

RISCOS DIGITAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E OS LIMITES DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS NO BRASIL

**DIGITAL RISKS IN CONSUMER RELATIONS: CONSUMER VULNERABILITY
AND THE LIMITS OF CIVIL LIABILITY FOR DIGITAL PLATFORMS IN BRAZIL**

Ciências Humanas • 27/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/793075922](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/793075922)

Luis Miguel Sá Mariano da Silva¹

Andressa Costenaro de Alencar²

RESUMO

A expansão das relações de consumo realizadas por meio de plataformas digitais tem ampliado as possibilidades de acesso a produtos, serviços e informações, mas também tem produzido novos riscos para os consumidores, especialmente diante das assimetrias informacionais e da vulnerabilidade característica das relações de consumo. Nesse contexto, a presente pesquisa tem como objetivo analisar os riscos digitais presentes nas relações de consumo e investigar os limites da responsabilidade civil das plataformas digitais diante de eventuais danos suportados pelo consumidor. Busca-se compreender de que maneira a vulnerabilidade do consumidor se manifesta no ambiente digital e quais critérios jurídicos devem ser considerados para a atribuição de responsabilidade às plataformas, sem presumir previamente a existência de dever de indenizar. A pesquisa será desenvolvida mediante abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, utilizando pesquisa bibliográfica e documental, com levantamento de produções acadêmicas, legislação e jurisprudências pertinentes ao tema. O estudo terá como principais referenciais normativos o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o Marco Civil da Internet e as normas relacionadas às relações de consumo no comércio eletrônico, além da análise de entendimentos jurisprudenciais dos tribunais superiores. Pretende-se, ao final identificar os principais riscos digitais que atingem o consumidor, compreender os fatores que intensificam sua vulnerabilidade e delimitar, à luz do ordenamento jurídico brasileiro, as hipóteses e os limites da responsabilidade civil das plataformas digitais.

Palavras-chave: consumidor; vulnerabilidade; ambiente digital; plataformas digitais; responsabilidade civil.

ABSTRACT

The expansion of consumer relations conducted through digital platforms has increased access to products, services, and information, while also creating new risks for consumers, particularly due to information asymmetries and the vulnerability inherent in consumer relations. In this context, this research aims to analyze digital risks arising from consumer relations and investigate the limits of the civil liability of digital platforms in cases involving potential harm suffered by consumers. The study seeks to understand how consumer vulnerability manifests itself in the digital environment and which legal criteria should be considered when determining the liability of digital platforms, without previously assuming the existence of a duty to compensate. The research will adopt a qualitative, exploratory, and descriptive approach, based on bibliographic and documentary research, including an analysis of academic publications, legislation, and relevant case law. The main legal frameworks to be examined are the Brazilian Consumer Protection Code, The General Data Protection Law, the Brazilian Civil Rights Framework for the internet, and regulations concerning consumer relations in electronic commerce, as well as relevant decisions from higher courts. The study intends to identify the main digital risks affecting consumers, understand the factors that intensify their vulnerability, and establish, in light of the Brazilian legal system, the circumstances and limits of the civil liability of digital platforms.

Keywords: consumer; vulnerability; digital environment; digital platforms; civil liability.

1. INTRODUÇÃO

A expansão das tecnologias digitais e a crescente utilização da internet têm provocado profundas transformações nas relações sociais e econômicas, especialmente na forma de aquisição de produtos e contratação de serviços. As relações de consumo passaram a ser desenvolvidas, de maneira cada vez mais frequente, por meio de websites, aplicativos, marketplaces, redes sociais e outras plataformas digitais, proporcionando maior facilidade de acesso, rapidez nas transações e ampliação das possibilidades de oferta e contratação. Entretanto, ao mesmo tempo em que o ambiente digital proporciona novas oportunidades para o consumidor, também apresenta riscos decorrentes das próprias características dessas relações, como a assimetria informacional, a dificuldade de identificação dos agentes envolvidos, a utilização de dados pessoais e a complexidade dos serviços tecnológicos.

Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor constitui elemento fundamental para a compreensão das relações de consumo realizadas no ambiente digital. O Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo e estabelece mecanismos destinados à proteção de seus direitos. Essa proteção assume especial importância nas relações digitais, nas quais o consumidor pode encontrar dificuldades para compreender o funcionamento dos serviços utilizados, identificar os responsáveis pelas diferentes etapas da contratação e avaliar adequadamente os riscos associados à operação realizada.

A utilização de plataformas digitais também está diretamente relacionada ao tratamento de informações pessoais. A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), disciplina o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios

digitais, estabelecendo princípios, deveres e mecanismos de proteção destinados a resguardar os direitos dos titulares. A legislação determina que os agentes de tratamento adotem medidas técnicas e administrativas destinadas à proteção dos dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas, além de estabelecer regras específicas para a responsabilização por danos decorrentes de tratamento realizado em desconformidade com a legislação.

A proteção do consumidor no ambiente digital, contudo, não pode ser analisada exclusivamente sob a perspectiva da proteção de dados pessoais. A realização de uma operação digital pode envolver diferentes agentes, cada qual desempenhando funções específicas na relação estabelecida. Uma plataforma pode, por exemplo, atuar como ambiente de aproximação entre consumidores e fornecedores, como marketplace, como prestadora de determinado serviço ou, em situações distintas, apenas como intermediadora de pagamentos. A identificação da função efetivamente desempenhada pelo agente é relevante para a análise da responsabilidade civil, uma vez que a simples participação de determinada plataforma em uma operação não permite concluir, isoladamente, pela existência de obrigação de reparar eventual dano.

