



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS
CENTRO DE APOIO OPERACIONAL
Núcleo do Consumidor

Nota Técnica Nº 004

Data: 07 de junho de 2023

Assunto: Direitos dos Consumidores no Comércio Eletrônico - Marco Civil da Internet

Introdução:

A presente nota técnica, expedida pelo Núcleo do Consumidor do Centro de Apoio Operacional do Ministério Público do Estado de Alagoas, tem como objetivo destacar os direitos dos consumidores no âmbito do comércio eletrônico, em consonância com as disposições do Marco Civil da Internet. O comércio eletrônico tem se tornado uma forma cada vez mais comum de compra e venda de produtos e serviços, e é fundamental garantir que os consumidores sejam protegidos e seus direitos sejam assegurados nesse ambiente digital.

Análise:

Informações claras e precisas:

No comércio eletrônico, os consumidores têm o direito de receber informações claras, precisas e completas sobre os produtos ou serviços oferecidos pelos fornecedores. Isso inclui uma descrição detalhada dos produtos, características, preços, formas de pagamento, prazos de entrega e políticas de devolução. O Marco Civil da Internet reforça a importância dessas informações e estabelece que elas devem ser disponibilizadas de forma clara e acessível aos consumidores.

Direito à desistência e devolução:

Os consumidores que desejam fazer compras online têm o direito de desistir da compra dentro de um prazo determinado, conhecido como "direito de arrependimento". O Marco Civil da Internet respalda esse direito, garantindo aos consumidores o prazo de 7 dias para exercê-lo, contados a partir do recebimento do produto ou da contratação do serviço. Durante esse período, o consumidor pode devolver o produto ou cancelar o serviço, sem a necessidade de justificar sua decisão, e ter o valor pago restituído.

Transparência nas políticas de privacidade e termos de uso:

O Marco Civil da Internet enfatiza a importância da transparência nas políticas de privacidade e nos termos de uso das plataformas de comércio eletrônico. Os consumidores têm o direito de conhecer como seus dados pessoais serão coletados, armazenados e utilizados pelos fornecedores. As empresas devem disponibilizar suas políticas de

privacidade de forma clara, objetiva e facilmente acessível aos consumidores. Além disso, os termos de uso devem ser igualmente claros e devem informar sobre obrigações, limitações, direitos e responsabilidades das partes envolvidas na transação.

Responsabilidade dos provedores de serviços:

O Marco Civil da Internet estabelece que os provedores de serviços na Internet, como marketplaces e plataformas de pagamento, têm responsabilidade pela qualidade e segurança das transações realizadas em suas plataformas. Eles devem adotar medidas adotadas para garantir a proteção dos consumidores contra práticas abusivas, publicidade enganosa, produtos falsificados, entre outros. Essa responsabilidade contribui para a confiança e segurança nas transações online.

Conclusão:

O Núcleo do Consumidor do Centro de Apoio Operacional do Ministério Público do Estado de Alagoas reforça a importância de assegurar os direitos dos consumidores no comércio eletrônico, em conformidade com o disposto no Marco Civil da Internet. É essencial que as empresas envolvidas no comércio eletrônico adotem medidas padronizadas para garantir informações claras e precisas, possibilitar o exercício do direito à desistência e devolução, oferecer transparência nas políticas de privacidade e termos de uso, além de assumir sua responsabilidade na proteção dos consumidores.

DELFINO COSTA NETO

Promotor de Justiça

Coordenador do Núcleo do Consumidor – CAOP MPAL



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

[Vigência](#)

[Mensagem de veto](#)

[Regulamento](#)

[Regulamento](#)

[Regulamento](#)

[\(Vide Decreto nº 2.181, de 1997\)](#)

[\(Vide pela Lei nº 13.425, de 2017\)](#)

[\(Vigência\)](#)

[\(Vide Decreto nº 11.034, de 2022\)](#)

[\(Vigência\)](#)

[Regulamento](#) [Vigência](#)

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

CAPÍTULO II

Da Política Nacional de Relações de Consumo

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

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

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO III Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [\(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012\)](#). [Vigência](#)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. [\(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV

Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I

Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. [\(Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017\)](#)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. [\(Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017\)](#)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

SEÇÃO II

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem,

rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

- I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - o abatimento proporcional do preço;
- II - complementação do peso ou medida;
- III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;
- IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que

mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV

Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

SEÇÃO V

Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. [\(Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009\)](#).

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. [\(Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008\)](#).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV **Das Práticas Abusivas**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. [\(Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

XI - Dispositivo incluído pela [MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999](#), transformado em inciso XIII, quando da conversão na [Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#)

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. [\(Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. [\(Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999\)](#)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. [\(Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017\)](#)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO V

Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. [\(Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009\)](#).

SEÇÃO VI

Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o **caput** deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. [\(Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015\)](#). [\(Vigência\)](#)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI

Da Proteção Contratual

SEÇÃO I

Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente

atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II

Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

XIX - (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. ([Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996](#)).

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

SEÇÃO III Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressaltando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. ([Redação dada pela nº 11.785, de 2008](#)).

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado)

CAPÍTULO VI-A DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO ([Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021](#))

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. ([Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021](#)).

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

I - (VETADO); [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Parágrafo único. (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 54-E. (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia

do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

CAPÍTULO VII

Das Sanções Administrativas

[\(Vide Lei nº 8.656, de 1993\)](#)

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. [\(Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993\)](#)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. [\(Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993\)](#)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado)

§ 3º (Vetado).

TÍTULO II Das Infrações Penais

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte. [\(Redação dada pela Lei nº 13.425, de 2017\).](#)

§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo. [\(Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017\).](#)

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposos;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Art. 89. (Vetado)

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II

Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n.º 7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO III

Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado)

CAPÍTULO IV

Da Coisa Julgada

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na

forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

CAPÍTULO V DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.
(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.
(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. [\(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021\)](#)

TÍTULO IV Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

- I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;
- V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;
- VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;
- VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;
- VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;
- IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;
- X - (Vetado).
- XI - (Vetado).
- XII - (Vetado)
- XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

TÍTULO V Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa".

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"§ 4º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial".

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados".

Art. 115. Suprima-se o caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

"Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos".

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

"Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais".

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

"Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor".

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR

Bernardo Cabral

Zélia M. Cardoso de Mello

Ozires Silva

Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.9.1990 e Retificado em 10.1.2007

*



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 2.181, DE 20 DE MARÇO DE 1997.

Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CAPÍTULO I

DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

~~Art. 2º Integram o SNDC a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça SDE, por meio de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.~~

Art. 2º Integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor. [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\).](#)

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS INTEGRANTES DO SNDC

~~Art. 3º Compete ao DPDC, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:~~

Art. 3º Compete à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe: [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\).](#)

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor, por intermédio dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para apuração de delito contra o consumidor, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente, para fins de adoção de medidas processuais, penais e civis, no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo;

X - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

XI - solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica para a consecução de seus objetivos;

~~XII - provocar a Secretaria de Direito Econômico para celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do [§ 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#);~~

XII - celebrar convênios e termos de ajustamento de conduta, na forma do [§ 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#); [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\)](#).

XIII - elaborar e divulgar o cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, a que se refere o [art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990](#);

XIV - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercer as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;

II - dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas;

III - fiscalizar as relações de consumo;

IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela [Lei nº 8.078, de 1990](#), pela legislação complementar e por este Decreto;

~~V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o [art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990](#), e remeter cópia ao DPDC;~~

V - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o [art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990](#) e remeter cópia à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\)](#).

VI - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Art. 5º Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.

~~Parágrafo único. Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pelo DPDC, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor - CNPDC, levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica.~~

~~Parágrafo único. Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela Secretaria Nacional do Consumidor, que poderá ouvir a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor - CNPDC, levando sempre em consideração a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica.~~ [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\)](#).

Parágrafo único. Se instaurado mais de um processo administrativo por pessoas jurídicas de direito público distintas, para apuração de infração decorrente de um mesmo fato imputado ao mesmo fornecedor, eventual conflito de competência será dirimido pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que poderá ouvir o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, considerada a competência federativa para legislar sobre a respectiva atividade econômica. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.417, de 2020\)](#)

Art. 6º As entidades e órgãos da Administração Pública destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor poderão celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do [§ 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 1985](#), na órbita de suas respectivas competências.

§ 1º A celebração de termo de ajustamento de conduta não impede que outro, desde que mais vantajoso para o consumidor, seja lavrado por quaisquer das pessoas jurídicas de direito público integrantes do SNDC.

§ 2º A qualquer tempo, o órgão subscritor poderá, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar o acordo firmado, determinando outras providências que se fizerem necessárias, sob pena de invalidade imediata do ato, dando-se seguimento ao procedimento administrativo eventualmente arquivado.

§ 3º O compromisso de ajustamento conterà, entre outras, cláusulas que estipulem condições sobre:

I - obrigação do fornecedor de adequar sua conduta às exigências legais, no prazo ajustado

II - pena pecuniária, diária, pelo descumprimento do ajustado, levando-se em conta os seguintes critérios:

a) o valor global da operação investigada;

b) o valor do produto ou serviço em questão;

c) os antecedentes do infrator;

d) a situação econômica do infrator;

III - ressarcimento das despesas de investigação da infração e instrução do procedimento administrativo.

§ 4º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

§ 5º O descumprimento do termo de ajustamento de conduta acarretará a perda dos benefícios concedidos ao compromissário, sem prejuízo da pena pecuniária diária a que se refere o inciso II do **caput** do § 3º. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 6º Os recursos provenientes de termo de ajustamento de conduta deverão ser utilizados nos termos do disposto no [art. 13 da Lei nº 7.347, de 1985](#). [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 6º-A O termo de ajustamento de conduta poderá estipular obrigações de fazer ou compensatórias a serem cumpridas pelo compromissário. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Parágrafo único. As obrigações de que trata o **caput** deverão ser estimadas, preferencialmente, em valor monetário. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 7º Compete aos demais órgãos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais que passarem a integrar o SNDC fiscalizar as relações de consumo, no âmbito de sua competência, e autuar, na forma da legislação, os responsáveis por práticas que violem os direitos do consumidor.

Art. 8º As entidades civis de proteção e defesa do consumidor, legalmente constituídas, poderão:

I - encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis;

II - representar o consumidor em juízo, observado o disposto no [inciso IV do art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990](#);

III - exercer outras atividades correlatas.

CAPÍTULO III

DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRÁTICAS INFRATIVAS E DAS

PENALIDADES

ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

Da Fiscalização

~~Art. 9º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a [Lei nº 8.078, de 1990](#), este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio do DPDC, pelos órgãos federais integrantes do SNDC, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência.~~

Art. 9º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a [Lei nº 8.078, de 1990](#), este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\)](#).

Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

Art. 11. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.

SEÇÃO II

Das Práticas Infrativas

Art. 12. São consideradas práticas infrativa:

I - condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

IV - enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço, sem solicitação prévia;

V - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VII - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e auto consumidor. ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VIII - repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

IX - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

~~a) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;~~

a) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro, observado o disposto no [inciso VI do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019](#); [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~b) que acarrete riscos à saúde ou à segurança dos consumidores e sem informações ostensivas e adequadas;~~

b) que acarrete riscos à saúde ou à segurança dos consumidores e sem informações ostensivas e adequadas, inclusive no caso de oferta ou de aquisição de produto ou serviço por meio de provedor de aplicação; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

c) em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

d) impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou que lhe diminua o valor;

X - deixar de reexecutar os serviços, quando cabível, sem custo adicional;

XI - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação ou variação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078, de 1990](#):

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes;

II - deixar de comunicar à autoridade competente a periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco;

III - deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários, a periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência do risco;

IV - deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projetos, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua utilização e risco;

V - deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor;

VI - deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;

VII - omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, na publicidade e nos impressos utilizados na transação comercial;

VIII - deixar de cumprir, no caso de fornecimento de produtos e serviços, o regime de preços tabelados, congelados, administrados, fixados ou controlados pelo Poder Público;

IX - submeter o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça;

X - impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes;

XI - elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos;

XII - manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal;

XIII - deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele;

XIV - deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor;

XV - deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de cinco dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas;

XVI - impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos concernentes às relações de consumo;

XVII - omitir em impressos, catálogos ou comunicações, impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio;

XVIII - impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor;

XIX - deixar de entregar o termo de garantia, devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do [art. 50 da Lei nº 8.078, de 1990](#);

XX - deixar, em contratos que envolvam vendas a prazo ou com cartão de crédito, de informar por escrito ao consumidor, prévia e adequadamente, inclusive nas comunicações publicitárias, o preço do produto ou do serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legal e contratualmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e, com igual destaque, a soma total a pagar, com ou sem financiamento;

XXI - deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, e, caso cessadas, de manter a oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço;

XXII - propor ou aplicar índices ou formas de reajuste alternativos, bem como fazê-lo em desacordo com aquele que seja legal ou contratualmente permitido;

XXIII - recusar a venda de produto ou a prestação de serviços, publicamente ofertados, diretamente a quem se dispõe a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos regulados em leis especiais;

XXIV - deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto nos incisos I, II, III e VII do **caput** à oferta e à aquisição de produto ou de serviço por meio de provedor de aplicação. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 14. É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, esmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e de quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços.

§ 1º É enganosa, por omissão, a publicidade que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço a ser colocado à disposição dos consumidores.

§ 2º É abusiva, entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, desrespeite valores ambientais, seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança, ou que viole normas legais ou regulamentares de controle da publicidade.

§ 3º O ônus da prova da veracidade (não-enganosidade) e da correção (não-abusividade) da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

§ 4º Para fins do disposto neste artigo, entende-se por publicidade a veiculação de mensagem, em meio analógico ou digital, inclusive por meio de provedor de aplicação, que vise a promover a oferta ou a aquisição de produto ou de serviço disponibilizado no mercado de consumo. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 14-A. Para fins do disposto no art. 14, o órgão de proteção e defesa do consumidor deverá considerar as práticas de autorregulação adotadas pelo mercado de publicidade em geral. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~Art. 15. Estando a mesma empresa sendo acionada em mais de um Estado federado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa, a autoridade máxima do sistema estadual poderá remeter o processo ao órgão coordenador do SNDC, que apurará o fato e aplicará as sanções respectivas.~~

Art. 15. O processo referente ao fornecedor de produtos ou de serviços que tenha sido acionado em mais de um Estado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa poderá ser remetido ao órgão coordenador do SNDC pela autoridade máxima do sistema estadual. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º O órgão coordenador do SNDC apurará o fato e aplicará as sanções cabíveis, ouvido o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º Na hipótese de a autoridade máxima do sistema estadual optar por não encaminhar o processo, o fato deverá ser comunicado ao órgão coordenador do SNDC. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~Art. 16. Nos casos de processos administrativos tramitando em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, o DPDC poderá avocá-los, ouvida a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor, bem como as autoridades máximas dos sistemas estaduais.~~

~~Art. 16. Nos casos de processos administrativos em trâmite em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, a Secretaria Nacional do Consumidor poderá avocá-los, ouvida a Comissão Nacional Permanente de Defesa do Consumidor, e as autoridades máximas dos sistemas estaduais.~~ [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\)](#)

Art. 16. Nos casos de processos administrativos em trâmite em mais de um Estado, que envolvam interesses difusos ou coletivos, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá avocá-los, ouvido o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, e as autoridades máximas dos sistemas estaduais. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.417, de 2020\)](#)

Art. 17. As práticas infrativas classificam-se em:

- I - leves: aquelas em que forem verificadas somente circunstâncias atenuantes;
- II - graves: aquelas em que forem verificadas circunstâncias agravantes.

