos regulamentar essa convergência, como garantir que o acesso à Internet não seja feito como uma TV a cabo.

- Neutralidade da rede - Como fazer com que a rede seja neutra, não dando prioridade para nenhum endereço web ou download, deixando o usuário livre para escolher o que melhor lhe convier.
- Responsabilidade das Plataformas - Até que ponto uma plataforma deve se responsabilizar pelo conteúdo que ela transmite?

Além destes problemas citados uma nova gama está surgindo com a constante evolução de inteligência artificial e automatização de vários processos do cotidiano, constituindo novas dificuldades a serem tratadas no futuro. Sendo assim, algumas das dificuldades consistem em como garantir que o consumidor não seja alvo de operações danosas ao utilizar os serviços ligados a essas tecnologias e como fazer com que ele tenha ferramentas para se defender caso isso ocorra.

A palestrante encerrou com alguns questionamentos para refletirmos, me chamaram a atenção: *A concorrência é um bom caminho? Regular mais é um bom caminho? Precisamos de novas leis?* Os processos judiciais no Brasil são extremamente lentos, criar novas leis talvez aumentasse a proteção no papel e a prática ficaria muito defasada, entretanto apenas deixar que a concorrência estabilize este ambiente pode levar à grandes monopólios e à extinção de novas empresas. Pensando um pouco sobre tais problemas podemos fazer uma pequena ideia do que está acontecendo e da magnitude de tudo isso, o mais importante é que já está sendo pensado e novas propostas surgem nos encaminhando para a construção de uma rede menos nociva.