Essa questão pode ser observada na jurisprudência recente do Superior Tribunal de Justiça. No julgamento do Recurso Especial nº 2.164.130/SP, realizado em 2026, a Terceira Turma examinou a responsabilidade de uma instituição de pagamento diante da não entrega de produto adquirido em sítio eletrônico de terceiro. Na ocasião, o Tribunal destacou a necessidade de distinguir a atuação da plataforma como marketplace, em que há intermediação da

negociação, daquela exercida como mera instituição de pagamento em uma transação realizada fora de seu ambiente de negócios. No caso analisado, o Tribunal afastou a responsabilidade da instituição de pagamento porque o serviço financeiro havia sido prestado sem falhas e a instituição não integrava a cadeia de fornecimento do produto.

Esse entendimento demonstra a importância de analisar concretamente a participação de cada agente na relação de consumo, evitando tanto a atribuição automática de responsabilidade às plataformas quanto a exclusão genérica de sua eventual obrigação de reparar danos. A análise deve considerar a natureza do serviço prestado, a participação do agente na cadeia de fornecimento, os riscos inerentes à atividade, a existência de eventual falha na prestação do serviço e a relação de causalidade entre a conduta e o dano suportado pelo consumidor.

A definição dos limites da responsabilidade dos agentes que atuam no ambiente digital também ganhou especial relevância diante da evolução da interpretação do Marco Civil da Internet. Em 17 de junho de 2026, o Supremo Tribunal Federal concluiu o julgamento do Tema 987 da repercussão geral, reconhecendo a inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 e estabelecendo uma nova interpretação para a responsabilização civil de provedores de aplicações de internet em determinadas situações relacionadas a conteúdos gerados por terceiros, enquanto não sobrevier nova legislação.

A referida decisão evidencia que a responsabilidade civil no ambiente digital constitui matéria dinâmica, cuja análise depende da natureza da atividade desempenhada pelo agente e do tipo de

dano discutido. É necessário, portanto, distinguir situações relacionadas à disponibilização de conteúdo produzido por terceiros de outras hipóteses envolvendo falhas na prestação de serviços, operações de comércio eletrônico, intermediação de negócios, segurança das informações ou tratamento de dados pessoais. Cada situação pode estar submetida a fundamentos jurídicos específicos, razão pela qual a investigação dos limites da responsabilidade das plataformas deve ser realizada de maneira sistemática e contextualizada.

Diante desse cenário, a presente pesquisa tem como tema **“Riscos digitais nas relações de consumo: a vulnerabilidade do consumidor e os limites da responsabilidade civil das plataformas digitais no Brasil”**. O estudo parte da constatação de que a crescente utilização de plataformas digitais nas relações de consumo apresenta desafios relacionados à proteção do consumidor e à definição dos deveres jurídicos dos diferentes agentes que participam dessas relações. A pesquisa não parte da premissa de que as plataformas sejam responsáveis por todos os danos ocorridos em seu ambiente, mas busca verificar, à luz do ordenamento jurídico brasileiro, em quais circunstâncias sua atuação pode ensejar responsabilidade civil.

A partir dessa delimitação, estabelece-se como problema de pesquisa a seguinte questão: **em que medida as plataformas digitais podem ser responsabilizadas civilmente pelos riscos e danos suportados pelo consumidor nas relações de consumo realizadas em seu ambiente?** A questão procura compreender quais elementos jurídicos devem ser considerados para a atribuição de responsabilidade às plataformas, levando em conta a vulnerabilidade do consumidor, a natureza da atividade

desenvolvida, a participação da plataforma na relação de consumo, a existência de falha na prestação do serviço, os riscos associados à atividade e o nexo de causalidade entre a atuação do agente e o dano.

A relevância da pesquisa manifesta-se em duas dimensões principais. No âmbito jurídico, a crescente digitalização das relações de consumo exige a análise articulada de diferentes instrumentos normativos, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e o Marco Civil da Internet, além das normas civis aplicáveis à responsabilidade por danos. No âmbito social, a discussão mostra-se pertinente diante da crescente utilização de plataformas digitais para aquisição de produtos, contratação de serviços e realização de outras atividades de natureza econômica, circunstância que torna necessária a compreensão dos mecanismos jurídicos destinados à proteção do consumidor diante dos riscos próprios desse ambiente.

O objetivo geral da pesquisa consiste em **analisar os riscos digitais presentes nas relações de consumo e os limites da responsabilidade civil das plataformas digitais no Brasil, considerando a vulnerabilidade do consumidor e o regime jurídico aplicável ao ambiente digital**. Como objetivos específicos, pretende-se identificar os principais riscos presentes nas relações de consumo realizadas em plataformas digitais; analisar a vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital; examinar os fundamentos jurídicos da responsabilidade civil aplicáveis às plataformas digitais; e verificar, mediante análise da legislação e da jurisprudência, os critérios utilizados para delimitar a responsabilidade desses agentes diante de eventuais danos ao consumidor.