SEÇÃO III

Das Penalidades Administrativas

Art. 18. A inobservância das normas contidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;

- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

§ 1º Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

§ 2º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente.

§ 3º As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se a posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

Art. 19. Toda pessoa física ou jurídica que fizer ou promover publicidade enganosa ou abusiva ficará sujeita à pena de multa, cumulada com aquelas previstas no artigo anterior, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

Parágrafo único. Incide também nas penas deste artigo o fornecedor que:

- a) deixar de organizar ou negar aos legítimos interessados os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem publicitária;
- b) veicular publicidade de forma que o consumidor não possa, fácil e imediatamente, identificá-la como tal.

Art. 20. Sujeitam-se à pena de multa os órgãos públicos que, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, deixarem de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Art. 21. A aplicação da sanção prevista no inciso II do art. 18 terá lugar quando os produtos forem comercializados em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas em legislação própria, na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e neste Decreto.

§ 1º Os bens apreendidos, a critério da autoridade, poderão ficar sob a guarda do proprietário, responsável, preposto ou empregado que responda pelo gerenciamento do negócio, nomeado fiel depositário, mediante termo próprio, proibida a venda, utilização, substituição, subtração ou remoção, total ou parcial, dos referidos bens.

§ 2º A retirada de produto por parte da autoridade fiscalizadora não poderá incidir sobre quantidade superior àquela necessária à realização da análise pericial.

Art. 22. Será aplicada multa ao fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo, inclusive nas operações securitárias, bancárias, de crédito direto ao consumidor, depósito, poupança, mútuo ou financiamento, e especialmente quando:

- I - impossibilitar, exonerar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implicar renúncia ou disposição de direito do consumidor;
- II - deixar de reembolsar ao consumidor a quantia já paga, nos casos previstos na [Lei nº 8.078, de 1990](#);
- III - transferir responsabilidades a terceiros;
- IV - estabelecer obrigações consideradas iníquas ou abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
- V - estabelecer inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;
- VI - determinar a utilização compulsória de arbitragem;
- VII - impuser representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

VIII - deixar ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

IX - permitir ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação unilateral do preço, juros, encargos, forma de pagamento ou atualização monetária;

X - autorizar o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor, ou permitir, nos contratos de longa duração ou de trato sucessivo, o cancelamento sem justa causa e motivação, mesmo que dada ao consumidor a mesma opção;

XI - obrigar o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XII - autorizar o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;

XIII - infringir normas ambientais ou possibilitar sua violação;

XIV - possibilitar a renúncia ao direito de indenização por benfeitorias necessárias;

XV - restringir direitos ou obrigações fundamentais à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar o seu objeto ou o equilíbrio contratual;

XVI - onerar excessivamente o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares à espécie;

XVII - determinar, nos contratos de compra e venda mediante pagamento em prestações, ou nas alienações fiduciárias em garantia, a perda total das prestações pagas, em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resilição do contrato e a retomada do produto alienado, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;

XVIII - anunciar, oferecer ou estipular pagamento em moeda estrangeira, salvo nos casos previstos em lei;

XIX - cobrar multas de mora superiores a dois por cento, decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo, conforme o disposto no [§ 1º do art. 52 da Lei nº 8.078, de 1990](#), com a redação dada pela [Lei nº 9.298, de 1º de agosto de 1996](#);

XX - impedir, dificultar ou negar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos, inclusive seguro;

XXI - fazer constar do contrato alguma das cláusulas abusivas a que se refere o art. 56 deste Decreto;

XXII - elaborar contrato, inclusive o de adesão, sem utilizar termos claros, caracteres ostensivos e legíveis, que permitam sua imediata e fácil compreensão, destacando-se as cláusulas que impliquem obrigação ou limitação dos direitos contratuais do consumidor, inclusive com a utilização de tipos de letra e cores diferenciados, entre outros recursos gráficos e visuais;

XXIII - que impeça a troca de produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigido, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.

Parágrafo único. Dependendo da gravidade da infração prevista nos incisos dos arts. 12, 13 e deste artigo, a pena de multa poderá ser cumulada com as demais previstas no art. 18, sem prejuízo da competência de outros órgãos administrativos.

Art. 23. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso IV do art. 12 deste Decreto, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 24. Para a imposição da pena e sua gradação, serão considerados:

I - as circunstâncias atenuantes e agravantes;

II - os antecedentes do infrator, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II - ser o infrator primário;

~~III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo;~~

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

IV - a confissão do infrator; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SINDC; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o [Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015](#). [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o infrator reincidente;

II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;

III - trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;

IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;

V - ter o infrator agido com dolo;

VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;

VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;

VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;

IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do **caput**, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação no âmbito dos processos administrativos sancionadores. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 26-A. As circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26, têm natureza taxativa e não comportam ampliação por meio de ato dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 27. Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível.

Parágrafo único. Para efeito de reincidência, não prevalece a sanção anterior, se entre a data da decisão administrativa definitiva e aquela da prática posterior houver decorrido período de tempo superior a cinco anos.

~~Art. 28. Observado o disposto no art. 24 deste Decreto pela autoridade competente, a pena de multa será fixada considerando-se a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrativo e a condição econômica do infrator, respeitados os parâmetros estabelecidos no [parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990](#).~~

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no [parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990](#), a pena de multa fixada considerará: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

I - a gravidade da prática infrativa; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

II - a extensão do dano causado aos consumidores; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

III - a vantagem auferida com o ato infrativo; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

IV - a condição econômica do infrator; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

V - a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 28-A. Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 28-B. Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

CAPÍTULO IV

DA DESTINAÇÃO DA MULTA E DA ADMINISTRAÇÃO DOS

RECURSOS

Art. 29. A multa de que trata o [inciso I do art. 56 e caput do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990](#), reverterá para o Fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, gerido pelo respectivo Conselho Gestor.

Parágrafo único. As multas arrecadadas pela União e órgãos federais reverterão para o Fundo de Direitos Difusos de que tratam a [Lei nº 7.347, de 1985](#), e [Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995](#), gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD.

~~Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas ao financiamento de projetos relacionados com os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo, com a defesa dos direitos básicos do consumidor e com a modernização administrativa dos órgãos públicos de defesa do consumidor, após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa.~~

Art. 30. As multas arrecadadas serão destinadas para a reconstituição dos bens lesados, nos termos do disposto no **caput** do [art. 13 da Lei nº 7.347, de 1985](#), após aprovação pelo respectivo Conselho Gestor, em cada unidade federativa. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 31. Na ausência de Fundos municipais, os recursos serão depositados no Fundo do respectivo Estado e, faltando este, no Fundo federal.

Parágrafo único. O Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos, Difusos poderá apreciar e autorizar recursos para projetos especiais de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor.

Art. 32. Na hipótese de multa aplicada pelo órgão coordenador do SNDC nos casos previstos pelo art. 15 deste Decreto, o Conselho Federal Gestor do FDD restituirá aos fundos dos Estados envolvidos o percentual de até oitenta por cento do valor arrecadado.

CAPÍTULO V

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

SEÇÃO I

Das Disposições Gerais

~~Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:~~

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo sancionador, que terá início mediante: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~I - ato, por escrito, da autoridade competente;~~

I - ato, por escrito, da autoridade competente; e [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~II - lavratura de auto de infração;~~

II - lavratura de auto de infração. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~III - reclamação. (Revogado pelo Decreto nº 10.887, de 2021)~~

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no [§ 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990](#).

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

§ 3º A autoridade administrativa poderá determinar, no curso das averiguações preliminares e dos processos administrativos sancionadores, a adoção de medidas cautelares, nos termos do disposto no art. 18, com ou sem oitiva prévia da pessoa que estará sujeita a seus efeitos. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 4º Na hipótese de ser indicada a baixa lesão ao bem jurídico tutelado, inclusive em relação aos custos de persecução, a autoridade administrativa, mediante ato motivado, poderá deixar de instaurar processo administrativo sancionador. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 5º Para fins do disposto no § 4º, a autoridade administrativa deverá utilizar outros instrumentos e medidas de supervisão, observados os princípios da finalidade, da motivação, da razoabilidade e da eficiência. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

SEÇÃO I-A

Das Averiguações Preliminares [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 33-A. A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza inquisitorial, instaurado pela autoridade competente de proteção e defesa do consumidor, quando os indícios ainda não forem suficientes para a instauração imediata de processo administrativo sancionador. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º Na averiguação preliminar, a autoridade competente poderá exercer quaisquer competências instrutórias legalmente previstas, inclusive requerer esclarecimentos do representado ou de terceiros, por escrito ou pessoalmente. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º Da averiguação preliminar poderá resultar: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - a instauração de processo administrativo sancionador; ou [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - o arquivamento do caso. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 3º A averiguação preliminar poderá ser desmembrada, quando conveniente para a instrução do caso. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 33-B. No prazo de até vinte dias após a publicação oficial da decisão que resultar no arquivamento da averiguação preliminar, o superior hierárquico do órgão prolator da decisão poderá avocar o processo, de ofício ou mediante provocação. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Parágrafo único. A autoridade responsável por avocar a averiguação preliminar poderá: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - ratificar a decisão de arquivamento; ou [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - determinar o retorno dos autos à autoridade competente para a continuidade da averiguação preliminar ou para a instauração de processo administrativo sancionatório, conforme o caso. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

SEÇÃO II

Da Reclamação

~~Art. 34. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor.~~

Art. 34. O consumidor poderá apresentar a sua reclamação pessoalmente ou por meio de telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, físico ou eletrônico, a qualquer órgão oficial de proteção e defesa do consumidor. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Parágrafo único. As reclamações apresentadas na forma prevista no **caput** orientarão a implementação das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

SEÇÃO III

Dos Autos de Infração, de Apreensão e do Termo de Depósito

Art. 35. Os Autos de infração, de Apreensão e o Termo de Depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I - o Auto de Infração:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- ~~e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;~~
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo estabelecido no **caput** do art. 42; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#);
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado;
- i) a cientificação do autuado para apresentar defesa no prazo estabelecido no **caput** do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#);

- 1. do nome; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- 2. da profissão; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- 3. do estado civil; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- 4. da idade; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- 5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- 6. do número de registro da identidade; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- 7. do endereço completo da residência e do local de trabalho; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - o Auto de Apreensão e o Termo de Depósito:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do depositário;
- c) a descrição e a quantidade dos produtos apreendidos;
- d) as razões e os fundamentos da apreensão;
- e) o local onde o produto ficará armazenado;
- f) a quantidade de amostra colhida para análise;
- g) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- h) a assinatura do depositário;
- i) as proibições contidas no § 1º do art. 21 deste Decreto.

Art. 36. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

Art. 37. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas tipograficamente.

§ 1º Quando necessário, para comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

§ 2º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.

§ 3º Os autos de infração, de apreensão e o termo de depósito poderão ser formalizados, comunicados e transmitidos em meio eletrônico, observado o disposto na legislação aplicável. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 38. A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias dos mesmos, constitui notificação, sem implicar confissão, para os fins do art. 44 do presente Decreto.

Parágrafo único. Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito, o Agente competente consignará o fato nos Autos e no Termo, remetendo-os ao autuado por via postal, com Aviso de Recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo os mesmos efeitos do caput deste artigo.

Art. 38-A. A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente, nos termos do disposto na [Lei nº 13.874, de 2019](#). [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração será observado, exceto na hipótese de ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

§ 2º A inobservância do critério de dupla visita, nos termos do disposto no § 1º, implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

§ 3º Os órgãos e as entidades da administração pública federal, estadual, distrital e municipal deverão observar o princípio do tratamento diferenciado, simplificado e favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), na fixação de valores decorrentes de multas e demais sanções administrativas. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

SEÇÃO IV

Da Instauração do Processo Administrativo por Ato de Autoridade

Competente

~~Art. 39. O processo administrativo de que trata o art. 33 deste Decreto poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente.~~

Art. 39. O processo administrativo sancionador de que trata o art. 33 poderá ser instaurado de ofício pela autoridade competente ou a pedido do interessado. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Parágrafo único. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

~~Art. 40. O processo administrativo, na forma deste Decreto, deverá, obrigatoriamente, conter:~~

Art. 40. O ato que instaurar o processo administrativo sancionador, na forma do inciso I do **caput** do art. 33, deverá conter: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

I - a identificação do infrator;

II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;

III - os dispositivos legais infringidos;

~~IV - a assinatura da autoridade competente.~~

IV - a assinatura da autoridade competente; e [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

V - a determinação de notificação do representado para apresentar defesa no prazo estabelecido no **caput** do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

a) do nome; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

b) da profissão; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

c) do estado civil; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

- d) da idade; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- e) do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- f) do número de registro da identidade; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)
- g) do endereço completo da residência e do local de trabalho. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º O resumo dos fatos a serem apurados e a motivação da decisão poderão consistir em declaração de concordância com fundamentos anteriores, pareceres, informações, decisões ou proposta que, nesse caso, serão parte integrante do ato de instauração. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º Até que ocorra a decisão de primeira instância, o ato de instauração a que se refere o **caput** poderá ser aditado para inclusão de novos representados ou de novos fatos que não tenham sido objeto de alegação pelas partes nos autos, hipótese em que será reiniciada a contagem do prazo para a defesa nos limites do aditamento. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 40-A. A critério da autoridade processante e por meio de despacho fundamentado, o processo administrativo poderá ser desmembrado quando: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - as infrações tiverem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar diferentes; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - houver número de representados excessivo, para não comprometer a duração razoável do processo ou dificultar a defesa; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

III - houver dificuldade de notificar um ou mais dos representados; ou [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

IV - houver outro motivo considerado relevante pela autoridade processante. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 40-B. Na hipótese de haver conexão temática entre os processos administrativos e as infrações terem sido praticadas em circunstâncias de tempo ou de lugar similares, a autoridade processante poderá proceder à juntada de processos administrativos diferentes com vistas à racionalização dos recursos. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 41. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

SEÇÃO V Da Notificação

~~Art. 42. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de dez dias, a contar da data de seu recebimento, para apresentar defesa, na forma do art. 44 deste Decreto.~~

~~§ 1º A notificação, acompanhada de cópia da inicial do processo administrativo a que se refere o art. 40, far-se-á:~~

~~I - pessoalmente ao infrator, seu mandatário ou preposto;~~

~~II - por carta registrada ao infrator, seu mandatário ou preposto, com Aviso de Recebimento (AR);~~

~~§ 2º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puder ser notificado, pessoalmente ou por via postal, será feita a notificação por edital, a ser afixado nas dependências do órgão respectivo, em lugar público, pelo prazo de dez dias, ou divulgado, pelo menos uma vez, na imprensa oficial ou em jornal de circulação local.~~

SEÇÃO V

Das Notificações e das Intimações [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 42. A autoridade competente expedirá notificação ao infrator e fixará prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento pelo infrator, para apresentação de defesa, nos termos do disposto no art. 44. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º A notificação será acompanhada de cópia de ato de instauração do processo administrativo sancionador e, se for o caso, da nota técnica ou de outro ato que o fundamente por meio de remissão e será feita: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - por carta registrada ao representado, seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento ; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado; ou [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

