

Marco Civil da Internet: o que é e o que muda para o seu negócio

- [fevereiro 27, 2019](#)

<https://chcadvocacia.adv.br/blog/marco-civil-da-internet/>

O Marco Civil da Internet é uma legislação que inovou diversos aspectos da regulamentação das atividades das empresas relacionadas ao ambiente [digital](#).

A partir do crescimento dos e-commerces e do fortalecimento da presença virtual das empresas, compreender quais são os direitos e deveres estabelecidos por essa lei é fundamental para evitar problemas e garantir um desempenho de excelência no mercado.

Pensando nisso, fizemos este post com as principais informações que você precisa saber sobre o Marco Civil da Internet, a fim de alinhar o seu negócio às suas regras. Siga a leitura e confira!

O que você vai encontrar neste artigo:

- [O que é o Marco Civil da Internet?](#)
- [Quais são as especificidades do Marco Civil da Internet?](#)
 - [Princípio da neutralidade da rede](#)
 - [Princípio da privacidade na web](#)
 - [Princípio da fiscalização dos acessos](#)
- [Qual o impacto do Marco Civil da Internet para o seu negócio?](#)
 - [Aplicação do Código de Defesa do Consumidor](#)
- [Como a lei regulamenta o direito da liberdade de expressão em relação aos conteúdos que são publicados na web?](#)
- [Como garantir a segurança de dados no meu site?](#)
 - [Política de Privacidade](#)
- [Qual a importância e como criar uma política de privacidade no meu site?](#)
 - [Esclareça como ocorrerá a utilização dos dados por sua empresa](#)
 - [Informe sobre a possibilidade de acesso dos dados por terceiros](#)
 - [Comunique o acesso a dados não fornecidos pelos clientes](#)
 - [Esclareça o uso de informações das redes sociais](#)
 - [Defina a proteção aos dados financeiros](#)
 - [Informe sobre a política de cookies](#)
 - [Assessoria jurídica em Direito Digital](#)

O que é o Marco Civil da Internet?

O [Marco Civil da Internet](#) consiste em uma lei sancionada pela presidente Dilma Rousseff (Lei 12.965 de 23 de junho de 2014) a qual estabelece diretrizes para o uso da internet no Brasil — princípios, garantias, direitos e deveres das partes.

Também conhecida como Constituição da Internet Brasileira, a lei tem por objetivo central disciplinar a relação entre empresas operadoras de produtos ou serviços associados à internet e os seus respectivos usuários dentro do território nacional.

Mesmo que já houvesse na [Constituição Federal](#) e em outras legislações a proteção aos direitos de liberdade de expressão e privacidade, as normas devem estar em constante evolução para acompanhar as transformações da sociedade. Nesse caso, houve a necessidade de uma adequação às transformações advindas dos avanços tecnológicos.

Uma curiosidade sobre o processo de desenvolvimento do Marco Civil foi a participação do povo, que podia comentar os artigos e opinar por meio das audiências públicas ou portais na internet relacionados ao projeto, como e-Democracia e e-Cidadania.

Quais são as especificidades do Marco Civil da Internet?

O Marco Civil da internet foi desenhado a partir de três fundamentos essenciais os quais norteiam a relação das empresas prestadoras de serviços de internet com os seus clientes. São eles: a neutralidade da rede, a privacidade e a fiscalização.

No entanto, antes de nos aprofundarmos no conceito de cada um deles, é preciso conhecer a distinção de alguns conceitos abordados pela lei do Marco Civil quanto à classificação do tipo de serviço.

Quando falamos em provedores de conexão, estamos nos referindo às empresas que fornecem conexão de internet, ou seja, as prestadoras de serviço que você contrata para ter acesso à rede e navegar pelos sites e plataformas de sua preferência.

Já os provedores de aplicação de internet são as empresas que fornecem um conjunto de funcionalidades que são acessadas por meio de um terminal conectado à internet — eles são os serviços que você utiliza online, tais como:

- Sites;
- Blogs;
- E-mail;
- Redes sociais, entre outros.