Para o desenvolvimento da investigação, será utilizada abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, mediante pesquisa bibliográfica e documental. Serão examinadas produções acadêmicas relacionadas à vulnerabilidade do consumidor, às relações de consumo no ambiente digital, à responsabilidade civil das plataformas e à proteção de dados pessoais, além da legislação brasileira pertinente e da jurisprudência dos tribunais superiores. A pesquisa buscará utilizar fontes acadêmicas, legislativas e jurisprudenciais verificáveis, priorizando materiais diretamente relacionados ao objeto delimitado.

Assim, o estudo pretende contribuir para a compreensão dos limites da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo realizadas por meio de plataformas digitais, considerando a necessidade de compatibilizar a proteção do consumidor com as características e funções desempenhadas pelos diferentes agentes que integram o ambiente digital. A investigação buscará, portanto, identificar os critérios jurídicos capazes de orientar a atribuição ou o afastamento da responsabilidade civil em situações concretas, sem presumir previamente qualquer resultado, permitindo que as conclusões sejam construídas a partir da análise da legislação, da doutrina e da jurisprudência pertinentes ao tema.

1.1. A Transformação Digital das Relações de Consumo e a Vulnerabilidade do Consumidor

A incorporação das tecnologias digitais às atividades econômicas modificou significativamente as formas pelas quais consumidores e fornecedores estabelecem relações jurídicas. A contratação de produtos e serviços passou a ocorrer por meio de diferentes ambientes virtuais, incluindo websites, aplicativos, marketplaces e

outras plataformas digitais. Essa transformação não representa apenas uma alteração no meio utilizado para a contratação, mas também produz novas formas de interação entre os sujeitos da relação de consumo, criando desafios específicos para a proteção jurídica do consumidor.

A transformação tecnológica do mercado de consumo está associada ao surgimento de novos modelos de oferta, contratação e prestação de serviços. Nesse contexto, o desenvolvimento do comércio eletrônico e das plataformas digitais apresenta novos desafios para o Direito do Consumidor, especialmente em razão dos riscos próprios das relações desenvolvidas por meios tecnológicos (Miragem, 2019).

A relação de consumo digital apresenta características que podem dificultar a compreensão, pelo consumidor, da estrutura jurídica e econômica da operação realizada. Em determinadas situações, diferentes agentes participam de uma mesma transação, podendo existir fornecedores, intermediadores, plataformas de comércio eletrônico, instituições de pagamento e agentes responsáveis pelo tratamento de dados pessoais. Essa multiplicidade pode dificultar a identificação das responsabilidades correspondentes a cada participante.

A vulnerabilidade constitui, nesse contexto, um dos fundamentos centrais da proteção jurídica do consumidor. O art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor reconhece expressamente a vulnerabilidade do consumidor no mercado e estabelece esse reconhecimento como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo (BRASIL, 1990).

A vulnerabilidade, contudo, não deve ser compreendida como uma característica exclusivamente econômica. No ambiente digital, ela pode estar relacionada também à assimetria informacional, à complexidade tecnológica e ao modo como as plataformas estruturam a experiência do usuário.

Marques e Mucelin (2022) analisam especificamente a vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas digitais e identificam diferentes fatores capazes de produzir ou intensificar essa condição, incluindo vulnerabilidades de natureza estrutural, situacional, relacionadas ao design das plataformas, ao tratamento de dados pessoais e à catividade. O estudo parte da dogmática do Direito do Consumidor e utiliza abordagem documental, jurisprudencial e doutrinária.

A contribuição desses autores é particularmente relevante para esta pesquisa porque permite compreender que a vulnerabilidade no ambiente digital pode decorrer das próprias características da estrutura tecnológica na qual ocorre a relação de consumo. Dessa maneira, a análise jurídica não deve considerar apenas as características pessoais do consumidor, mas também as condições objetivas em que a relação é desenvolvida.

A utilização de dados pessoais constitui outro elemento relevante dessa dinâmica. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais estabelece normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, tendo entre seus objetivos a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (BRASIL, 2018).

Desse modo, a vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital deve ser compreendida de maneira contextualizada. Embora a vulnerabilidade constitua fundamento para a proteção consumerista, ela não permite concluir, isoladamente, pela responsabilidade de determinado agente diante de qualquer dano. Para essa finalidade, será necessário analisar a atividade efetivamente desenvolvida, os deveres jurídicos atribuídos ao agente e a relação existente entre sua atuação e o dano alegado.

1.2. Os Riscos Digitais nas Relações de Consumo e a Proteção Jurídica do Consumidor

A expansão das relações de consumo realizadas por meios digitais trouxe novas possibilidades de contratação e acesso a produtos e serviços, mas também ampliou a exposição dos consumidores a diferentes tipos de riscos. Esses riscos podem estar relacionados à segurança das informações, ao tratamento de dados pessoais, à ocorrência de fraudes, às falhas na prestação de serviços digitais, à insuficiência de informações ou à própria complexidade da estrutura tecnológica utilizada para a contratação.

Para os fins desta pesquisa, os riscos digitais serão compreendidos como situações decorrentes das características das relações de consumo realizadas em ambientes digitais que possam produzir prejuízos ao consumidor e suscitem questionamentos quanto à existência de deveres jurídicos de prevenção, segurança ou reparação.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece uma estrutura normativa voltada à proteção do consumidor diante dos riscos presentes no mercado. Além do reconhecimento da vulnerabilidade,

o diploma assegura ao consumidor o direito à proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços, bem como o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (BRASIL, 1990).