III - por mecanismos de cooperação internacional. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º Na hipótese de notificação de representados que residam em países que aceitem a notificação postal direta, a notificação internacional poderá ser realizada por meio de serviço postal com aviso de recebimento em nome próprio. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 3º O comparecimento espontâneo do representado supre a falta ou a nulidade da notificação e nessa data se iniciará a contagem do prazo para apresentação de defesa no processo administrativo sancionador. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 42-A. A intimação dos demais atos processuais será feita por meio de: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - carta registrada ao representado, ou ao seu mandatário ou preposto, com aviso de recebimento); [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - publicação oficial, da qual constarão os nomes do representado e de seu procurador, se houver; ou [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

III - por outro meio, físico ou eletrônico, que assegure a certeza da ciência do representado. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º O representado arguirá a nulidade da intimação em capítulo preliminar do próprio ato que lhe caiba praticar, o qual será tido por tempestivo caso o vício seja reconhecido. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º Na hipótese de não ser possível a prática imediata do ato diante da necessidade de acesso prévio aos autos, ao representado será limitado arguir a nulidade da intimação, caso em que o prazo será contado da data da intimação da decisão que a reconheça. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 3º As intimações dirigidas ao endereço constante dos autos serão presumidas válidas, ainda que não sejam recebidas pessoalmente pelo interessado, caso a modificação temporária ou definitiva do endereço não tenha sido comunicada ao órgão processante. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 4º As disposições deste artigo aplicam-se aos fornecedores que ofereçam produtos ou serviços, por meio de aplicação de internet, desde que o uso ou a fruição do bem adquirido se dê no território nacional. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

“SEÇÃO V-A

Do Amicus Curiae

[\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 42-B. Considerada a relevância da matéria, a especificidade do tema ou a repercussão social da demanda, a autoridade competente poderá, de ofício, a requerimento das partes ou de quem pretenda se manifestar, solicitar ou admitir a participação de pessoa natural ou jurídica, órgão ou entidade especializada, com representatividade adequada, na condição de **amicus curiae**, no prazo de quinze dias, contado da data de intimação. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Parágrafo único. A intervenção de que trata o **caput** não: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - implicará alteração de competência; ou [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - autorizará a interposição de recursos. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

SEÇÃO VI

Da Impugnação e do Julgamento do Processo Administrativo

SEÇÃO VI

Da Impugnação, da Instrução e do Julgamento do Processo Administrativo Sancionador
[\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~Art. 43. O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício de autoridade competente, ou de reclamação será instruído e julgado na esfera de atribuição do órgão que o tiver instaurado. [\(Revogado pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)~~

~~Art. 44. O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa:~~

Art. 44. O representado poderá impugnar o ato que instaurar o processo administrativo sancionador, no prazo estabelecido no **caput** do art. 42, contado da data de sua notificação, de modo a indicar em sua defesa: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~I - a autoridade julgadora a quem é dirigida;~~

I - a autoridade decisória a quem é dirigida; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - a qualificação do impugnante;

~~III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;~~

III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação; e [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~IV - as provas que lhe dão suporte;~~

IV - de maneira fundamentada, as provas que pretende produzir, de modo a declinar a qualificação completa de até três testemunhas. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~Art. 45. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão julgador determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.~~

Art. 45. Decorrido o prazo da impugnação, o órgão decisor determinará as diligências cabíveis e: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - deverá dispensar as diligências meramente protelatórias ou irrelevantes; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - poderá requisitar informações, esclarecimentos ou documentos ao representado, a pessoas físicas ou jurídicas e a órgãos ou entidades públicos, a serem apresentados no prazo estabelecido. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º As provas propostas pelo representado que forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias serão indeferidas por meio de despacho fundamentado. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º Os depoimentos e as oitivas serão tomados por qualquer servidor em exercício no órgão processante e serão realizados nas dependências do referido órgão, exceto se houver impossibilidade comprovada de deslocamento da testemunha, sob as expensas da parte que a arrolou. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 3º Os depoimentos e as oitivas de que tratam o § 2º serão realizados preferencialmente por meio de videoconferência ou de recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, desde que estejam presentes as condições técnicas para realização da diligência e segundo critério de conveniência e oportunidade da autoridade competente. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 4º Na hipótese de realização de prova testemunhal, cabe ao representado informar ou intimar a testemunha por ele arrolada o dia, a hora e o local da audiência designada, dispensada a intimação por parte do órgão responsável pela instrução do processo. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 5º Na hipótese de que trata o § 4º, o não comparecimento injustificado da testemunha presumirá que a parte desistiu de sua inquirição. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 6º A juntada de prova documental poderá ser realizada até o saneamento do processo, excetuadas as seguintes hipóteses: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - necessidade de demonstração de fato ocorrido após o encerramento da instrução processual; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - necessidade de contraposição a fato levantado após o encerramento da instrução processual; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

III - o documento ter se tornado conhecido, acessível ou disponível após o encerramento da instrução processual, hipótese em que caberá à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente; ou [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

IV - o documento ter sido formado após a instauração do processo sancionatório. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 7º O órgão processante poderá admitir a utilização de prova produzida em outro processo, administrativo ou judicial, e lhe atribuirá o valor probatório adequado, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~Art. 46. A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.~~

~~§ 1º A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculada ao relatório de sua consultoria jurídica ou órgão similar, se houver.~~

~~§ 2º Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de dez dias ou apresentar recurso.~~

~~§ 3º Em caso de provimento do recurso, os valores recolhidos serão devolvidos ao recorrente na forma estabelecida pelo Conselho Gestor do Fundo.~~ [\(Revogado pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 46. A decisão administrativa conterá: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - a identificação do representado e, quando for o caso, do representante; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - o resumo dos fatos imputados ao representado, com a indicação dos dispositivos legais infringidos; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

III - o sumário das razões de defesa; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

IV - o registro das principais ocorrências no andamento do processo; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

V - a apreciação das provas; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

VI - o dispositivo, com a conclusão a respeito da configuração da prática infrativa, com a especificação dos fatos que constituam a infração apurada na hipótese de condenação. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 1º Na hipótese de caracterização de infração contra as normas de proteção e defesa do consumidor, a decisão também deverá conter: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

I - a indicação das providências a serem tomadas pelos responsáveis para fazê-la cessar, quando for o caso; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

II - o prazo no qual deverão ser iniciadas e concluídas as providências referidas no inciso I; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

III - a multa estipulada, sua individualização e sua dosimetria; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

IV - a multa diária, em caso de continuidade da infração; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

V - as demais sanções descritas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), se for o caso; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

VI - a multa em caso de descumprimento das providências estipuladas, se for o caso; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

VII - o prazo para pagamento da multa e para cumprimento das demais obrigações determinadas. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 2º A decisão condenatória poderá consistir em declaração de concordância com pareceres, notas técnicas ou decisões, hipótese em que integrarão o ato decisório. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

Art. 47. Quando a cominação prevista for a contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do [§ 1º do art. 60 da Lei nº 8.078, de 1990](#).

SEÇÃO VII

Das Nulidades

Art. 48. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

SEÇÃO VIII

Dos Recursos Administrativos

Art. 49. Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva.

~~Parágrafo único. No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior.~~ [\(Revogado pelo Decreto nº 10.887, de 2021\).](#)

§ 1º Na hipótese de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\).](#)

§ 2º A decisão recorrida pode ser confirmada, total ou parcialmente, pelos seus próprios fundamentos. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\).](#)

§ 3º Na hipótese prevista no §2º, a autoridade competente poderá apenas fazer remissão à própria decisão anterior, no caso de confirmação integral, ou ao trecho confirmado, no caso de confirmação parcial, desde que tenham sido confrontados todos os argumentos deduzidos no recurso capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\).](#)

~~Art. 50. Quando o processo tramitar no âmbito do DPDC, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão, cabendo recurso ao titular da Secretaria de Direito Econômico, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, como segunda e última instância recursal.~~

Art. 50. Quando o processo tramitar no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão, cabendo recurso ao titular da Secretaria Nacional do Consumidor, no prazo de dez dias, contado da data da intimação da decisão, como segunda e última instância recursal. [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\).](#)

Art. 51. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Decreto.

Art. 52. Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão.

Art. 53. A decisão é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Parágrafo único. Na hipótese de não caber mais recursos em relação à aplicação da pena de multa, o infrator será notificado para efetuar o recolhimento no prazo de dez dias, nos termos do disposto nos art. 29 a art. 32. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\).](#)

Art. 54. Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

SEÇÃO IX

Da Inscrição na Dívida Ativa

Art. 55. Não sendo recolhido o valor da multa em trinta dias, será o débito inscrito em dívida ativa do órgão que houver aplicado a sanção, para subsequente cobrança executiva.

CAPÍTULO VI

DO ELENCO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS E DO CADASTRO DE FORNECEDORES

SEÇÃO I

Do Elenco de Cláusulas Abusivas

~~Art. 56. Na forma do [art. 51 da Lei nº 8.078, de 1990](#), e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria de Direito Econômico divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do art. 22 deste Decreto.~~

Art. 56. Na forma do [art. 51 da Lei nº 8.078, de 1990](#), e com o objetivo de orientar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Secretaria Nacional do Consumidor divulgará, anualmente, elenco complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas, notadamente para o fim de aplicação do disposto no inciso IV do **caput** do art. 22. [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\).](#)

§ 1º Na elaboração do elenco referido no caput e posteriores inclusões, a consideração sobre a abusividade de cláusulas contratuais se dará de forma genérica e abstrata.

~~§ 2º O elenco de cláusulas consideradas abusivas tem natureza meramente exemplificativa, não impedindo que outras, também, possam vir a ser assim consideradas pelos órgãos da Administração Pública incumbidos da defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata.~~

§ 2º O rol de cláusulas consideradas abusivas tem natureza exemplificativa, o que não impede que outras cláusulas possam ser assim consideradas pelos órgãos da administração pública incumbidos da defesa dos interesses e direitos protegidos pela [Lei nº 8.078, de 1990](#), e pela legislação correlata, por meio de ato próprio, observado o disposto no [art. 4º da Lei nº 13.874, de 2019](#). [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

~~§ 3º A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no elenco a que se refere o caput deste artigo, se dará de ofício ou por provocação dos legitimados referidos no [art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990](#).~~

§ 3º A apreciação sobre a abusividade de cláusulas contratuais, para fins de sua inclusão no rol a que se refere o **caput** se dará de ofício ou por provocação dos legitimados previstos no [art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990](#), ou por terceiros interessados, mediante procedimento de consulta pública, a ser regulamentado em ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

§ 4º Compete exclusivamente à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública elencar as cláusulas abusivas, observadas as disposições deste Decreto, quando o fornecedor de produtos ou serviços utilizá-las uniformemente em âmbito nacional. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

SEÇÃO II

Do Cadastro de Fornecedores

Art. 57. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do [art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990](#).

Art. 58. Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Art. 59. Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem providenciar a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º O cadastro referido no caput deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no órgão de imprensa oficial local, devendo a entidade responsável dar-lhe a maior publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 2º O cadastro será divulgado anualmente, podendo o órgão responsável fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§ 3º Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 60. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 61. O consumidor ou fornecedor poderá requerer em cinco dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único: No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos do § 1º do art. 59 deste Decreto.

Art. 62. Os cadastros específicos de cada órgão público de defesa do consumidor serão consolidados em cadastros gerais, nos âmbitos federal e estadual, aos quais se aplica o disposto nos artigos desta Seção.

CAPÍTULO VII

Das Disposições Gerais

~~Art. 63. Com base na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e legislação complementar, a Secretaria de Direito Econômico poderá expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor.~~

~~Art. 63. Com base na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e legislação complementar, a Secretaria Nacional do Consumidor poderá expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de proteção e defesa do consumidor. [\(Redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012\)](#).~~

Art. 63. Nos termos do disposto na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e na legislação complementar, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá editar atos administrativos com vistas à observância das normas de proteção e defesa do consumidor, facultada a oitiva do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 64. Poderão ser lavrados Autos de Comprovação ou Constatação, a fim de estabelecer a situação real de mercado, em determinado lugar e momento, obedecido o procedimento adequado.

Art. 65. Em caso de impedimento à aplicação do presente Decreto, ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial.

Art. 65-A. As normas procedimentais estabelecidas pela [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), e pela [Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015](#) - Código de Processo Civil, aplicam-se subsidiariamente e supletivamente a este Decreto. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#).

Art. 66. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 67. Fica [revogado o Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993](#).

Brasília, 20 de março de 1997; 176º da Independência e 109º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Nelson A. Jobim

Este texto não substitui o publicado no DOU de 21.3.197

*



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014

[Vigência](#)

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

[Regulamento](#)

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

~~Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou, no mínimo, uma pessoa jurídica integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento situado no País. (Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021).~~ [\(Rejeitada\)](#)

Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

- I - o reconhecimento da escala mundial da rede;
- II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;
- III - a pluralidade e a diversidade;
- IV - a abertura e a colaboração;
- V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VI - a finalidade social da rede.

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

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

- II - proteção da privacidade;
- III - proteção dos dados pessoais, na forma da lei;
- IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

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

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

VII - preservação da natureza participativa da rede;

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

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta Lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

- I - do direito de acesso à internet a todos;

II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e

IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;

II - terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;

III - endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;

IV - administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao País;

V - conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI - registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

~~VII - aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e~~

~~VII - aplicações de internet - o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; (Redação dada pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021) (Rejeitada)~~

VII - aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e

~~VIII - registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP.~~

~~VIII - registros de acesso a aplicações de internet - o conjunto de informações referentes à data e à hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP; (Redação dada pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021) (Rejeitada)~~

VIII - registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP.