Enfim, o provedor de conexão é o instrumento necessário para que você consiga chegar aos provedores de aplicação. E, dentro do Marco Civil, cada um tem [direitos e obrigações](#) próprios. Vamos, então, à análise dos princípios gerais dessa legislação:

Princípio da neutralidade da rede

Esse princípio tem a função de coibir ações abusivas praticadas pelas empresas na prestação do serviço de internet e telefonia, por exemplo limitando que os seus clientes acessassem alguns sites ou serviços.

Antes, os usuários esbarravam numa série de critérios para a utilização de cada tipo de conteúdo — a sua origem e o destino do que estavam consumindo. Basicamente, a pessoa adquiria um plano de dados “X”, mas se quisesse ter acesso ao Facebook, por exemplo, deveria comprar um pacote adicional, específico para tal finalidade.

Um dos objetivos da lei foi justamente proporcionar um tratamento igualitário entre os consumidores, gerando conformidade com as suas expectativas de volume e velocidade de dados.

Embora não tenha sido recebida com grande entusiasmo por uma parcela das empresas, sobretudo aquelas que dominavam o mercado, a neutralidade da rede também teve impactos positivos para estimular a competitividade, pois a regulamentação assegura condições similares na oferta dos seus produtos. Então, os provedores de serviço de menor porte sofrem menos com a discrepância de poder econômico.

Ainda sobre esse princípio, é importante destacar a possibilidade de as suas regras sofrerem exceções, visto que determinados tipos de atividades têm a prerrogativa de discriminar o tráfego da internet. De acordo com a legislação, as empresas podem desconsiderar a neutralidade para:

- Manutenção da estabilidade;
- Funcionalidade das redes;
- Priorização de tráfego aos serviços de emergência;
- Gerenciamento de redes, desde que comunicado ao usuário;
- Segurança;
- Integridade;
- Priorização de tráfego em situações de risco.

Porém, apesar da presença de tais exceções, a oferta de privilégios pelas operadoras de telefonia e internet ou suas parceiras comerciais não é permitida, pois violaria os princípios democráticos da internet. As regulamentações da neutralidade servem, por exemplo, para evitar que a prestadora de serviços de internet vendesse pacotes de dados em que apenas os aplicativos de suas parceiras comerciais pudessem ser acessados.

Princípio da privacidade na web

O princípio da privacidade nada mais é do que a garantia de inviolabilidade das comunicações dos usuários. Nesse sentido, a Lei do Marco Civil atribui o dever de sigilo de suas informações ao provedor do recurso de internet.

A quebra de tal garantia somente pode acontecer por meio de ordem judicial, quando forem imprescindíveis para a elucidação de ações ilícitas, bem como na tentativa de identificação dos seus responsáveis.

Além disso, vale ressaltar que as empresas estrangeiras que pretendem atuar no país também deverão se adaptar às diretrizes do [ordenamento jurídico brasileiro](#), o qual envolve não somente o Marco Civil da Internet, mas todas as legislações que cuidam desses direitos.

Princípio da fiscalização dos acessos

Na subseção II da referida lei, temos a regulamentação do processo de armazenamento dos registros de dados de conexão. Trata-se de uma responsabilidade da empresa provedora do serviço cujo prazo mínimo da obrigação é de 1 ano. Caso necessário, as autoridades podem exigir de um provedor alguns dados cadastrais que qualifiquem os seus usuários, como nome completo, estado civil, profissão, filiação, endereço.

O decreto do marco civil também faz distinção entre os conceitos de dados pessoais, que são informações que identificam a pessoa física — CPF, RG, dados da sua localização e identificações eletrônicas —, e quais as formas que eles serão tratados, a coleta, a classificação, a produção e a utilização. Ainda, tem-se determinado quais os órgãos responsáveis por fiscalizar se o Marco Civil realmente está sendo cumprido. São eles:

- Anatel: órgão encarregado pela regulação, fiscalização e apuração das infrações relacionadas à infraestrutura dos serviços de telecomunicações, ou seja, encarrega-se de acompanhar a atuação das prestadoras de serviço;
- Secretaria Nacional do Consumidor: como o próprio nome já sugere, esse órgão se incumbe de fiscalizar os atos praticados pelas empresas para verificar eventuais violações aos direitos de seus consumidores;
- Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência: cuida da apuração de infrações à ordem econômica, como tentativas de restringir a concorrência no mercado.