Nas relações realizadas por meio eletrônico, o Decreto nº 7.962/2013 regulamenta o Código de Defesa do Consumidor e estabelece regras específicas para o comércio eletrônico. O diploma prevê, entre outros aspectos, a disponibilização de informações claras a respeito dos produtos, serviços e fornecedores, mecanismos de atendimento facilitado e respeito ao direito de arrependimento (BRASIL, 2013).

A proteção do consumidor também está expressamente presente no Marco Civil da Internet. A Lei nº 12.965/2014 estabelece a defesa do consumidor como fundamento da disciplina do uso da internet no Brasil e prevê a aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor às relações de consumo realizadas na internet (BRASIL, 2014).

A existência de diferentes riscos, entretanto, não significa que todos eles possam ser atribuídos indistintamente às plataformas digitais. É necessário identificar a origem do dano e a participação de cada agente na situação analisada. Um prejuízo pode decorrer exclusivamente da conduta de terceiro, de uma falha da própria plataforma, de uma deficiência na prestação de determinado serviço ou de um problema relacionado ao tratamento de dados pessoais.

Essa distinção é essencial para a presente pesquisa, uma vez que o objetivo não consiste em estabelecer previamente a responsabilidade das plataformas, mas investigar os critérios

jurídicos utilizados para determinar quando sua atuação pode ou não justificar a reparação de danos.

1.3. A Responsabilidade Civil no Ambiente Digital: Fundamentos e Regimes Aplicáveis

A responsabilidade civil representa um dos principais instrumentos jurídicos destinados à reparação de danos. No ambiente digital, sua aplicação apresenta particularidades decorrentes da multiplicidade de agentes, da natureza tecnológica dos serviços e da existência de diferentes regimes jurídicos aplicáveis às situações concretas.

No âmbito das relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor estabelece disciplina própria para a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. O art. 14 determina que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (BRASIL, 1990).

A aplicação desse dispositivo às plataformas digitais exige, contudo, a identificação da atividade efetivamente exercida pelo agente. A existência de uma plataforma no contexto de determinada relação não é, isoladamente, suficiente para estabelecer a obrigação de indenizar. É necessário verificar se o agente se enquadra juridicamente como fornecedor, qual serviço foi prestado, quais deveres lhe eram atribuídos e se existe relação causal entre eventual falha e o dano.

A discussão sobre a responsabilidade das plataformas intermediadoras foi examinada por Hadi e Bueno (2021), que

analisam a posição dessas empresas nas relações de comércio eletrônico e os efeitos jurídicos de sua eventual integração à cadeia de fornecimento. A pesquisa contribui para demonstrar que a função desempenhada pela plataforma constitui elemento relevante para a definição do regime jurídico aplicável.

Essa análise também exige considerar o Código Civil, especialmente as disposições gerais relativas ao ato ilícito e à obrigação de reparar o dano, sem afastar os regimes especiais estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor e pela legislação de proteção de dados.

Quando a atividade digital envolver tratamento de dados pessoais, a Lei Geral de Proteção de Dados acrescenta regras específicas. O art. 42 estabelece que o controlador ou operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar dano a outrem em violação à legislação de proteção de dados deverá repará-lo (BRASIL, 2018). A legislação também estabelece hipóteses de exclusão da responsabilidade e disciplina situações em que o tratamento será considerado irregular.

Simão Filho (2021) examina justamente a necessidade de estabelecer um diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados para determinar os níveis de responsabilidade que podem ser atribuídos aos agentes de tratamento quando eventos envolvendo dados pessoais atingem consumidores. O autor propõe uma análise conjunta dos fundamentos e princípios dos dois diplomas legais.

A articulação entre esses regimes jurídicos é relevante porque uma mesma situação pode envolver simultaneamente uma relação de consumo e uma atividade de tratamento de dados pessoais. Nesses

casos, a identificação da norma aplicável e dos deveres correspondentes deverá considerar as características concretas da operação.

1.4. A Responsabilidade das Plataformas Digitais nas Relações de Consumo

As plataformas digitais não constituem uma categoria homogênea. Diferentes modelos de negócio podem atribuir às plataformas funções distintas dentro das relações de consumo. Algumas atuam como marketplaces, aproximando consumidores e fornecedores; outras prestam serviços diretamente aos usuários; outras exercem funções relacionadas à intermediação de pagamentos; e existem ainda plataformas cuja participação na contratação é mais limitada.

Essa diversidade é juridicamente relevante porque a responsabilidade civil depende da análise da atividade efetivamente desenvolvida pelo agente. A simples utilização de uma plataforma para realizar determinada operação não permite concluir, de maneira automática, que ela deverá responder por eventual dano.

Hadi e Bueno (2021) analisam a responsabilidade civil das plataformas digitais intermediadoras no comércio eletrônico, destacando a importância de verificar a posição ocupada pela plataforma na relação jurídica e sua eventual integração à cadeia de fornecimento. A análise contribui para a compreensão de que a atividade desempenhada pelo intermediador deve ser considerada na definição de suas obrigações.