~~IX - rede social - aplicação de internet cuja principal finalidade seja o compartilhamento e a disseminação, pelos usuários, de opiniões e informações, veiculados por textos ou arquivos de imagens, sonoros ou audiovisuais, em uma única plataforma, por meio de contas conectadas ou acessíveis de forma articulada, permitida a conexão entre usuários, e que seja provida por pessoa jurídica que exerça atividade com fins econômicos e de forma organizada, mediante a oferta de serviços ao público brasileiro com, no mínimo, dez milhões de usuários registrados no País; e (Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021) (Rejeitada)~~

~~X - moderação em redes sociais - ações dos provedores de redes sociais de exclusão, suspensão ou bloqueio da divulgação de conteúdo gerado por usuário e ações de cancelamento ou suspensão, total ou parcial, dos serviços e das funcionalidades de conta ou perfil de usuário de redes sociais. (Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021) (Rejeitada)~~

~~Parágrafo único. Não se incluem na definição de que trata o inciso IX do caput as aplicações de internet que se destinam à troca de mensagens instantâneas e às chamadas de voz, assim como aquelas que tenham como principal finalidade a viabilização do comércio de bens ou serviços. (Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021) (Rejeitada)~~

Art. 6º Na interpretação desta Lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da internet, seus usos e costumes particulares e sua importância para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

Seção I Disposições gerais

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021) (Rejeitada)~~

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

~~X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;~~

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei e na que dispõe sobre a proteção de dados pessoais; [\(Redação dada pela Lei nº 13.709, de 2018\)](#). [\(Vigência\)](#)

XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no **caput**, tais como aquelas que:

I - impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II - em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

Seção II

~~Dos direitos e das garantias dos usuários de redes sociais~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~. [\(Rejeitada\)](#)

~~Art. 8º A Aos usuários, nas relações com os provedores de redes sociais, são assegurados os seguintes direitos, sem prejuízo do disposto na Seção I deste Capítulo:~~ [\(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021\)](#). [\(Rejeitada\)](#)

~~I - acesso a informações claras, públicas e objetivas sobre quaisquer políticas, procedimentos, medidas e instrumentos utilizados para fins de eventual moderação ou limitação do alcance da divulgação de conteúdo gerado~~

pelo usuário, incluídos os critérios e os procedimentos utilizados para a decisão humana ou automatizada, ressalvados os segredos comercial e industrial; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~
(Rejeitada)

II - contraditório, ampla defesa e recurso, a serem obrigatoriamente observados nas hipóteses de moderação de conteúdo, devendo o provedor de redes sociais oferecer, no mínimo, um canal eletrônico de comunicação dedicado ao exercício desses direitos; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

III - restituição do conteúdo disponibilizado pelo usuário, em particular de dados pessoais, textos, imagens, dentre outros, quando houver requerimento; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

IV - restabelecimento da conta, do perfil ou do conteúdo no mesmo estado em que se encontrava, na hipótese de moderação indevida pelo provedor de redes sociais; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~
(Rejeitada)

V - não exclusão, cancelamento ou suspensão, total ou parcial, de serviços e funcionalidades da conta ou do perfil, exceto por justa causa, observado o disposto no art. 8º-B; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

VI - não exclusão, suspensão ou bloqueio da divulgação de conteúdo gerado pelo usuário, exceto por justa causa, observado o disposto no art. 8º-C; e ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

VII - acesso a resumo dos termos de uso da rede social, com destaque às regras de maior significância para o usuário. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

Parágrafo único. É vedada aos provedores de redes sociais a adoção de critérios de moderação ou limitação do alcance da divulgação de conteúdo que impliquem censura de ordem política, ideológica, científica, artística ou religiosa, observado o disposto nos art. 8º-B e art. 8º-C. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~
(Rejeitada)

Art. 8º-B Em observância à liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, a exclusão, o cancelamento ou a suspensão, total ou parcial, dos serviços e das funcionalidades da conta ou do perfil de usuário de redes sociais somente poderá ser realizado com justa causa e motivação. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

§ 1º Considera-se caracterizada a justa causa nas seguintes hipóteses: ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

I - inadimplemento do usuário; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

II - contas criadas com o propósito de assumir ou simular identidade de terceiros para enganar o público, ressalvados o direito ao uso de nome social e à pseudonímia e o explícito ânimo humorístico ou paródico; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

III - contas preponderantemente geridas por qualquer programa de computador ou tecnologia para simular ou substituir atividades humanas na distribuição de conteúdo em provedores; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

IV - prática reiterada das condutas previstas no art. 8º-C; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

V - contas que ofertem produtos ou serviços que violem patente, marca registrada, direito autoral ou outros direitos de propriedade intelectual; ou ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

VI - cumprimento de determinação judicial. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~
(Rejeitada)

§ 2º O usuário deverá ser notificado da exclusão, do cancelamento ou da suspensão, total ou parcial, dos serviços e das funcionalidades da conta ou do perfil. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~
(Rejeitada)

§ 3º A notificação de que trata o § 2º: ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

I - poderá ocorrer por meio eletrônico, de acordo com as regras de uso da rede social; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

II - ocorrerá de forma prévia ou concomitante à exclusão, ao cancelamento ou à suspensão, total ou parcial, dos serviços e das funcionalidades da conta ou do perfil; e ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

III - conterá a identificação da medida adotada, a motivação da decisão e as informações sobre prazos, canais eletrônicos de comunicação e procedimentos para a contestação e a eventual revisão pelo provedor de redes sociais. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

§ 4º As medidas de que trata o caput também poderão ser adotadas a requerimento do próprio usuário, de seu representante legal ou de seus herdeiros, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas na legislação. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

Art. 8º-C Em observância à liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, a exclusão, a suspensão ou o bloqueio da divulgação de conteúdo gerado por usuário somente poderá ser realizado com justa causa e motivação. ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

§ 1º Considera-se caracterizada a justa causa nas seguintes hipóteses: ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

I - quando o conteúdo publicado pelo usuário estiver em desacordo com o disposto na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

II - quando a divulgação ou a reprodução configurar: ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

a) nudez ou representações explícitas ou implícitas de atos sexuais; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ (Rejeitada)

b) prática, apoio, promoção ou incitação de crimes contra a vida, pedofilia, terrorismo, tráfico ou quaisquer outras infrações penais sujeitas à ação penal pública incondicionada; ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~

~~de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~e) apoio, recrutamento, promoção ou ajuda a organizações criminosas ou terroristas ou a seus atos;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~d) prática, apoio, promoção ou incitação de atos de ameaça ou violência, inclusive por razões de discriminação ou preconceito de raça, cor, sexo, etnia, religião ou orientação sexual;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~e) promoção, ensino, incentivo ou apologia à fabricação ou ao consumo, explícito ou implícito, de drogas ilícitas;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~f) prática, apoio, promoção ou incitação de atos de violência contra animais;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~g) utilização ou ensino do uso de computadores ou tecnologia da informação com o objetivo de roubar credenciais, invadir sistemas, comprometer dados pessoais ou causar danos a terceiros;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~h) prática, apoio, promoção ou incitação de atos contra a segurança pública, defesa nacional ou segurança do Estado;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~i) utilização ou ensino do uso de aplicações de internet, sítios eletrônicos ou tecnologia da informação com o objetivo de violar patente, marca registrada, direito autoral ou outros direitos de propriedade intelectual;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~j) infração às normas editadas pelo Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária referentes a conteúdo ou material publicitário ou propagandístico;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~k) disseminação de vírus de software ou qualquer outro código de computador, arquivo ou programa projetado para interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer recurso de computador; ou~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~l) comercialização de produtos impróprios ao consumo, nos termos do disposto no § 6º do art. 18 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~III - requerimento do ofendido, de seu representante legal ou de seus herdeiros, na hipótese de violação à intimidade, à privacidade, à imagem, à honra, à proteção de seus dados pessoais ou à propriedade intelectual; ou~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~IV - cumprimento de determinação judicial.~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~§ 2º O usuário deverá ser notificado da exclusão, da suspensão ou do bloqueio da divulgação de conteúdo por ele gerado.~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~§ 3º A notificação de que trata o § 2º:~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~I - poderá ocorrer por meio eletrônico, de acordo com as regras de uso da rede social;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~II - ocorrerá de forma prévia ou concomitante à exclusão, à suspensão ou ao bloqueio da divulgação de conteúdo; e~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~III - conterá a identificação da medida adotada, a motivação da decisão e as informações sobre prazos, canais eletrônicos de comunicação e procedimentos para a contestação e a eventual revisão pelo provedor de redes sociais.~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~§ 4º As medidas de que trata o caput também poderão ser adotadas a requerimento do próprio usuário, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas na legislação.~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~Art. 8º-D Para aplicação do disposto nos art. 8º-B e art. 8º-C, será considerada motivada a decisão que:~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~I - indicar a parte específica do contrato de prestação de serviços ou do termo de uso relativo aos serviços fornecidos pelo provedor de aplicações de internet que foi violada;~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~II - especificar a postagem ou a conduta considerada afrontosa ao contrato de prestação de serviços ou ao termo de uso; e~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~III - informar o fundamento jurídico da decisão.~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

CAPÍTULO III DA PROVISÃO DE CONEXÃO E DE APLICAÇÕES DE INTERNET

Seção I Da Neutralidade de Rede

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do Presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta Lei, ouvidos o Comitê Gestor da Internet e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de:

I - requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e

II - priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no **caput** deve:

I - abster-se de causar dano aos usuários, na forma do [art. 927 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil](#);

II - agir com proporcionalidade, transparência e isonomia;

III - informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e

IV - oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3º Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

Seção II

Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no **caput**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º.

§ 2º O conteúdo das comunicações privadas somente poderá ser disponibilizado mediante ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, respeitado o disposto nos incisos II e III do art. 7º.

§ 3º O disposto no **caput** não impede o acesso aos dados cadastrais que informem qualificação pessoal, filiação e endereço, na forma da lei, pelas autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

§ 4º As medidas e os procedimentos de segurança e de sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento, respeitado seu direito de confidencialidade quanto a segredos empresariais.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no **caput** aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

~~§ 2º O disposto no **caput** aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.~~ [\(Revogado pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021\)](#) [\(Rejeitada\)](#)

§ 2º O disposto no **caput** aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.

§ 3º Os provedores de conexão e de aplicações de internet deverão prestar, na forma da regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

§ 4º Decreto regulamentará o procedimento para apuração de infrações ao disposto neste artigo.

~~Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:~~ [\(Revogado pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021\)](#) [\(Rejeitada\)](#)

~~I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;~~ [\(Revogado pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021\)](#) [\(Rejeitada\)](#)

~~II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a~~

~~gravidade da falta e a intensidade da sanção;~~
~~(Rejeitada)~~

~~(Revogado pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~

~~III - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou~~
~~Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~(Revogado pela~~

~~IV - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.~~
~~Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~(Revogado pela~~

~~Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o caput sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no País.~~
~~Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~(Revogado pela Medida~~

Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o **caput** sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no País.

Subseção I **Da Guarda de Registros de Conexão**

Art. 13. Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento.

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no **caput**.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no **caput**.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Subseção II **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão**

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de internet.

Subseção III **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações**

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no **caput** a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de internet que os registros de acesso a aplicações de internet sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no **caput**, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Art. 16. Na provisão de aplicações de internet, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda:

I - dos registros de acesso a outras aplicações de internet sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º ; ou

~~II - de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular;~~

II - de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular, exceto nas hipóteses previstas na Lei que dispõe sobre a proteção de dados pessoais. [\(Redação dada pela Lei nº 13.709, de 2018\)](#). [\(Vigência\)](#)

Art. 17. Ressalvadas as hipóteses previstas nesta Lei, a opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de internet não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.

Seção III

Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 1º A ordem judicial de que trata o **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º , poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

Art. 21. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus

participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

Parágrafo único. A notificação prevista no **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

Seção IV **Da Requisição Judicial de Registros**

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet.

Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

I - fundados indícios da ocorrência do ilícito;

II - justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória;
e

III - período ao qual se referem os registros.

Art. 23. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro.

CAPÍTULO IV **DA ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO**

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

I - estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica;

II - promoção da racionalização da gestão, expansão e uso da internet, com participação do Comitê Gestor da internet no Brasil;

III - promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes Poderes e âmbitos da Federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;

IV - promoção da interoperabilidade entre sistemas e terminais diversos, inclusive entre os diferentes âmbitos federativos e diversos setores da sociedade;

V - adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;

VI - publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;

VII - otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no País, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa;

VIII - desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da internet;

IX - promoção da cultura e da cidadania; e

X - prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

Art. 25. As aplicações de internet de entes do poder público devem buscar:

I - compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com diversos terminais, sistemas operacionais e aplicativos para seu acesso;

II - acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardados os aspectos de sigilo e restrições administrativas e legais;

III - compatibilidade tanto com a leitura humana quanto com o tratamento automatizado das informações;

IV - facilidade de uso dos serviços de governo eletrônico; e

V - fortalecimento da participação social nas políticas públicas.

Art. 26. O cumprimento do dever constitucional do Estado na prestação da educação, em todos os níveis de ensino, inclui a capacitação, integrada a outras práticas educacionais, para o uso seguro, consciente e responsável da internet como ferramenta para o exercício da cidadania, a promoção da cultura e o desenvolvimento tecnológico.

Art. 27. As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social devem:

I - promover a inclusão digital;

II - buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e

III - fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional.

Art. 28. O Estado deve, periodicamente, formular e fomentar estudos, bem como fixar metas, estratégias, planos e cronogramas, referentes ao uso e desenvolvimento da internet no País.

CAPÍTULO IV-A DAS SANÇÕES

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

Art. 28-A. ~~Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos art. 8º A, art. 8º B, art. 8º C, art. 10 e art. 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções:~~

~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~II - multa de até dez por cento do faturamento do grupo econômico no País em seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~IV - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~V - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~§ 1º Na hipótese de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o caput a filial, a sucursal, o escritório ou o estabelecimento situado no País.~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~§ 2º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de suas competências, isolada ou cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

~~§ 3º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas de forma proporcional, de acordo com as peculiaridades do caso concreto, e dependerão de procedimento administrativo, assegurados a ampla defesa e o contraditório.~~ ~~(Incluído pela Medida Provisória nº 1.068, de 2021)~~ ~~(Rejeitada)~~

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. O usuário terá a opção de livre escolha na utilização de programa de computador em seu terminal para exercício do controle parental de conteúdo entendido por ele como impróprio a seus filhos menores, desde que respeitados os princípios desta Lei e da [Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990](#) - Estatuto da Criança e do Adolescente.

Parágrafo único. Cabe ao poder público, em conjunto com os provedores de conexão e de aplicações de internet e a sociedade civil, promover a educação e fornecer informações sobre o uso dos programas de computador previstos no **caput**, bem como para a definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes.

Art. 30. A defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos nesta Lei poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma da lei.

Art. 31. Até a entrada em vigor da lei específica prevista no § 2º do art. 19, a responsabilidade do provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, quando se tratar de infração a direitos de autor ou a direitos conexos, continuará a ser disciplinada pela legislação autoral vigente aplicável na data da entrada em vigor desta Lei.

Art. 32. Esta Lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Brasília, 23 de abril de 2014; 193º da Independência e 126º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Clélio Campolina Diniz

Este texto não substitui o publicado no DOU de 24.4.2014

*



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 8.771, DE 11 DE MAIO DE 2016

Vigência

Regulamenta a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para tratar das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indicar procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, apontar medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelecer parâmetros para fiscalização e apuração de infrações.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto trata das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego, indica procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações, aponta medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública e estabelece parâmetros para fiscalização e apuração de infrações contidas na [Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014](#).

Art. 2º O disposto neste Decreto se destina aos responsáveis pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento e aos provedores de conexão e de aplicações de internet, definida nos termos do [inciso I do caput do art. 5º da Lei nº 12.965, de 2014](#).

Parágrafo único. O disposto neste Decreto não se aplica:

- I - aos serviços de telecomunicações que não se destinem ao provimento de conexão de internet; e
- II - aos serviços especializados, entendidos como serviços otimizados por sua qualidade assegurada de serviço, de velocidade ou de segurança, ainda que utilizem protocolos lógicos TCP/IP ou equivalentes, desde que:
 - a) não configurem substituto à internet em seu caráter público e irrestrito; e
 - b) sejam destinados a grupos específicos de usuários com controle estrito de admissão.

CAPÍTULO II

DA NEUTRALIDADE DE REDE

Art. 3º A exigência de tratamento isonômico de que trata o [art. 9º da Lei nº 12.965, de 2014](#), deve garantir a preservação do caráter público e irrestrito do acesso à internet e os fundamentos, princípios e objetivos do uso da internet no País, conforme previsto na [Lei nº 12.965, de 2014](#).

Art. 4º A discriminação ou a degradação de tráfego são medidas excepcionais, na medida em que somente poderão decorrer de requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada de serviços e aplicações ou da priorização de serviços de emergência, sendo necessário o cumprimento de todos os requisitos dispostos no [art. 9º, § 2º, da Lei nº 12.965, de 2014](#).

Art. 5º Os requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada de serviços e aplicações devem ser observados pelo responsável de atividades de transmissão, de comutação ou de roteamento, no âmbito de sua

respectiva rede, e têm como objetivo manter sua estabilidade, segurança, integridade e funcionalidade.