Qual o impacto do Marco Civil da Internet para o seu negócio?

As mudanças introduzidas pela Lei 12.965 impactaram diretamente os procedimentos de transferência de informações fornecidas pelos usuários, assim como a sua segurança enquanto estão sob a tutela da empresa.

A partir da entrada em vigor do Marco Civil da Internet, no dia 23 de abril de 2014, mais do que estarem cientes sobre o tratamento conferido pelas companhias aos seus dados pessoais, o consentimento expresso dos consumidores é uma medida obrigatória.

Dentre as principais ações para se adequar à norma, é necessária uma atenção especial nos quesitos controle, autenticação e inventário. Acima de tudo, é preciso investir na implementação das melhores ferramentas para garantir a inviolabilidade do seu banco de informações.

Os maiores impactos foram sentidos pelas empresas que dependem do uso de dados de navegação para executarem suas atividades, a exemplo do Google e Facebook, que utilizam como base da sua atuação as buscas, curtidas e comentários em conteúdos feitos pelos usuários na rede.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

Apesar de as regras do Marco Civil disciplinarem de forma específica a respeito das relações de consumo na internet, os princípios e disposições elencados no [Código de Defesa do Consumidor](#) continuam valendo e devem ser respeitados. Inclusive, algumas das suas providências para disciplinar as relações de consumo continuam tendo grande importância, com a possibilidade de punições às empresas, como:

- Aplicação de advertência e indicação de prazo para medidas corretivas;
- Aplicação de multas;
- Suspensão temporária das atividades.

O Marco Civil exige um alinhamento dos provedores de internet, dos e-commerces e das demais empresas com atuação digital aos seus princípios.

Como a lei regulamenta o direito da liberdade de expressão em relação aos conteúdos que são publicados na web?

A liberdade de expressão é um dos temas que foram contemplados no texto do Marco Civil da Internet. Nas últimas décadas, as pessoas se tornaram cada vez mais ativas no ambiente virtual, porém nem todas elas usavam esse recurso de forma positiva — algo que acontece até hoje.

O direito dos usuários de se expressarem livremente continua garantido. No entanto, assim como acontece no mundo físico, os indivíduos podem ser responsabilizados por suas ações na rede. Ao contrário do que muitos ainda podem imaginar, a internet não é uma terra sem lei, em que você pode ofender quem quer que seja, ou tecer comentários preconceituosos, sem que lhe seja imposta nenhuma punição.

No que diz respeito ao papel das provedoras de conteúdo, serviços de hospedagem ou prestadoras de outros relacionados à internet, a lei assegura a sua independência em relação aos atos dos seus usuários, ou seja, as empresas não serão responsabilizadas.

O dever dessas companhias se limita a retirar da internet eventuais conteúdos inadequados se tiver ocorrido uma requisição judicial nesse sentido. Caso contrário, estarão sujeitas a sanções.

Um grande avanço que podemos perceber nos dias atuais é que, muitas vezes, as empresas nem esperam uma decisão da justiça sobre determinado conteúdo — é disponibilizado algum canal de comunicação entre os próprios usuários para fazer denúncias de ações impertinentes ou até mesmo ilegais.

Como garantir a segurança de dados no meu site?

A segurança de dados é um ponto de extrema relevância para as empresas que solicitam informações pessoais dos seus consumidores — elas são responsáveis por guardar e criar mecanismos que protejam tais informações de terceiros.

Assim, a nova [Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\)](#) estabeleceu uma série de diretrizes para disciplinar a administração desses dados, isto é, a forma como eles são coletados, utilizados, repassados e, inclusive, comercializados.