A jurisprudência também demonstra a importância dessa distinção. O Superior Tribunal de Justiça possui precedentes nos quais analisa a responsabilidade de plataformas de acordo com a função

efetivamente exercida no negócio. Em situações envolvendo plataformas de anúncios ou classificados, por exemplo, a Corte já diferenciou sua atuação daquela desempenhada por agentes que efetivamente participam da intermediação ou da contratação.

Essa diferenciação impede que a responsabilidade seja definida apenas pela existência de uma relação tecnológica entre o consumidor e a plataforma. A análise deverá considerar a participação da empresa na contratação, a natureza do serviço prestado, os deveres assumidos, o grau de controle sobre a operação e a eventual existência de falha relacionada ao serviço oferecido.

A discussão torna-se ainda mais complexa nas situações envolvendo conteúdo produzido por terceiros. O Marco Civil da Internet estabeleceu originalmente regime específico para a responsabilização dos provedores de aplicações por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. Entretanto, o Supremo Tribunal Federal alterou significativamente o panorama jurídico ao concluir, em 2026, o julgamento do Tema 987 da repercussão geral.

A decisão do STF deve ser analisada de forma específica, pois o julgamento trata do regime de responsabilidade relacionado a conteúdos gerados por terceiros e não substitui a análise dos demais fundamentos de responsabilidade civil existentes nas relações de consumo digitais.

Assim, a análise da responsabilidade das plataformas deve partir da identificação de sua função e dos deveres jurídicos associados à atividade desenvolvida, evitando tanto a responsabilização

automática quanto a exclusão antecipada de qualquer possibilidade de responsabilidade.

1.5. A Proteção de Dados Pessoais e Sua Relação com a Responsabilidade Civil

A proteção de dados pessoais constitui importante dimensão dos riscos existentes nas relações de consumo digitais. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais disciplina o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e estabelece princípios e obrigações destinados à proteção dos titulares (BRASIL, 2018).

Entre os princípios previstos na legislação encontram-se a segurança, a prevenção e a responsabilização e prestação de contas. A LGPD também determina a adoção de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas (BRASIL, 2018).

A responsabilidade civil prevista na LGPD é objeto de discussão doutrinária. Bessa e Almeida (2023) analisam o regime de responsabilidade estabelecido pela legislação e defendem a adoção de uma perspectiva objetiva, relacionando a atividade de tratamento de dados à ideia de risco e à situação de vulnerabilidade do titular. Os autores apresentam essa conclusão após o confronto entre as concepções de responsabilidade subjetiva e objetiva presentes na discussão doutrinária.

A posição apresentada por Bessa e Almeida (2023), entretanto, deve ser compreendida como **entendimento doutrinário**, e não como uma conclusão legislativa ou jurisprudencial incontroversa. Essa distinção é indispensável para a pesquisa, especialmente porque o

regime de responsabilidade da LGPD possui interpretação discutida na doutrina e na jurisprudência.

Simão Filho (2021), ao analisar a relação entre o CDC e a LGPD, destaca a necessidade de considerar conjuntamente os dois diplomas quando o titular dos dados também estiver inserido em uma relação de consumo. Essa perspectiva permite analisar situações nas quais um mesmo evento pode representar simultaneamente uma violação às normas de proteção de dados e um problema relacionado à prestação de um serviço ao consumidor.

A proteção de dados, portanto, não deve ser tratada de forma isolada no presente estudo. Sua relevância decorre da possibilidade de o tratamento de informações pessoais integrar determinadas relações de consumo e, em situações específicas, estar relacionado aos riscos que atingem o consumidor.

Além disso, a vulnerabilidade do titular dos dados deve ser considerada na análise. Bessa e Almeida (2023) relacionam a vulnerabilidade do titular ao regime de responsabilidade previsto na LGPD, enquanto Marques e Mucelin (2022) analisam a vulnerabilidade por tratamento de dados pessoais como um dos fatores específicos de vulnerabilidade no ambiente digital.

Essa aproximação entre proteção do consumidor e proteção de dados reforça a necessidade de examinar a atuação das plataformas de acordo com suas atividades concretas, sem pressupor que todo incidente envolvendo dados pessoais resulte automaticamente em responsabilidade civil.

1.6. Os Limites da Responsabilidade Civil das Plataformas Digitais à Luz da Jurisprudência

A análise jurisprudencial constitui etapa necessária para compreender como as normas relativas à proteção do consumidor, responsabilidade civil, proteção de dados e utilização da internet vêm sendo aplicadas aos casos concretos.

A jurisprudência permite observar que a responsabilidade das plataformas não é determinada exclusivamente pela ocorrência de um dano dentro de seu ambiente. A função desempenhada pelo agente, sua participação na cadeia de fornecimento, os deveres assumidos e a relação entre sua atividade e o dano constituem elementos relevantes para a análise.

Nesse sentido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça apresenta situações em que a Corte diferencia plataformas que efetivamente participam da relação de consumo de agentes que desempenham função mais limitada na operação. Essa distinção é relevante porque demonstra a necessidade de analisar a atividade econômica desenvolvida e não apenas a existência de uma conexão tecnológica com o consumidor.

O mesmo raciocínio deve ser aplicado às situações envolvendo instituições de pagamento, marketplaces e plataformas de anúncios. A existência de diferentes modelos de negócio impede que seja estabelecida uma regra única de responsabilidade para todos os agentes digitais.