§ 1º Os requisitos técnicos indispensáveis apontados no **caput** são aqueles decorrentes de:

I - tratamento de questões de segurança de redes, tais como restrição ao envio de mensagens em massa (**spam**) e controle de ataques de negação de serviço; e

II - tratamento de situações excepcionais de congestionamento de redes, tais como rotas alternativas em casos de interrupções da rota principal e em situações de emergência.

§ 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel atuará na fiscalização e na apuração de infrações quanto aos requisitos técnicos elencados neste artigo, consideradas as diretrizes estabelecidas pelo Comitê Gestor da Internet - CGIbr.

Art. 6º Para a adequada prestação de serviços e aplicações na internet, é permitido o gerenciamento de redes com o objetivo de preservar sua estabilidade, segurança e funcionalidade, utilizando-se apenas de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais, desenvolvidos para o bom funcionamento da internet, e observados os parâmetros regulatórios expedidos pela Anatel e consideradas as diretrizes estabelecidas pelo CGIbr.

Art. 7º O responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento deverá adotar medidas de transparência para explicitar ao usuário os motivos do gerenciamento que implique a discriminação ou a degradação de que trata o art. 4º, tais como:

I - a indicação nos contratos de prestação de serviço firmado com usuários finais ou provedores de aplicação; e

II - a divulgação de informações referentes às práticas de gerenciamento adotadas em seus sítios eletrônicos, por meio de linguagem de fácil compreensão.

Parágrafo único. As informações de que trata esse artigo deverão conter, no mínimo:

I - a descrição dessas práticas;

II - os efeitos de sua adoção para a qualidade de experiência dos usuários; e

III - os motivos e a necessidade da adoção dessas práticas.

Art. 8º A degradação ou a discriminação decorrente da priorização de serviços de emergência somente poderá decorrer de:

I - comunicações destinadas aos prestadores dos serviços de emergência, ou comunicação entre eles, conforme previsto na regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel; ou

II - comunicações necessárias para informar a população em situações de risco de desastre, de emergência ou de estado de calamidade pública.

Parágrafo único. A transmissão de dados nos casos elencados neste artigo será gratuita.

Art. 9º Ficam vedadas condutas unilaterais ou acordos entre o responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento e os provedores de aplicação que:

I - comprometam o caráter público e irrestrito do acesso à internet e os fundamentos, os princípios e os objetivos do uso da internet no País;

II - priorizem pacotes de dados em razão de arranjos comerciais; ou

III - privilegiem aplicações ofertadas pelo próprio responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento ou por empresas integrantes de seu grupo econômico.

Art. 10. As ofertas comerciais e os modelos de cobrança de acesso à internet devem preservar uma internet única, de natureza aberta, plural e diversa, compreendida como um meio para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva e não discriminatória.

CAPÍTULO III

DA PROTEÇÃO AOS REGISTROS, AOS DADOS PESSOAIS E ÀS COMUNICAÇÕES PRIVADAS

Seção I

Da requisição de dados cadastrais

Art. 11. As autoridades administrativas a que se refere o [art. 10, § 3º da Lei nº 12.965, de 2014](#), indicarão o fundamento legal de competência expressa para o acesso e a motivação para o pedido de acesso aos dados cadastrais.

§ 1º O provedor que não coletar dados cadastrais deverá informar tal fato à autoridade solicitante, ficando desobrigado de fornecer tais dados.

§ 2º São considerados dados cadastrais:

I - a filiação;

II - o endereço; e

III - a qualificação pessoal, entendida como nome, prenome, estado civil e profissão do usuário.

§ 3º Os pedidos de que trata o **caput** devem especificar os indivíduos cujos dados estão sendo requeridos e as informações desejadas, sendo vedados pedidos coletivos que sejam genéricos ou inespecíficos.

Art. 12. A autoridade máxima de cada órgão da administração pública federal publicará anualmente em seu sítio na internet relatórios estatísticos de requisição de dados cadastrais, contendo:

I - o número de pedidos realizados;

II - a listagem dos provedores de conexão ou de acesso a aplicações aos quais os dados foram requeridos;

III - o número de pedidos deferidos e indeferidos pelos provedores de conexão e de acesso a aplicações; e

IV - o número de usuários afetados por tais solicitações.

Seção II

Padrões de segurança e sigilo dos registros, dados pessoais e comunicações privadas

Art. 13. Os provedores de conexão e de aplicações devem, na guarda, armazenamento e tratamento de dados pessoais e comunicações privadas, observar as seguintes diretrizes sobre padrões de segurança:

I - o estabelecimento de controle estrito sobre o acesso aos dados mediante a definição de responsabilidades das pessoas que terão possibilidade de acesso e de privilégios de acesso exclusivo para determinados usuários;

II - a previsão de mecanismos de autenticação de acesso aos registros, usando, por exemplo, sistemas de autenticação dupla para assegurar a individualização do responsável pelo tratamento dos registros;

III - a criação de inventário detalhado dos acessos aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso designado pela empresa e o arquivo acessado, inclusive para cumprimento do disposto no [art. 11, § 3º, da Lei nº 12.965, de 2014](#); e

IV - o uso de soluções de gestão dos registros por meio de técnicas que garantam a inviolabilidade dos dados, como encriptação ou medidas de proteção equivalentes.

§ 1º Cabe ao CGIbr promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais para o disposto nesse artigo, de acordo com as especificidades e o porte dos provedores de conexão e de aplicação.

§ 2º Tendo em vista o disposto nos [incisos VII a X do caput do art. 7º da Lei nº 12.965, de 2014](#), os provedores de conexão e aplicações devem reter a menor quantidade possível de dados pessoais, comunicações privadas e registros

de conexão e acesso a aplicações, os quais deverão ser excluídos:

I - tão logo atingida a finalidade de seu uso; ou

II - se encerrado o prazo determinado por obrigação legal.

Art. 14. Para os fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - dado pessoal - dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa; e

II - tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Art. 15. Os dados de que trata o [art. 11 da Lei nº 12.965, de 2014](#), deverão ser mantidos em formato interoperável e estruturado, para facilitar o acesso decorrente de decisão judicial ou determinação legal, respeitadas as diretrizes elencadas no art. 13 deste Decreto.

Art. 16. As informações sobre os padrões de segurança adotados pelos provedores de aplicação e provedores de conexão devem ser divulgadas de forma clara e acessível a qualquer interessado, preferencialmente por meio de seus sites na internet, respeitado o direito de confidencialidade quanto aos segredos empresariais.

CAPÍTULO IV

DA FISCALIZAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 17. A Anatel atuará na regulação, na fiscalização e na apuração de infrações, nos termos da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#).

Art. 18. A Secretaria Nacional do Consumidor atuará na fiscalização e na apuração de infrações, nos termos da [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#).

Art. 19. A apuração de infrações à ordem econômica ficará a cargo do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, nos termos da [Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011](#).

Art. 20. Os órgãos e as entidades da administração pública federal com competências específicas quanto aos assuntos relacionados a este Decreto atuarão de forma colaborativa, consideradas as diretrizes do CGLBr, e deverão zelar pelo cumprimento da legislação brasileira, inclusive quanto à aplicação das sanções cabíveis, mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, nos termos do [art. 11 da Lei nº 12.965, de 2014](#).

Art. 21. A apuração de infrações à [Lei nº 12.965, de 2014](#), e a este Decreto atenderá aos procedimentos internos de cada um dos órgãos fiscalizatórios e poderá ser iniciada de ofício ou mediante requerimento de qualquer interessado.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 11 de maio de 2016; 195º da Independência e 128º da República.

DILMA ROUSSEFF

Eugênio José Guilherme de Aragão

André Peixoto Figueiredo Lima

João Luiz Silva Ferreira

Emília Maria Silva Ribeiro Curi

Este texto não substitui o publicado no DOU de 11.5.2016 - Edição extra

*



MARCO CIVIL DA INTERNET

MARCO CIVIL DA INTERNET

Mesa da Câmara dos Deputados

54ª Legislatura | 2011-2015

Presidente

Henrique Eduardo Alves

1º Vice-Presidente

Arlindo Chinaglia

2º Vice-Presidente

Fábio Faria

1º Secretário

Márcio Bittar

2º Secretário

Simão Sessim

3º Secretário

Maurício Quintella Lessa

4º Secretário

Biffi

Suplentes de Secretário

1º Suplente

Gonzaga Patriota

2º Suplente

Wolney Queiroz

3º Suplente

Vitor Penido

4º Suplente

Takayama

Diretor-Geral

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida

Secretário-Geral da Mesa

Mozart Vianna de Paiva



Câmara dos
Deputados

MARCO CIVIL DA INTERNET

1ª reimpressão

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014,
que estabelece princípios, garantias, di-
reitos e deveres para o uso da internet
no Brasil.

Centro de Documentação e Informação
Edições Câmara
Brasília | 2015

CÂMARA DOS DEPUTADOS

Diretoria Legislativa

Diretor: Afrísio Vieira Lima Filho

Consultoria Legislativa

Diretor: Eduardo Fernandez Silva

Centro de Documentação e Informação

Diretor: Adolfo C. A. R. Furtado

Coordenação Edições Câmara

Diretora: Heloísa Helena S. C. Antunes

Coordenação de Organização da Informação Legislativa

Diretor: Ricardo Lopes Vilarins

Projeto gráfico de capa e miolo: Patrícia Weiss

Diagramação: Thainara Fernandes Neves

Foto da capa: moodboard © Thinkstock

Revisão: Seção de Revisão e Indexação

2014, 1ª edição.

Esta edição inclui as normas vigentes até o seu fechamento, em 2/1/2015.

Câmara dos Deputados
Centro de Documentação e Informação – Cedi
Coordenação Edições Câmara – Coedi
Anexo II – Praça dos Três Poderes
Brasília (DF) – CEP 70160-900
Telefone: (61) 3216-5809; fax: (61) 3216-5810
editora@camara.leg.br

SÉRIE
Legislação
n. 123

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)
Coordenação de Biblioteca. Seção de Catalogação.

Brasil. [Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014].

Marco civil da Internet [recurso eletrônico] : Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. – 1. reimpr.

– Brasília : Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015.

41 p. – (Série legislação ; n. 123)

Inclui normas vigentes até 2/1/2015.

ISBN 978-85-402-0239-9

1. Internet, legislação, Brasil. I. Título. II. Série.

CDU 004.738.5(81)(094)

ISBN 978-85-402-0238-2 (papel)

ISBN 978-85-402-0239-9 (PDF)

SUMÁRIO

Apresentação	7
Entendendo as polêmicas e as mudanças trazidas pelo Marco Civil da Internet	9
LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014 (Marco Civil da Internet)	
Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.	29
Capítulo I – Disposições Preliminares	29
Capítulo II – Dos Direitos e Garantias dos Usuários	31
Capítulo III – Da Provisão de Conexão e de Aplicações de Internet	32
Seção I – Da Neutralidade de Rede	32
Seção II – Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comu- nicações Privadas	33
Subseção I – Da Guarda de Registros de Conexão.....	35
Subseção II – Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão.....	36
Subseção III – Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações.....	36
Seção III – Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros	37
Seção IV – Da Requisição Judicial de Registros.....	38
Capítulo IV – Da Atuação do Poder Público.....	39
Capítulo V – Disposições Finais	40

APRESENTAÇÃO

Conjugar liberdade e responsabilidade, estabelecer direitos e deveres e garantir o livre acesso à informação foram alguns dos desafios que esta Casa recebeu com a apresentação de projetos que viriam a se tornar o Marco Civil da Internet. Na Câmara dos Deputados, travou-se um amplo debate com a sociedade. Eventos foram realizados não apenas em Brasília, mas em diversas outras cidades, sempre abertos à participação de todos os interessados.

Foram recebidas milhares de sugestões para o aprimoramento do texto, e a internet foi uma ferramenta fundamental para se dar visibilidade a este debate tão importante para o Brasil.

As discussões que levaram à promulgação do Marco Civil da Internet foram uma prova de fogo para as ferramentas virtuais que a Câmara dos Deputados disponibiliza para a contribuição da população no processo legislativo. Nunca havia existido tanta demanda por participação nas várias plataformas de que a Casa dispõe – em especial o E-democracia, a principal delas.

O trabalho árduo do Parlamento gerou uma legislação pioneira no mundo, de importância ímpar para todos os que defendem a liberdade de expressão na internet. Com o Marco Civil da Internet, inauguramos não apenas uma legislação que contribui para manter a internet livre e segura mas um novo paradigma para a internet mundial.

Deputado Henrique Eduardo Alves
Presidente da Câmara dos Deputados

ENTENDENDO AS POLÊMICAS E AS MUDANÇAS TRAZIDAS PELO MARCO CIVIL DA INTERNET

1. Introdução

A tramitação do chamado *Marco Civil da Internet*, sancionado em 23 de abril de 2014 e transformado na Lei 12.965, suscitou acalorados debates na sociedade e no Parlamento. Por diversas vezes as discussões colocaram em lados diametralmente opostos segmentos das mais diferentes matizes. Sendo a internet uma ferramenta utilizada pela maioria da população e pelas pequenas, médias e grandes empresas,¹ o Projeto de Lei 2.126 de 2011, apresentado na Câmara dos Deputados pelo Poder Executivo, teria grande impacto qualquer que fosse a solução legislativa resultante de sua tramitação.

A iniciativa, batizada com o epíteto de *Constituição da Internet*, tal como expresso na ementa, “estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil”. Além de ser uma declaração de princípios para usuários e garantir a privacidade, os direitos humanos e o exercício da cidadania em meios digitais, a proposta buscava também regulamentar diversos aspectos relacionados à exploração comercial e governamental da grande rede. Várias foram as polêmicas nos assuntos tratados. A guarda dos dados dos usuários pelas empresas de conexão à internet e pelas empresas responsáveis pelos conteúdos disponíveis na internet, a neutralidade da rede e o armazenamento dos dados dos internautas no país estiveram entre os assuntos que mais geraram embates entre empresas de telecomunicações e de conteúdo na internet, detentores de direitos autorais, governo, grupos articulados de usuários e tantos mais.

Este texto, uma atualização do *Fique Por Dentro* da Câmara dos Deputados publicado em janeiro de 2014,² visa esclarecer os principais pontos da nova lei e as implicações decorrentes de sua entrada em vigor para os diversos setores.

1 Dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil indicam que 69% da população brasileira se conecta à internet diariamente e 97% das empresas a utilizam. Disponível em: <<http://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>>, pág. 32. Acesso em 27/5/14.

2 Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/fiquePorDentro/temas/marco-civil/texto-base-da-consultoria-legislativa>>. Acesso em 28/5/14.

2. Breve histórico das iniciativas de regulamentação da internet na Câmara dos Deputados

O tema da regulamentação da internet é certamente controverso. No Brasil, provavelmente a primeira proposta de regulação aprovada na Câmara tenha sido o PL 84/99, de autoria do deputado Luiz Piauhyllino, que ficou conhecido como o PL dos Crimes Digitais. No ano seguinte, o senador Luiz Estevão propôs o PLS 151/00 (na Câmara, PL 5.403/01), que determinava a guarda dos registros de conexão dos usuários à internet.