Política de Privacidade

O primeiro passo para se adequar às normas diz respeito à criação de uma Política de Privacidade para o seu site ou qualquer outra plataforma em que ocorra a captação e gerenciamento de informações particulares dos usuários. Nesse documento, a empresa tem a obrigação de comunicar, de forma clara e objetiva, quais os tipos de dados que são colhidos e de que maneira eles serão utilizados.

O sigilo de informações privadas deve estar sempre no topo da lista de prioridades das empresas que operam no ambiente virtual, pois essa é a base para transmitir credibilidade para o seu público, além de evitar consequências jurídicas negativas, como sanções por parte das autoridades administrativas e até obrigações de indenizar os prejudicados.

Por isso, vale a pena investir nas tecnologias mais modernas a fim de evitar que um cliente consiga visualizar informações do outro, que os concorrentes se apropriem desses dados, ou mesmo que terceiros mal intencionados tenham acesso às informações. Uma das formas mais eficientes para garantir a intangibilidade dos dados é a implementação de criptografia em todo o sistema.

Um exemplo marcante quanto à privacidade de dados gerada pela criptografia foram os recentes casos de suspensão dos serviços do aplicativo WhatsApp. Embora a situação envolva uma empresa estrangeira, como mencionado, o fato de ela oferecer aplicações de internet no território nacional impõe que também deva se submeter às leis brasileiras que se aplicam sobre a sua atividade.

No caso em questão, houve uma determinação judicial para que fossem revelados dados pessoais e conteúdos privados das comunicações, hipótese que é prevista no Marco Civil da Internet.

Todavia, como o aplicativo funciona com a tecnologia de criptografia de ponta a ponta, e, portanto, não tem acesso a tais informações, ele não detém condições técnicas para fornecê-las. É uma justificativa plausível para a impossibilidade de cumprimento da decisão, por isso não seria razoável suspender suas atividades.

Qual a importância e como criar uma política de privacidade no meu site?

Informar aos usuários quanto às condições de funcionamento de uma página, aplicativo, ou outra plataforma que depende da coleta de qualquer tipo de dados, é uma obrigação das empresas e elas precisam de um mecanismo eficiente para fazer uma comunicação transparente com os usuários sobre esses detalhes.

Nesse cenário, a criação de uma Política de Privacidade consiste na forma mais eficaz de cumprir esse dever. É como se prestadora de serviço e cliente firmassem um contrato atestando todas as regras e ações que regem o seu vínculo. Vejamos os principais pontos ao elaborar esse documento:

Esclareça como ocorrerá a utilização dos dados por sua empresa

Uma particularidade bastante importante sobre a utilização de dados dos usuários por uma empresa, e que foi imposta pelo Marco Civil, é a limitação de propósito. Em virtude de tal determinação, as prestadoras desses serviços devem limitar o uso das informações capturadas dos seus clientes apenas para atender à finalidade que motivou a sua coleta.

Além disso, também é imprescindível que as razões que justifiquem esse ato estejam bem discriminadas nas Políticas de Privacidade ou Termos de Uso da sua plataforma. É importante esclarecer, por exemplo, se eles têm por finalidade o simples controle cadastral, se poderão ser usados na implementação das estratégias, gestão de planos etc., ou ainda se poderão ser cedidos a parceiros comerciais.

Informe sobre a possibilidade de acesso dos dados por terceiros

Quando clientes fornecem suas informações para uma empresa, é natural que os parceiros ou colaboradores dela também tenham acesso a tais dados e isso deve ficar muito claro nos termos da sua Política de Privacidade.

Contudo, um ponto que a maioria das pessoas geralmente desconhece é o fato de essa exposição poder atingir níveis ainda maiores, como o levantamento de dados de navegação por outras marcas. Os anúncios encontrados em um site são um exemplo de porta de entrada para ações como essa.

Então, para evitar problemas devido ao acesso de terceiros, é necessário que a empresa tenha o cuidado de alertar seus clientes sobre mecanismos de prevenção de cookies a fim de barrar os anunciantes, e, além disso, deixar uma lista dos seus parceiros comerciais que poderão conhecer as informações deles.