Outro elemento importante consiste na evolução da jurisprudência relativa ao Marco Civil da Internet. O Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Tema 987, modificou o cenário jurídico relativo ao art. 19 da Lei nº 12.965/2014, estabelecendo nova interpretação para a

responsabilidade dos provedores de aplicações diante de conteúdos gerados por terceiros.

Essa alteração reforça a necessidade de atualização da pesquisa, especialmente porque decisões anteriores ao julgamento do STF não podem ser utilizadas isoladamente para representar o regime jurídico atualmente aplicável.

É necessário, entretanto, diferenciar a responsabilidade decorrente de conteúdo produzido por terceiros de outras modalidades de responsabilidade que podem surgir no ambiente digital. Uma falha na prestação de serviço, um problema de segurança, um tratamento irregular de dados pessoais ou uma participação direta na cadeia de fornecimento constituem questões juridicamente distintas e devem ser examinadas segundo seus respectivos fundamentos normativos.

Dessa forma, a jurisprudência deverá ser utilizada nesta pesquisa para identificar os critérios efetivamente empregados pelos tribunais na delimitação da responsabilidade das plataformas digitais. Entre os elementos a serem considerados estão a natureza da atividade desenvolvida, a posição ocupada na relação de consumo, os deveres jurídicos assumidos, a existência de falha na prestação do serviço, a previsibilidade do risco e a relação causal entre a atividade do agente e o dano.

A partir do confronto entre legislação, doutrina e jurisprudência, será possível verificar em que medida o ordenamento jurídico brasileiro oferece critérios para delimitar a responsabilidade civil das plataformas digitais. A resposta ao problema de pesquisa deverá decorrer dessa análise e não poderá ser antecipada como premissa do estudo.

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise bibliográfica, legislativa e jurisprudencial realizada ao longo da pesquisa permitiu identificar que a transformação das relações de consumo para o ambiente digital ampliou as possibilidades de acesso a produtos e serviços, mas também introduziu novos riscos ao consumidor. Nesse contexto, a vulnerabilidade reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor adquire novas dimensões, especialmente diante da assimetria de informações, da utilização de dados pessoais, da complexidade dos sistemas digitais e da dependência dos consumidores em relação às plataformas utilizadas para a realização de negócios.

Os resultados da pesquisa indicam, inicialmente, que a vulnerabilidade do consumidor não desaparece no ambiente digital; ao contrário, pode assumir características próprias decorrentes da estrutura tecnológica das plataformas. Marques e Mucelin (2022) identificam fatores de vulnerabilidade relacionados ao consumo digital, incluindo aspectos estruturais, decorrentes do próprio funcionamento das plataformas, bem como fatores relacionados ao tratamento de dados e às situações específicas de exposição do consumidor. Dessa forma, a utilização de ambientes digitais para contratação e aquisição de produtos e serviços exige que a proteção jurídica considere não apenas a tradicional desigualdade entre consumidor e fornecedor, mas também as características próprias do ambiente tecnológico.

Verificou-se, ainda, que os riscos digitais nas relações de consumo não estão limitados à ocorrência de fraudes. A análise realizada permite compreender como riscos relacionados à segurança das informações, ao tratamento inadequado de dados pessoais, à

publicidade digital, à utilização de mecanismos tecnológicos e às falhas na prestação de serviços podem produzir consequências patrimoniais e extrapatrimoniais ao consumidor. O Código de Defesa do Consumidor estabelece a vulnerabilidade como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo e assegura ao consumidor, entre outros direitos, a proteção contra riscos provocados por práticas e serviços considerados perigosos ou inadequados. (BRASIL, 1990).

No âmbito da proteção de dados pessoais, a pesquisa identificou uma relação direta entre segurança da informação e responsabilidade civil. A Lei Geral de Proteção de Dados estabelece que o controlador ou operador que, em razão do tratamento de dados pessoais, causar dano em violação à legislação de proteção de dados está sujeito ao dever de reparação, além de prever hipóteses de exclusão de responsabilidade e estabelecer parâmetros para caracterização do tratamento irregular. A própria LGPD determina que, nas relações de consumo, as hipóteses de violação dos direitos dos titulares permanecem submetidas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente. (BRASIL, 2018).

Outro resultado relevante diz respeito à impossibilidade de estabelecer uma responsabilidade automática e indistinta para todos os agentes que participam do ambiente digital. A análise jurisprudencial demonstra que a responsabilização deve considerar a função efetivamente desempenhada pelo agente e sua relação com o evento danoso. Em decisão de 2026, o Superior Tribunal de Justiça analisou situação envolvendo compra realizada em sítio eletrônico de terceiro e pagamento processado por instituição de pagamento. Na ocasião, o Tribunal distinguiu a atuação de uma plataforma como marketplace, em que pode existir efetiva

intermediação da negociação, da atuação como mera instituição responsável pelo processamento do pagamento em transação realizada fora de seu ambiente. No caso analisado, foi afastada a responsabilidade da instituição de pagamento porque não houve falha no serviço por ela prestado e o evento danoso foi considerado decorrente exclusivamente da atuação do vendedor.