O projeto dos Crimes Digitais, que considerava crimes a invasão e alteração de conteúdos de sítios, o roubo de senhas e a criação e disseminação de vírus, foi aprovado na Câmara em 2003 e modificado pelo Senado em 2008, voltando para a casa de origem para apreciação das modificações introduzidas. Durante a segunda tramitação do projeto na Câmara, houve o episódio da invasão de privacidade da atriz Carolina Dieckmann, com divulgação de material de sua propriedade. Em reação ao acontecimento, foi proposto o PL 2.793/11, de autoria do deputado Paulo Teixeira. A grande repercussão na mídia que o caso obteve fez com que ambos os projetos fossem aprovados em 2012. Porém, a Lei dos Crimes Digitais (12.735/12) foi drasticamente simplificada e os novos tipos penais foram incluídos na Lei Carolina Dieckmann (12.737/12).

Em oposição aos debates focados na criminalização do uso indevido da internet, surge o PL 2.126/11, de autoria do Poder Executivo. Gestado no Ministério da Justiça e fruto de diversas consultas públicas, o projeto se contrapôs às iniciativas anteriores de regulação da internet, pois, ao invés de privilegiar o tratamento de crimes e proibições, garantia liberdades e direitos aos usuários de internet. Daí o nome pelo qual ficou conhecido, o *Marco Civil da Internet*.

Durante a reta final da aprovação do Marco Civil e possivelmente devido à reverberação política causada pela discussão da matéria, outra proposta de regulamentação da internet ganhou impulso em sua tramitação na Câmara: a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 479/10. De iniciativa do deputado Sebastião Bala Rocha, a emenda propõe a inclusão do acesso à internet entre os direitos fundamentais do cidadão. Em dezembro de 2013, o relator da PEC, deputado Amauri Teixeira, ecoando as discussões do Marco Civil, que ainda enfrentava dificuldades em sua aprovação, incluiu o tema da neutralidade em seu relatório e estabeleceu como direito

fundamental dos cidadãos não somente o acesso à internet, mas o acesso a uma internet neutra.³

3. O projeto e sua tramitação na Casa

A proposição principal encaminhada pelo Poder Executivo atraiu a apensação de outros 36 projetos, dentre eles o PL 5.403/01 mencionado anteriormente. Os principais pontos do projeto, tal como proposto originalmente, eram:

1) Neutralidade de redes

O conceito de neutralidade implica que as operadoras de telecomunicações (as fornecedoras do acesso de banda larga) não podem interferir na velocidade dos pacotes trafegados pela internet, priorizando certos tipos de conteúdos em detrimento de outros. O projeto original garantia uma neutralidade relativa, isto é, permitia o controle de tráfego pelas operadoras, sob certas condições que deveriam ser definidas em regulamentação.

2) Guarda dos registros de conexão

Os dados de conexão à internet (endereço IP utilizado, horário de conexão, etc.) permitem a identificação do usuário, o que possibilita o seu monitoramento, mas também facilita a investigação de ilícitos (por exemplo, disponibilizar conteúdos ilegais). O projeto previa que os provedores de conexão⁴ deveriam guardar os registros durante um ano e repassá-los às autoridades competentes em caso de requisição judicial.

3) Guarda do registro das aplicações de internet

Este registro refere-se ao histórico de navegação do usuário. Pela proposta original, os provedores de conexão não poderiam armazenar esses dados, o que seria facultado aos provedores de conteúdo.⁵ No entanto, caso instados por autoridade judicial, os provedores de conteúdo deveriam guardar os dados para investigação.

3 A emenda ainda se encontrava em tramitação quando da elaboração deste texto, em maio de 2014.

4 Provedores de conexão são as empresas de telecomunicações que proveem a banda larga aos usuários (por exemplo, operadoras de telefonia ou de cabo).

5 Provedores de conteúdo são empresas ou pessoas que proveem a internet de conteúdo, isto é, quem alimenta as páginas da internet ou posta qualquer tipo de material na rede (texto, audiovisual, etc). Neste grupo, encontram-se tanto empresas globais, como Google e Facebook, empresas nacionais, como UOL e Globo, quanto usuários quando criam páginas pessoais (por exemplo, meunome.com.br). Quando usuários utilizam-se de páginas de empresas para postar conteúdos (por exemplo, comentários em redes sociais ou criação de blogs em empresas que hospedam esses aplicativos), costuma-se nomear esse material como conteúdo gerado por terceiros.

4) Responsabilidade por material infringente

O projeto normatiza a prática da “notificação e retirada do ar” (do inglês *notice and take down*) para materiais infringentes, tais como músicas e conteúdos audiovisuais protegidos por direito autoral ou conteúdos difamatórios ou caluniosos, entre outros. Pelo dispositivo, o provedor de conteúdo seria responsabilizado se, após notificação judicial, o material apontado como infringente não fosse retirado do ar.

Na Câmara, o projeto também foi colocado em consulta pública através do portal *e-democracia* e, em setembro de 2011, foi instituída comissão especial para apreciar a matéria. Apesar do amplo debate e dos diversos seminários e audiências públicas regionais realizadas, o parecer do relator, deputado Alessandro Molon, não foi votado. Um ano depois, em 2013, o Poder Executivo solicitou urgência para a matéria, que, em Plenário, recebeu 34 emendas. A proposta foi tema, ainda, de comissão geral em novembro de 2013, com a participação de parlamentares e diversos agentes da sociedade. Na ocasião, ficaram evidenciadas as diferentes posições em relação ao projeto original e ao substitutivo em discussão naquele momento. Em dezembro, foi apresentado um novo substitutivo, que incorporou contribuições daquele debate, especialmente um novo tratamento para a neutralidade das redes e para a guarda dos dados no país.⁶ Essa versão atingiu o grau de consenso necessário e, com o aval do governo federal, foi rapidamente aprovada, sem nenhuma alteração no Senado Federal. Possivelmente com o intuito de mostrar ao mundo o exemplo brasileiro de regulamentação da internet, a lei foi sancionada no evento Net Mundial pela presidente da República no dia seguinte à sua aprovação pelo Congresso.⁷

6 O texto comparativo entre o projeto original e a versão publicada em 11/12/13 pode ser encontrado nos sites: <<http://i.teletime.com.br/arqs/Outro/75182.pdf>> e <<http://idgnow.uol.com.br/blog/circuito/2013/12/11/molon-torna-publicas-novas-mudancas-no-texto-do-marco-civil/>>. Acesso em 9/1/2014.

7 O evento Net Mundial, sediado em São Paulo em abril de 2014, surgiu, em parte, devido à comoção causada pelo caso Snowden, que levou ao discurso da presidente Dilma na ONU clamando por uma nova governança da internet. Os princípios propostos no evento para essa nova governança abarcam, entre outros temas: direitos humanos; diversidade cultural e linguística; espaço unificado e desfragmentado; segurança, estabilidade e resiliência da internet; arquitetura aberta e distribuída; ambiente propício à inovação e criatividade; e padrões abertos. Snowden foi um consultor contratado pela agência americana de informações NSA que, em uma série de entrevistas ao jornal britânico *The Guardian*, deu detalhadas informações acerca da coleta de informações na internet realizada pelo governo americano. Matéria publicada no jornal *O Globo* no dia 6/7/13 alega que milhões de *e-mails*, ligações e tráfego da internet de brasileiros foram monitorados pelos programas americanos de espionagem PRISM e FAIRVIEW, supostamente mantidos pela NSA.

4. As polêmicas

Ao longo do processo de aprovação da lei, foram vários os pontos que suscitaram acalorados debates. Os principais grupos envolvidos nessas discussões podem ser divididos entre: usuários (incluindo os movimentos sociais), provedores de conexão (as empresas de telecomunicações que proveem a banda larga), provedores de conteúdo nacionais e internacionais (as empresas responsáveis pelos sítios de internet), detentores de direitos autorais (gravadoras, estúdios e afins) e governo (incluindo autoridades regulatórias, judiciais e policiais). As discussões podem ser resumidas nos seguintes pontos.⁸

1) Neutralidade de redes

Os substitutivos apresentados pelo relator ao longo da tramitação da matéria foram alterando o conceito de neutralidade. As primeiras versões só permitiam a interferência no tráfego para resolver problemas técnicos e priorizar serviços de emergência. Essa neutralidade quase absoluta, que poderia dar maior transparência para o usuário, possivelmente resultaria em aumento de custos, pois, para se manter a mesma velocidade para todos os serviços (por exemplo, *e-mail* e vídeos), seria necessária maior e melhor infraestrutura. Para as operadoras de telecomunicações, esse conceito de neutralidade dificultaria a otimização da rede e a geração de novos negócios (por exemplo, priorização de determinados parceiros). Assim, a neutralidade absoluta seria benéfica para provedores de conteúdo de menor poder econômico (que não teriam que pagar possíveis adicionais aos provedores de conexão para garantir seu bom tráfego), serviços concorrentes àqueles oferecidos pelos provedores de conexão (por exemplo, Skype ou Netflix) e usuários intensivos (*heavy users*, também chamados de assinantes *premium*), que geram muito tráfego.

A redação aprovada suavizou o conceito de neutralidade, pois indicou que a degradação do tráfego poderá ser feita para dar suporte a serviços de emergência e para atender “requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços”. Essa versão evoluiu também ao prever que o gerenciamento da neutralidade deverá ser realizado com

8 Uma análise complementar dos conflitos pode ser encontrada em estudo da Consultoria Legislativa disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/publicacoes/estnottec/tema4/CP13039.pdf>>. Acesso em 28/5/14.

proporcionalidade, transparência e isonomia, deverá informar previamente as práticas de gerenciamento e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais. Dessa maneira, a lei não permite que provedores de acesso degradem serviços concorrenciais como estratégia comercial (por exemplo, operadoras de telefonia restringirem o tráfego de empresas que oferecem telefonia pela internet). A relativização do conceito da neutralidade poderia possibilitar a oferta de pacotes diferenciados, por exemplo, planos de acesso ilimitado a redes sociais ou a determinados conteúdos audiovisuais ou ainda para telas pequenas (que geram menor volume de dados). Há controvérsias, no entanto, com relação a que tipos de pacotes poderiam ser ofertados de acordo com o texto da lei.⁹

2) Guarda dos registros de conexão

A receptividade por parte dos usuários para esta disposição é mista. A guarda dos registros é considerada benéfica por aqueles preocupados com o combate aos crimes na internet, mas negativa pelos que advogam pelas liberdades individuais e pelo não monitoramento dos usuários. A medida é considerada necessária pelos detentores de direitos autorais e pelo governo, pois facilita o combate aos crimes digitais e a punição de quem compartilha ilegalmente conteúdo protegido. Há aqueles que defendem a guarda dos registros por tempo maior que a estabelecida pelo projeto, que é de um ano.

3) Guarda do registro das aplicações de internet (da navegação do usuário)

Novamente a receptividade entre os usuários é difusa. As empresas de conexão querem deter o poder de guardar e analisar o tráfego para gerenciar a rede, customizar serviços, obter informações comerciais acerca do usuário e gerar, com isso, novas oportunidades de negócios. O acesso a esses dados do usuário por parte das operadoras de conexão é considerado negativo por agentes de movimentos sociais, pois permite o monitoramento dos usuários por parte dessas empresas. Para os provedores de conteúdo, a obrigação da guarda pode ser benéfica, pois permitiria a negociação de manutenção da velocidade de acordo com o tráfego gerado pela aplicação, mas, por outro lado, poderia favorecer

⁹ Declarações de empresas de telecomunicações afirmam que a oferta de pacotes diferenciados por conteúdos não feriria o princípio da neutralidade tal como disposto no texto. Ver, por exemplo, <<http://www.telesintese.com.br/para-teles-marco-civil-aprovado-assegura-oferta-de-servicos-diferenciados/>>. Acesso em 27/5/14.

a concentração do poder econômico, já que algumas empresas “ponto com” são muito maiores que as empresas de telefonia e teriam mais recursos para pagar por tratamento diferenciado.

Para o governo e para os detentores de direitos, o importante é que essas informações sejam guardadas pelos provedores, de modo a facilitar o trabalho das autoridades judiciais e investigativas. A versão aprovada, bem como a proposta original, proíbe os provedores de conexão de guardar dados acerca da navegação do usuário e, com isso, dificulta a mitigação de crimes cibernéticos, pois não haverá nenhuma entidade com a responsabilidade de armazenar todos os dados de navegação do usuário (apenas os provedores de conteúdo teriam esses dados, mas de maneira isolada). Certamente essa é uma solução de boa receptividade entre aqueles que advogam pelas liberdades individuais, embora embute a premissa de que o monitoramento pelos provedores de conteúdo seja aceitável.

4) Responsabilidade por material infringente

Uma vez que, pela proposta original, pelos substitutivos e pelo texto sancionado, o provedor de conexão não pode monitorar o tráfego dos usuários, é natural que a lei resultante isente estes agentes de responsabilidade civil por danos decorrentes por postagem de conteúdos de terceiros. O substitutivo aprovado determinou ao provedor de aplicação a obrigação da retirada do conteúdo infringente (*notice and take down*) em caso de decisões judiciais. Note-se que o provedor de conexão não tem obrigação de bloqueio de acesso a material que tenha sido considerado infringente. Apesar de a lei valer para provedores de aplicação estabelecidos no país, a sistemática não terá efetividade para retirar ou bloquear o acesso a conteúdos infringentes postados em empresas estrangeiras sem atuação no país.

O substitutivo aprovado incluiu referência expressa aos direitos autoral e conexo. Na lei, essas questões continuarão a ser regidas por legislação específica, o que atendeu à demanda dos detentores de direitos. Para aqueles usuários que priorizam as liberdades individuais e o fim do monitoramento de maneira plena, a solução mais aceitável teria sido o não monitoramento da rede e a não identificação dos pacotes trafegados, como forma de possibilitar liberdade total nas comunicações.

Entretanto, há aqueles grupos de usuários e detentores de direitos que acreditam na necessidade do monitoramento e que as infringências ao direito autoral devem ser fiscalizadas, monitoradas e punidas. Outros agentes advogam que a legislação autoral é por demais complexa para ser excepcionada para o caso da internet e que um melhor tratamento seria dado por meio de lei específica. Do ponto de vista da ação judicial, uma vez que os conteúdos infringentes poderão continuar a ser acessados em empresas estrangeiras sem atuação no país, como comentado anteriormente, a nova lei dificulta a retirada do conteúdo e o cumprimento de decisões judiciais.

5) Armazenamento de dados no país e atendimento à legislação brasileira

Trata-se de um tema introduzido ao final dos debates legislativos sobre o marco civil que veio à tona com as revelações do caso Snowden. Pela proposta apresentada em uma das versões do substitutivo, quando houvesse participação de usuários brasileiros e guarda de informação por provedores de aplicação estabelecidos no país, estes deveriam obedecer à legislação brasileira e poderiam ser obrigados a armazenar os dados no país.

A proposta previa que o governo federal poderia emitir decreto obrigando as empresas de conexão e de conteúdo a armazenarem as informações de usuários brasileiros no país. Sob a ótica dos usuários, o armazenamento dos dados em território nacional poderia resultar em perda de qualidade nos serviços, devido à infraestrutura deficiente. Por outro lado, possibilitaria acionar mais facilmente os provedores de conteúdo e o Poder Judiciário para solicitar a retirada de materiais considerados ofensivos. As empresas de telecomunicações, em especial as concessionárias de telefonia, seriam as grandes beneficiárias da medida, pois possuem maior capacidade de investimento e afinidade empresarial com a obrigação. As empresas de conteúdo tinham mais a se opor, pois a obrigação poderia implicar aumento de custos, uma vez que a oferta e a competitividade dos *data centers* do país são limitadas. No entanto, para os provedores nacionais, o dispositivo poderia revelar-se vantajoso, pois a medida poderia inibir a atuação de provedoras globais no país.