Comunique o acesso a dados não fornecidos pelos clientes

Embora a legislação determine a obrigatoriedade do consentimento dos usuários para a coleta de dados, existe um grupo de informações técnicas que independem do preenchimento dos clientes para que as empresas tenham acesso, dentre elas:

- Endereço de IP;
- Browser;
- Páginas acessadas e respectivos tempos de visita etc.

Todavia, isso não significa que a empresa não tenha o compromisso de ser transparente. É essencial informar na sua Política de Privacidade tudo a que se tem acesso, bem como apresentar ao usuário maneiras eficientes de se proteger ou simplesmente decidir não navegar naquela página.

Esclareça o uso de informações das redes sociais

Em tempos modernos, as marcas estão cada vez mais presentes nas mídias sociais, utilizando abordagens bem próximas do seu público-alvo. A partir dessas novas interações, surge a necessidade de pontuar alguns aspectos sobre o assunto nas Políticas de Privacidade do negócio.

Dessa forma, vale reservar um capítulo do documento para tratar especificamente das redes sociais. Comece listando todas as plataformas em que a sua empresa mantém um perfil, como Twitter, Facebook, Instagram, etc.

Uma das peças-chave para transmitir segurança aos usuários é deixar claro que a empresa não tem o direito de compartilhar nenhuma informação ou imagem publicada pelos internautas em seus perfis. Em contrapartida, elas poderão usar esses dados para entender melhor os destinatários das suas campanhas.

Na prática, isso significa que pegar uma foto no perfil de um cliente para montar determinada ação de marketing está no sentido oposto de uma boa política de privacidade, pois encontra vedação legal expressa. Entretanto, é válido a empresa analisar o tipo de conteúdo que essas pessoas estão curtindo ou que tipo de solução eles buscam, para, com base nisso, planejar as abordagens mais adequadas a fim de chamar a atenção das pessoas.

Defina a proteção aos dados financeiros

A gestão dos dados financeiros, como conta bancária, cartão de crédito, entre outros, é uma das maiores preocupações dos clientes e assim também deve ser para o empreendedor.

Nesse cenário, a exposição do sistema de pagamento adotado pela empresa será um dos tópicos mais procurados em sua política de privacidade. Por isso, é essencial que sejam apresentadas garantias de segurança rigorosas, que em hipótese alguma serão acessadas por terceiros.

Além de disponibilizar um canal de atendimento para dar suporte aos consumidores durante toda a jornada de compra, é interessante deixar esclarecimentos sobre:

- Os padrões de segurança utilizados pelo site ao processar as transações;
- A existência de procedimentos de compra;
- O armazenamento dos dados relacionados às transações financeiras;
- O uso de criptografia;
- A existência de parceiros responsáveis por intermediar o pagamento;
- O período em que seus dados ficam armazenados.

Informe sobre a política de cookies

Os cookies são arquivos capazes de armazenar temporariamente, em formato de texto, os caminhos percorridos pelos usuários na web. Trata-se de um recurso muito comum e não há limites para os tipos de informações que eles podem armazenar, que podem variar desde as preferências de pesquisa no

Google até a localização do usuário. Contudo, as empresas que usam esse recurso têm o dever de avisar os visitantes sobre a sua existência.

Assessoria jurídica em Direito Digital

O Marco Civil da Internet é um mecanismo legal que impõe deveres aos prestadores de serviços, estabelece parâmetros mais rígidos de segurança e privacidade e assegura direitos aos internautas, como a liberdade de expressão.

Cumprir todas as obrigações decorrentes do Marco Civil da Internet é uma tarefa complexa, mas que pode ser realizada sem dificuldades mediante a assessoria jurídica de profissionais experientes na área do direito digital, os quais são capazes de indicar às empresas os melhores caminhos para se adequarem a essa legislação.

Gostou do artigo? Quais pontos sobre o direito digital ainda necessitam de melhorias na sua empresa? Agora que você já conhece e tem consciência da importância de se adequar às regras do Marco Civil, [entre em contato com um de nossos especialistas](#) e conheça as soluções mais indicadas para afastar os riscos jurídicos de seu negócio!