Esse entendimento evidencia que a análise da responsabilidade civil no ambiente digital deve partir da identificação da atividade efetivamente exercida pelo agente. A simples participação tecnológica ou financeira em uma operação não é suficiente, por si só, para estabelecer o dever de indenizar. É necessário verificar se o agente integrou a cadeia de fornecimento, qual serviço ofereceu ao consumidor, se houve falha na prestação desse serviço e se existe relação causal entre sua atuação e o dano experimentado.

Em sentido complementar, também foram identificadas situações em que os tribunais reconhecem a responsabilidade de fornecedores quando demonstrada falha relacionada à própria atividade desenvolvida. Em caso analisado pelo STJ em 2026 envolvendo abertura fraudulenta de conta em plataforma digital e transações subsequentes, a Corte manteve a responsabilização das fornecedoras diante da constatação de falha na prestação do serviço, aplicando a lógica do risco do empreendimento.

A pesquisa também revelou que a responsabilidade das plataformas digitais deve ser analisada em conjunto com a evolução do regime jurídico da internet. O Supremo Tribunal Federal, no Tema 987 da repercussão geral, reconheceu a inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 do Marco Civil da Internet e estabeleceu parâmetros para a responsabilização dos provedores de aplicações

por determinados conteúdos gerados por terceiros, enquanto não houver nova legislação disciplinando a matéria. A decisão foi concluída em 17 de junho de 2026.

Esse cenário demonstra que a responsabilidade dos agentes do ambiente digital permanece dependente da natureza da atividade desenvolvida e do regime jurídico aplicável ao caso concreto. No âmbito das relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor continua sendo elemento central da análise, especialmente diante da possibilidade de falha na prestação de serviços. Ao mesmo tempo, a LGPD acrescenta obrigações específicas relacionadas ao tratamento e à segurança dos dados pessoais, enquanto o Marco Civil da Internet estabelece normas próprias para a utilização da internet e para a atuação dos provedores.

Dessa forma, os resultados encontrados respondem ao problema de pesquisa ao indicar que os riscos digitais nas relações de consumo decorrem de diferentes fatores e não podem ser atribuídos previamente a um único agente. A responsabilidade civil das plataformas digitais deve ser definida a partir da análise de sua efetiva participação na relação de consumo, da natureza do serviço oferecido, da existência ou não de falha, da ocorrência do dano e do nexo causal entre a conduta e o prejuízo suportado pelo consumidor.

A pesquisa, portanto, não identificou fundamento suficiente para sustentar uma responsabilização universal das plataformas digitais pelos danos ocorridos em seus ambientes. Ao contrário, a legislação e a jurisprudência analisadas apontam para a necessidade de uma responsabilização juridicamente fundamentada, considerando as

particularidades de cada situação e as obrigações atribuídas a cada agente. Esse resultado preserva, simultaneamente, a proteção do consumidor vulnerável e a necessidade de estabelecer limites objetivos à responsabilidade civil.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os riscos digitais presentes nas relações de consumo, considerando a vulnerabilidade do consumidor e os limites da responsabilidade civil dos agentes que atuam no ambiente digital. A partir da análise bibliográfica, legislativa e jurisprudencial realizada, foi possível verificar que a digitalização das relações de consumo modificou significativamente a forma como consumidores e fornecedores estabelecem relações jurídicas, criando novas possibilidades de contratação e acesso a produtos e serviços, mas também ampliando as situações de exposição a riscos.

A pesquisa demonstrou que a vulnerabilidade do consumidor permanece como elemento fundamental para a compreensão das relações de consumo no ambiente digital. Entretanto, essa vulnerabilidade assume características próprias diante da utilização de plataformas digitais, da assimetria informacional, do tratamento de dados pessoais e da complexidade dos mecanismos tecnológicos empregados nas relações de consumo. Nesse sentido, a proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretada considerando as particularidades das relações realizadas por meios digitais.

Também foi possível constatar que a proteção do consumidor no ambiente digital não está fundamentada exclusivamente no Código

de Defesa do Consumidor. A Lei Geral de Proteção de Dados exerce papel relevante quando a atividade envolve tratamento de dados pessoais, estabelecendo deveres relacionados à segurança e à proteção das informações e disciplinando hipóteses de responsabilidade e reparação de danos. A legislação estabelece, ainda, que as violações de direitos dos titulares ocorridas no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente. (BRASIL, 2018).

Quanto à responsabilidade civil das plataformas digitais, a pesquisa permitiu concluir que não é juridicamente adequado estabelecer uma responsabilização automática de todos os agentes que participam do ambiente digital. A definição do responsável pelo dano exige a análise das circunstâncias concretas, especialmente da atividade efetivamente desempenhada, da existência de falha na prestação do serviço, da participação do agente na cadeia de consumo, da ocorrência do dano e da presença do nexo causal.

A jurisprudência analisada reforça essa conclusão. O Superior Tribunal de Justiça, ao examinar situação envolvendo instituição de pagamento utilizada em compra realizada em sítio eletrônico de terceiro, diferenciou a atuação de uma plataforma como marketplace da atuação de uma instituição que apenas processa o pagamento. No caso concreto, a ausência de falha no serviço de pagamento e a atuação exclusiva do vendedor foram consideradas suficientes para afastar a responsabilidade da instituição de pagamento.