Apesar de essa medida ter sido considerada, em um primeiro momento, importante para o governo, por facilitar a aplicação da legislação brasileira a empresas atuantes no país, ela seria de eficácia duvidosa em termos de segurança das informações. Os dados sempre poderiam ser duplicados e armazenados também no exterior. Assim, as “cópias” poderiam ser auscultadas pelos serviços de inteligência estrangeiros. Dessa forma, a subsidiária brasileira estaria cumprindo a legislação local e a sua matriz, no exterior, poderia continuar a colaborar com serviços de inteligência e atendendo à legislação do seu país de origem, com total desconhecimento por parte da sua subsidiária.¹⁰ Sob a perspectiva dos detentores de direito autoral, a guarda no país também seria benéfica, por facilitar a aplicação da legislação brasileira.

No desfecho da tramitação do projeto, a proposta foi abandonada a pedido do governo, segundo a imprensa, e ficaram na lei apenas as disposições que determinam que transações na internet envolvendo brasileiros ou realizadas no Brasil deverão seguir a legislação brasileira.

De maneira simplificada, as posições preponderantes de cada grupo de interesse podem ser resumidas no quadro apresentado a seguir.

10 Para maiores detalhes acerca do alcance da legislação norte-americana, por exemplo, ver o item 6, onde o *Calea Act* é comentado.

Quadro 1 – Posições/interesses dos principais grupos envolvidos com o tema da regulamentação da internet.

	Usuários e grupos representativos	Empresas de conexão (Oi, Net, etc.)	Provedores de conteúdo nacional (Globo, UOL, etc.)	Provedores de conteúdo estrangeiros (Google, Facebook, etc.)	Detentores de direitos (gravadoras, radio-difusores e autores)	Governo / autoridades judiciais e policiais
Neutralidade absoluta	Sim/Não	Não	Sim	Sim	Indiferente	Não
Registros de conexão	Sim/Não	Sim	Indiferente	Indiferente	Sim	Sim
Registros de aplicações pelas empresas de conexão	Sim/Não	Sim	Não	Não	Sim	Indiferente
Registros de aplicações pelas empresas de conteúdo	Sim/Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim/ Indiferente
Armazenamento de dados no país	Sim/Não	Sim	Sim/Não	Não	Sim	Sim
Notice and take down	Sim/Não	Não	Sim	Sim	Sim/Não	Indiferente

5. E na prática, o que mudou com a nova lei?

Para avaliar o que mudou com a entrada em vigência da nova lei, é necessário compreender os principais pilares do projeto e como eles alteram as normas vigentes e as relações entre usuários e destes com empresas do setor.

1º PONTO – Garantia da liberdade de expressão, privacidade, intimidade dos usuários e inviolabilidade das comunicações

Até a aprovação do marco civil, havia grandes incertezas jurídicas em como adaptar as garantias constitucionais ao mundo virtual. Havia dúvidas, por exemplo, se comentários em redes sociais ou blogs poderiam ser censurados caso estivessem em desacordo com a política interna das empresas, se páginas poderiam ser bloqueadas e se a intimidade das pessoas poderia ser violada por aplicativos que coletam dados pessoais sem consentimento ou conhecimento do usuário.

A nova lei esclarece e consolida que os direitos constitucionais, como o de inviolabilidade das comunicações e de direito à informação, são válidos também para o mundo virtual. Comentários ou críticas não podem ser censurados previamente, ainda que em desacordo com políticas internas, e estas devem ser explícitas. Além disso, o acesso a páginas de internet não pode ser bloqueado sem ordem judicial e a intimidade e a privacidade possuem maior proteção, pois a coleta de dados será regulamentada.

2º PONTO – Coleta de dados pessoais

Anteriormente, havia dúvidas em como transpassar para o mundo virtual a vedação constante no Código de Defesa do Consumidor que impedia o repasse de qualquer tipo de dado pessoal a terceiros sem notificação ou autorização expressa do usuário. Ademais, não havia garantia da retirada desses dados da rede, caso solicitados. Na internet, hábitos do usuário (como sítios acessados ou compras realizadas) e os assuntos nos conteúdos de *e-mails* ou *posts* podiam ser repassados a outras empresas para fins comerciais.

Pela lei aprovada, somente podem ser coletados dados com consentimento prévio do usuário e somente aqueles que não sejam excessivos com relação à finalidade da coleta. O usuário terá que dar consentimento expresso para a coleta de seus hábitos de navegação, embora, em algumas situações, possa não ter a opção de continuar a utilizar o serviço se não aceitar os termos

ditados pelo sítio. Coletas abusivas (por exemplo, compras efetuadas coletadas por sítios de notícias) são proibidas.

3º PONTO – Registros de conexão à internet

Até a aprovação da lei, os provedores de conexão à internet em banda larga podiam guardar os registros de conexão e de navegação por prazo indeterminado, mas não havia obrigatoriedade. O provedor de conexão podia coletar não só quando e por quanto tempo o usuário ficou conectado (registro de conexão) mas também quais sítios haviam sido acessados.

Na nova lei, os provedores de conexão à internet deverão guardar os registros de conexão por 1 ano e não poderão guardar os registros de navegação do usuário. Deve-se ressaltar, porém, que a lei permite ao provedor de conexão continuar coletando o registro de conexão dos usuários indefinidamente.

4º PONTO – Registros de navegação do usuário

Anteriormente, não havia a obrigatoriedade de guardar os registros de navegação dos internautas e era permitido que aplicações (sítios) de internet os conservassem por prazo indeterminado. Qualquer sítio ou aplicação de internet podia coletar, indefinidamente, qualquer tipo de dado acerca da navegação do usuário (bastando, para isso, a instalação de *cookies* no terminal do usuário), o que podia ocorrer sem o consentimento ou conhecimento deste.

Pelo novo instrumento, os provedores de aplicações de internet deverão guardar os registros de navegação por 6 meses, mas não há obstáculo que os impeça de continuar armazenando os dados por tempo indeterminado. Os sítios ou aplicações deverão informar seus usuários caso colem e guardem registros de navegação em outros sítios. Os dados coletados, no entanto, não poderão ser excessivos ou estranhos à finalidade da aplicação. Em todos os casos, os usuários terão que consentir, explicitamente, com a coleta e guarda dos dados.

5º PONTO – Retirada de conteúdos infringentes (*notice and take down*)

Previamente, o atingido solicitava à aplicação (sítio) de internet que o conteúdo por ele considerado infringente fosse retirado do ar e, caso a empresa de internet não atendesse à solicitação, poderia entrar com pedido judicial para esse fim. Por vezes, os representantes legais das empresas não aten-

diam às demandas judiciais alegando que não detinham acesso aos dados armazenados no exterior.

Além do *notice and take down*, a nova lei prevê que, caso o conteúdo infringente tenha caráter sexual, a aplicação (sítio) de internet passa a responder subsidiariamente por violação à intimidade e poderá responder, juntamente com o autor da ofensa, por crimes como violação à honra ou divulgação de segredo, caso não retire o conteúdo quando notificado diretamente pela vítima. A exemplo da situação anterior, a nova lei não determina explicitamente que os sítios estendam automaticamente a retirada e o bloqueio dos conteúdos quando o material for replicado em outro local no mesmo sítio (por exemplo, um vídeo infringente postado no Youtube por diferentes usuários). Representantes legais de sítios ou aplicativos terão que atender às demandas judiciais sob pena de multa.

6º PONTO – Neutralidade da internet

Não havia anteriormente nenhuma regra que explicitamente garantisse o princípio da neutralidade ou que proibisse o tratamento diferenciado a pacotes na rede. Empresas podiam, em que pese contrariando a legislação concorrencial e do consumidor, caso aceita a transposição destas para o mundo virtual, diminuir a velocidade ou deteriorar certos tipos de tráfego em detrimento de outros. Ademais, empresas de conexão à internet podiam degradar a qualidade de ligações Voip (Skype) ou de vídeos (Netflix) e favorecer aplicações com as quais detivessem interesses comerciais. Também podiam ofertar pacotes com franquia de dados (por exemplo, 10Gb/mês para celulares) ou gratuidade a serviços específicos (por exemplo, Facebook ou Twitter grátis para celulares pré-pagos).

Com a nova lei, o tráfego da internet poderá ser gerenciado desde que o usuário seja informado das políticas e das condições do contrato. As empresas de conexão e demais empresas de telecomunicações deverão agir com transparência, isonomia, em condições não discriminatórias e que garantam a concorrência. A defesa do consumidor e da concorrência é reforçada explicitamente para que empresas não degradem aplicações e serviços de concorrentes (Skype, Netflix, etc.), em atitudes lesivas aos usuários. A nova lei indica que o tráfego poderá ser discriminado (gerenciado) para a prestação adequada dos serviços e aplicações contratadas. Planos por franquia continuam permitidos.

6. Um paralelo internacional

No debate do marco civil, muitas vezes suscitou-se o argumento de que “o mundo está de olho no Brasil” e que a proposta brasileira “não encontra paralelo em outros países”. Na verdade, nos EUA, a regulamentação de vários aspectos da internet já é objeto de contenda há algum tempo. Com relação à neutralidade, em 2008, o órgão regulador americano, a FCC, determinou que a Comcast (empresa operadora de cabo e de banda larga) não deveria interferir no tráfego dos assinantes.¹¹ A disputa ainda se arrastra nos tribunais. Pelas regras da FCC ainda válidas em 2014, as operadoras devem obedecer a três regras básicas: 1) ser transparente em suas práticas de gerenciamento; 2) não bloquear conteúdo legal; e 3) não discriminar de forma não razoável o tráfego, inclusive de competidores.¹²

Em fevereiro de 2014, possivelmente em resposta ao anúncio do acordo comercial entre a Comcast e a Netflix,¹³ a FCC estaria preparando mudanças nas regras da neutralidade, segundo a imprensa. Pelas notícias veiculadas, as novas regras determinariam que acordos de velocidade preferencial para determinados conteúdos seriam permitidos desde que não prejudicassem a concorrência ou limitassem a liberdade de expressão.¹⁴

Na União Europeia, não há regras específicas sobre neutralidade de rede, embora tenha sido lançada consulta pública sobre o tema em 2010. Em setembro de 2013, a Comissão Europeia apresentou proposta de revisão das Diretivas Europeias, visando à criação de mercado único de comunicação eletrônica. Na proposta, a neutralidade de rede, tratada no art. 23 sob o sugestivo nome de “Liberdade para prover e dispor de acesso à internet aberta e gerenciamento razoável de tráfego”, permitiria o contrato por franquias e a venda de pacotes com qualidades de serviço diferenciadas. A propos-

11 No caso, a Comcast estava diminuindo a velocidade de usuários que utilizavam aplicativos *peer-to-peer*, muitas vezes utilizados para o *download* de conteúdos protegidos, tais como filmes, etc. Ver, por exemplo: <<http://news.idg.no/cw/art.cfm?id=7F0DF512-17A4-0F78-317789B4C24713C4>>. Acesso em 1/7/2014.

12 Regra Final da FCC 47 CFR Parts 0 and 8, de 23/9/11, “Preservando a Internet Aberta” (“Preserving the Open Internet”). Disponível em: <<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2011-09-23/pdf/2011-24259.pdf>>. Acesso em 7/11/13.

13 Disponível em: <http://www.nytimes.com/2014/02/24/business/media/comcast-and-netflix-reach-a-streaming-agreement.html?_r=0>. Acesso em 27/5/14.

14 Ver, por exemplo: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,fcc-deve-propor-fim-de-neutralidade-na-rede-nos-eua,1158124,0.htm>> e <<https://www.yahoo.com/tech/fcc-chairman-to-propose-new-net-neutrality-rules-after-85527727044.html>>. Acesso em 27/5/14.

ta, que deveria entrar em vigência em julho de 2014 e se encontra ainda em análise pelo Parlamento Europeu, determina que o gerenciamento é permitido sob certos casos e que, dentro dos limites contratados, deve ser transparente, não discriminatório e proporcional.¹⁵

A coleta de dados e a privacidade dos internautas é outro tema que vem preocupando diversos países. Na Europa e nos EUA, a questão de coleta de dados e privacidade foi seriamente afetada pelos atentados terroristas de 11 de setembro de 2001. Ainda em 2001, os EUA baixaram o *Patriotic Act*, que permite a espionagem e a coleta de informações de qualquer cidadão americano por parte do governo. De maneira adicional, a lei conhecida como *Calea*, de 1994, que obriga as empresas americanas de telecomunicações a cooperarem com o governo, foi alterada em 2005 para incluir a cooperação das empresas de internet. Essas leis permitem aos programas das agências de segurança americanas Prism e Echelon, bem conhecidos da imprensa e trazidos à tona pelo caso Snowden, coletar informações sobre qualquer cidadão que se utilize de equipamentos, redes, programas ou sítios de internet mantidos por empresas americanas.

Apesar de alguns países europeus terem recrudescido suas leis antiterror, os cidadãos da Comunidade Europeia são amparados pela Lei Europeia de Proteção de Dados.¹⁶ A lei, em processo de revisão durante 2013 e 2014, também por conta da problemática Snowden, garante, entre outros princípios, transparência no uso das informações coletadas e acesso às informações que empresas detêm de seus usuários.¹⁷ Caso emblemático nesse tema foi o do austríaco Max Schrems, que, após invocar a lei europeia, recebeu do Facebook um dossiê com mais de 1200 páginas acerca dos dados que a rede social tinha armazenado sobre ele.

15 Proposta de nova regulação e alteração de diretivas existentes, de 11/9/13, "Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council – laying down measures concerning the European single market for electronic communications and to achieve a Connected Continent, and amending Directives 2002/20/EC, 2002/21/EC and 2002/22/EC and Regulations (EC) No 1211/2009 and (EU) No 531/2012". Disponível em: <<http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/dossier/document.do?code=COM&year=2013&number=627&extension=nu>>. Acesso em 7/11/13.

16 A diretiva original pode ser consultada em: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:en:HTML>>. Acesso em 12/11/13.

17 Maiores informações sobre o processo de revisão da diretiva podem ser vistas em "Commission proposes a comprehensive reform of the data protection rules", disponível em <http://ec.europa.eu/justice/newsroom/data-protection/news/120125_en.htm>. Acesso em 12/11/13.

Toda essa discussão acerca de uma possível regulamentação para a internet que limitasse não somente os poderes das empresas mas também dos governos sobre os usuários reacendeu o debate sobre a implantação de um novo modelo de gerenciamento para a grande rede. Nesse caso, os movimentos brasileiros decorrentes da tramitação do Marco Civil podem ser considerados influentes no processo. Em um primeiro momento, o discurso da presidente Dilma Rousseff na ONU, em resposta às revelações do caso Snowden de que o governo americano teria espionado o *e-mail* pessoal da presidente, conclamou para a implantação de um novo modelo de governança da rede mundial. O segundo ponto de influência se materializa na apresentação do modelo de regulamentação brasileiro, o Marco Civil, já aprovado, com o apoio do governo. Esses dois balizadores credenciaram o Brasil a sediar o evento Net Mundial, mencionado anteriormente, e teoricamente poderão influenciar na conformação do novo modelo.