Por outro lado, a análise de decisão envolvendo abertura fraudulenta de conta em plataforma digital demonstra que, quando constatada falha relacionada ao próprio serviço oferecido, pode surgir

responsabilidade do fornecedor. Isso evidencia que a responsabilidade civil no ambiente digital não deve ser analisada exclusivamente a partir da ocorrência do dano, mas também a partir da relação entre o dano e a atividade desenvolvida pelo agente.

No que diz respeito aos provedores de aplicações, a recente decisão do Supremo Tribunal Federal no Tema 987 demonstra que o regime jurídico da responsabilidade civil no ambiente digital encontra-se em processo de transformação. A Corte reconheceu a inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 do Marco Civil da Internet e estabeleceu parâmetros para a responsabilização dos provedores, enquanto não houver nova legislação sobre a matéria.

Diante disso, a pesquisa permite responder ao problema proposto afirmando que as plataformas digitais podem ser responsabilizadas pelos danos suportados pelo consumidor quando presentes os pressupostos jurídicos necessários à responsabilização, especialmente quando houver relação entre a atividade desempenhada pelo agente e o dano ocorrido. Contudo, a mera ocorrência de fraude ou dano dentro de um ambiente digital não é suficiente, isoladamente, para determinar a responsabilidade de qualquer plataforma ou provedor.

Assim, a proteção do consumidor no ambiente digital exige equilíbrio entre dois aspectos: de um lado, a necessidade de assegurar proteção efetiva ao consumidor, reconhecidamente vulnerável nas relações de consumo; de outro, a necessidade de estabelecer critérios jurídicos capazes de delimitar a responsabilidade de cada agente de acordo com sua efetiva participação no evento danoso.

Conclui-se, portanto, que os riscos digitais constituem um fenômeno jurídico complexo, que não pode ser solucionado mediante a atribuição genérica de responsabilidade ao Estado, às plataformas, às redes sociais ou aos demais agentes do ambiente virtual. A responsabilização deve decorrer da legislação aplicável e da análise das circunstâncias concretas de cada caso, considerando a função desempenhada pelo agente, seus deveres jurídicos, eventual falha na prestação do serviço, o tratamento de dados pessoais, o dano e o nexo causal.

Por fim, ressalta-se que a presente pesquisa possui caráter bibliográfico, documental, qualitativo, exploratório e descritivo, não tendo sido realizada pesquisa empírica com consumidores ou levantamento estatístico próprio. Dessa forma, as conclusões apresentadas correspondem aos resultados obtidos mediante a análise das fontes jurídicas e acadêmicas selecionadas, não sendo possível, a partir desta metodologia, afirmar a frequência estatística dos riscos digitais ou estabelecer quantitativamente a extensão dos danos sofridos pelos consumidores. Estudos empíricos posteriores poderão complementar a análise jurídica desenvolvida nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BESSA, Leonardo Roscoe; ALMEIDA, Mário Henrique Silveira de. A vulnerabilidade do titular de dados e a responsabilidade civil na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 1-23, 2023. DOI: 10.5281/zenodo.18866717. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/926>. Acesso em: 17 set. 2026.

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em: 17 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 17 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709compilado.htm. Acesso em: 17 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 17 set. 2026.

HADI, Hanadi Abdon Musser; BUENO, José Geraldo Romanello. Responsabilidade civil das plataformas digitais intermediadoras no comércio eletrônico. *Jornada de Iniciação Científica e Mostra de Iniciação Tecnológica*, Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2021. Disponível em: https://eventoscopq.mackenzie.br/jornada/pt_BR/article/view/2142. Acesso em: 17 set. 2026.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 1-30, 2022. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872>. Acesso em: 17 set. 2026.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 28, n. 125, p. 17-62, set./out. 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/138610>. Acesso em: 17 set. 2026.

SIMÃO FILHO, Adalberto. Limites e contornos da responsabilidade civil dos agentes de tratamento de dados: diálogo entre o CDC e a LGPD. *Revista IBERC*, Belo Horizonte, v. 4, n. 3, p. 38-52, 2021. DOI: 10.37963/iberc.v4i3.185. Disponível em: <https://revista.iberc.org.br/iberc/article/view/185>. Acesso em: 17 set. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Brasil). Informativo de Jurisprudência: edição extraordinária nº 32. Direito Privado. 21 jul. 2026. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, 2026. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?livre=%40CNOT%3D022466>. Acesso em: 17 set. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Brasil). Recurso Especial nº 2.164.130/SP. Relator: Ministro Moura Ribeiro. Terceira Turma. Julgado em 9 fev. 2026. DJEN, 13 fev. 2026. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, 2026. Disponível em:

<https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP+INPATH%28CLAS%29+AND+2164130+INPATH%28NUM%29%29>. Acesso em: 17 set. 2026.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (Brasil). Tema 987 da repercussão geral: responsabilidade civil de provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. Brasília, DF: Supremo Tribunal Federal, 2026. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=5160549&numeroTema=987>. Acesso em: 17 set. 2026.

¹ Acadêmico do Curso de Direito da Faculdade de Educação Santa Terezinha – FEST, Imperatriz-MA. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

² Administradora, Advogada, Psicóloga e Teóloga. Especialista em Docência do Ensino Superior e em Gestão e Legislação Tributária. Docente da Faculdade de Educação Santa Terezinha (FEST). E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).