A imposição de mudanças por parte de governos, porém, não é tão simples. Governos nacionais têm, na verdade, pouco poder decisório sobre a internet, porque a internet nasceu e é, em grande medida, não regulada. No entanto, em 14 de março de 2014, a NTIA – National Telecommunications and Information Administration (Administração Nacional de Telecomunicações e Informação), órgão ligado ao Departamento de Comércio Americano, determinou ao ICANN¹⁸ que busque junto a instituições internacionais um novo modelo de governança para a internet.¹⁹ A NTIA informa em seu comunicado que o ICANN deve procurar alternativas junto à comunidade internacional para retirar a agência NTIA da coordenação do sistema de domínios da internet. Especulam-se quais são os motivos dessa decisão: pode ser consequência do caso Snowden, pode ser um conjunto de pressões internacionais, assim como também é possível imaginar que a tramitação do Marco Civil da Internet tenha contribuído nessa decisão do governo americano.

18 O ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) é um organismo privado americano, responsável pela atribuição de nomes de domínio e de endereços na rede (chamados endereços IP). Pelo arranjo atual, o ICANN determina a quantidade e quais endereços IPs são atribuídos a determinados países, de modo que esse organismo é, na prática, o detentor das reservas de endereços IPs existentes.

19 Disponível em: <<http://www.ntia.doc.gov/print/press-release/2014/ntia-announces-intent-transition-key-internet-domain-name-functions>>. Acesso em 22/4/14.

7. Considerações finais

A discussão do PL 2.126/11 evidenciou as importantes discordâncias existentes entre grupos de usuários, empresas de telecomunicações, empresas provedoras de conteúdo, nacionais e internacionais, detentoras de direitos autorais e autoridades públicas a respeito do tema da regulamentação do uso da internet. Certamente a internet deixou de ser um ambiente livre e ideal, onde usuários navegam e participam sem a interferência e o monitoramento por parte de empresas e governos, como também deixou de ser um ambiente inofensivo. Com a proliferação de serviços inovadores, várias práticas passaram a demonstrar conflitos de interesses na disputa pelo acesso e pelo controle das informações que circulam pela grande rede.

A neutralidade da rede representou notadamente o cerne da disputa para a aprovação da proposta e existiam vários pontos de vista que podiam fazer pender a balança para ambos os lados. Neutralidade pode ser vista como uma disputa entre aqueles que acreditam na liberdade do mercado e aqueles que advogam que o mercado precisa ser regulado. Não abraçar a neutralidade poderia favorecer a concentração econômica e aumentar a barreira de entrada para novos serviços. Por outro lado, em ambiente de livre competição, o mercado desenvolve pacotes para cada tipo de consumidor e de bolso.

Analisando a neutralidade sob o aspecto financeiro e de gerenciamento da infraestrutura, o monitoramento do tráfego da internet permite o uso mais eficiente da rede: *e-mails* podem levar uns milissegundos a mais para chegar ao destinatário, mas um serviço de vídeo com lentidão é uma experiência ruim para o usuário. Por outro lado, a adoção de uma neutralidade absoluta implicaria que aqueles usuários que demandam pouco tráfego (aqueles que usam a internet somente para checar redes sociais e notícias e mandar *e-mails*) subsidiariam os *heavy users*, que geram muito tráfego e subscrevem serviços *premium* (como canais de filmes pela internet).

Igualmente, neutralidade absoluta e uma quantidade infinita de dados por mês é de pouca utilidade para aqueles que acessam a internet a partir de uma telinha de duas polegadas de um telefone celular. Sob o ponto de vista do preço para os usuários, se todos os pacotes fossem iguais, a neutralidade absoluta implicaria que não poderiam existir planos com tarifas mais baratas: todos os assinantes de determinada velocidade teriam que pagar o

mesmo valor, independentemente de sua necessidade, do seu meio de acesso e de seus recursos financeiros.

Os debates demonstraram que a neutralidade absoluta detinha forte eco entre aqueles que acreditam que as comunicações devem ser livres e abertas, e, portanto, favorecem a democracia e o direito à liberdade. Nessa visão, qualquer monitoramento e gerenciamento limita o livre fluxo de informações e aumenta o poder das corporações, além de diminuir a competição e a inovação.

Para as operadoras, a permissão para analisar os pacotes é garantia de isonomia com os provedores de conteúdo e conduz ao que, na verdade, deveria ser o debate de fundo: “quem tem o direito de bisbilhotar as comunicações pessoais?”. Essa pergunta traz a discussão sobre neutralidade para próximo da sobre guarda dos dados.

A polêmica sobre o armazenamento dos registros dos internautas é outro ponto onde interesses comerciais, governamentais e de usuários divergiram. O monitoramento hoje é feito por parte de provedores de conexão e de conteúdo e por governos. As empresas de conexão queriam poder continuar a explorar esse vasto “mercado” de oportunidades.

Em suma, o debate sobre o *Marco Civil da Internet* demonstrou ser claramente multifacetado. Um ponto em que esta discussão evoluiu significativamente foi o da introdução de dispositivos para flexibilizar a neutralidade. Como ponto positivo, foi garantida a transparência, a isonomia e a não discriminação puramente concorrencial dos serviços. Essas questões são fundamentais para os usuários: transparência para que o usuário saiba quais condições seu plano de conexão contempla; o que está incluído naquele preço e o que não está; quais informações pessoais estão sendo compartilhadas quando determinado sítio é acessado, quem tem direito a lê-las, quem tem direito a comercializá-las e a quem são repassadas; quem é o responsável pelos serviços e pela guarda das informações.

Não há dúvidas de que a conceituação e a imposição de regras e limites na internet são problemáticas sob vários aspectos. No entanto, em um ambiente extremamente comercializado, onde todas as informações são monetizadas e possuem certo risco embutido para o usuário, certamente o internauta não pode mais ficar a mercê de *contratos de adesão* que não lhe garantam privacidade, proteção e liberdade. No mundo virtual, a imposição

de limites às empresas e aos governos que garantam a privacidade dos cidadãos e o acesso isonômico aos serviços é um grande desafio.

Atualmente, a internet não é mais um ambiente livre, imparcial e sem fins lucrativos. Por outro lado, os cidadãos também querem participar de grandes redes sociais que, no fundo, visam ao lucro. Além disso, têm *e-mails* em empresas que sabidamente leem o seu conteúdo e usam serviços globalizados que podem ser monitorados por governos no exterior. O desafio é como equacionar tudo isso em uma internet que seja viável, acessível e justa para todos.

CLAUDIO NAZARENO

Consultor Legislativo

Área XIV – Ciência e Tecnologia, Comunicações e Informática

LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014²⁰

(Marco Civil da Internet)

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

A presidenta da República

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios em relação à matéria.

Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

- I – o reconhecimento da escala mundial da rede;
- II – os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;
- III – a pluralidade e a diversidade;
- IV – a abertura e a colaboração;
- V – a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VI – a finalidade social da rede.

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

- I – garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;
- II – proteção da privacidade;
- III – proteção dos dados pessoais, na forma da lei;
- IV – preservação e garantia da neutralidade de rede;

20 Publicada no *Diário Oficial da União*, Seção 1, de 24 de abril de 2014, p. 1.

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

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

VII – preservação da natureza participativa da rede;

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

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

I – do direito de acesso à internet a todos;

II – do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III – da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e

IV – da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

Art. 5º Para os efeitos desta lei, considera-se:

I – internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;

II – terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;

III – endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;

IV – administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao país;

V – conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI – registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

VII – aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e

VIII – registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP.

Art. 6º Na interpretação desta lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da internet, seus usos e costumes particulares e sua importância para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I – inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II – inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III – inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV – não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V – manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI – informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII – não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII – informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

- a) justifiquem sua coleta;
- b) não sejam vedadas pela legislação; e
- c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX – consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X – exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta lei;

XI – publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII – acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII – aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no *caput*, tais como aquelas que:

I – impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II – em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

CAPÍTULO III

DA PROVISÃO DE CONEXÃO E DE APLICAÇÕES DE INTERNET

Seção I

Da Neutralidade de Rede

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta lei, ouvidos o Comitê Gestor da Internet e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de:

I – requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e

II – priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no *caput* deve:

I – abster-se de causar dano aos usuários, na forma do art. 927 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil);

II – agir com proporcionalidade, transparência e isonomia;

III – informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e

IV – oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3º Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

Seção II

Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no *caput*, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste capítulo, respeitado o disposto no art. 7º.

§ 2º O conteúdo das comunicações privadas somente poderá ser disponibilizado mediante ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, respeitado o disposto nos incisos II e III do art. 7º.

§ 3º O disposto no *caput* não impede o acesso aos dados cadastrais que informem qualificação pessoal, filiação e endereço, na forma da lei, pelas autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

§ 4º As medidas e os procedimentos de segurança e de sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento, respeitado seu direito de confidencialidade quanto a segredos empresariais.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no *caput* aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

§ 2º O disposto no *caput* aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.

§ 3º Os provedores de conexão e de aplicações de internet deverão prestar, na forma da regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

§ 4º Decreto regulamentará o procedimento para apuração de infrações ao disposto neste artigo.

Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa: I – advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas; II – multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a

condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III – suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV – proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o *caput* sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no país.

Subseção I Da Guarda de Registros de Conexão

Art. 13. Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de um ano, nos termos do regulamento.

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no *caput*.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de sessenta dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no *caput*.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Subseção II

Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de internet.

Subseção III

Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de seis meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no *caput* a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de internet que os registros de acesso a aplicações de internet sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no *caput*, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Art. 16. Na provisão de aplicações de internet, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda:

- I – dos registros de acesso a outras aplicações de internet sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º; ou
- II – de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular.

Art. 17. Ressalvadas as hipóteses previstas nesta lei, a opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de internet não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.

Seção III

Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 1º A ordem judicial de que trata o *caput* deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de

aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

Art. 21. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

Parágrafo único. A notificação prevista no *caput* deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

Seção IV

Da Requisição Judicial de Registros

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet.

Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

- I – fundados indícios da ocorrência do ilícito;
- II – justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e
- III – período ao qual se referem os registros.

Art. 23. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada,

da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro.

CAPÍTULO IV DA ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

I – estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica;

II – promoção da racionalização da gestão, expansão e uso da internet, com participação do Comitê Gestor da Internet no Brasil;

III – promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes poderes e âmbitos da federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;

IV – promoção da interoperabilidade entre sistemas e terminais diversos, inclusive entre os diferentes âmbitos federativos e diversos setores da sociedade;

V – adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;

VI – publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;

VII – otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa;

VIII – desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da internet;

IX – promoção da cultura e da cidadania; e

X – prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

Art. 25. As aplicações de internet de entes do poder público devem buscar:

I – compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com diversos terminais, sistemas operacionais e aplicativos para seu acesso;

II – acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardados os aspectos de sigilo e restrições administrativas e legais;

III – compatibilidade tanto com a leitura humana quanto com o tratamento automatizado das informações;

IV – facilidade de uso dos serviços de governo eletrônico; e

V – fortalecimento da participação social nas políticas públicas.

Art. 26. O cumprimento do dever constitucional do Estado na prestação da educação, em todos os níveis de ensino, inclui a capacitação, integrada a outras práticas educacionais, para o uso seguro, consciente e responsável da internet como ferramenta para o exercício da cidadania, a promoção da cultura e o desenvolvimento tecnológico.

Art. 27. As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social devem:

I – promover a inclusão digital;

II – buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do país, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e

III – fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional.

Art. 28. O Estado deve, periodicamente, formular e fomentar estudos, bem como fixar metas, estratégias, planos e cronogramas, referentes ao uso e desenvolvimento da internet no país.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. O usuário terá a opção de livre escolha na utilização de programa de computador em seu terminal para exercício do controle parental de conteúdo entendido por ele como impróprio a seus filhos menores, desde que respeitados os princípios desta lei e da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

Parágrafo único. Cabe ao poder público, em conjunto com os provedores de conexão e de aplicações de internet e a sociedade civil, promover a educação e fornecer informações sobre o uso dos programas de computador pre-

vistos no *caput*, bem como para a definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes.

Art. 30. A defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos nesta lei poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma da lei.

Art. 31. Até a entrada em vigor da lei específica prevista no § 2º do art. 19, a responsabilidade do provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, quando se tratar de infração a direitos de autor ou a direitos conexos, continuará a ser disciplinada pela legislação autoral vigente aplicável na data da entrada em vigor desta lei.

Art. 32. Esta lei entra em vigor após decorridos sessenta dias de sua publicação oficial.

Brasília, 23 de abril de 2014; 193º da Independência e 126º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Clélio Campolina Diniz

A série **Legislação** reúne textos legais sobre temas específicos, com o objetivo de facilitar o acesso da sociedade às normas em vigor no Brasil.

Por meio de publicações como esta, a Câmara dos Deputados cumpre a missão de favorecer a prática da cidadania e a consolidação da democracia no país.

Conheça outros títulos da Edições Câmara
no portal da Câmara dos Deputados:
www.camara.leg.br/editora

MARCO CIVIL DA INTERNET

2ª EDIÇÃO



Câmara dos
Deputados

Série
Legislação

Brasília 2015

Mesa da Câmara dos Deputados

55ª Legislatura | 2015-2019

Presidente

Eduardo Cunha

1º Vice-Presidente

Waldir Maranhão

2º Vice-Presidente

Giacobo

1º Secretário

Beto Mansur

2º Secretário

Felipe Bornier

3º Secretário

Mara Gabrilli

4º Secretário

Alex Canziani

Suplentes de Secretário

1º Suplente

Mandetta

2º Suplente

Gilberto Nascimento

3º Suplente

Luiza Erundina

4º Suplente

Ricardo Izar

Diretor-Geral

Rômulo de Sousa Mesquita

Secretário-Geral da Mesa

Silvio Avelino da Silva



Câmara dos
Deputados

MARCO CIVIL DA INTERNET

2ª edição

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

Atualizado até 7/4/2015.



Centro de Documentação e Informação

Edições Câmara

Brasília | 2015

CÂMARA DOS DEPUTADOS

Diretoria Legislativa

Diretor: Afrísio Vieira Lima Filho

Consultoria Legislativa

Diretor: Eduardo Fernandez Silva

Centro de Documentação e Informação

Diretor: Adolfo C. A. R. Furtado

Coordenação Edições Câmara

Diretora: Heloísa Helena S. C. Antunes

Coordenação de Organização da Informação Legislativa

Diretor: Ricardo Lopes Vilarins

2014, 1ª edição.

Supervisão: Secretaria-Geral da Mesa

Projeto gráfico de capa: Janaina Coe

Diagramação: Giselle Sousa, Thiago Gualberto e Luiz Eduardo Maklounf

Pesquisa e revisão: Seção de Revisão

Câmara dos Deputados
Centro de Documentação e Informação – Cedi
Coordenação Edições Câmara – Coedi
Anexo II – Praça dos Três Poderes
Brasília (DF) – CEP 70160-900
Telefone: (61) 3216-5809; fax: (61) 3216-5810
editora@camara.leg.br

SÉRIE
Legislação
n. 164

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)
Coordenação de Biblioteca. Seção de Catalogação.

Brasil. [Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014].

Marco civil da internet [recurso eletrônico] : Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. – 2. ed. – Brasília : Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015. – (Série legislação ; n. 164)

Versão PDF.

Atualizada até 07/04/2015.

Modo de acesso: <http://www.camara.leg.br/editora>

ISBN 978-85-402-0363-1

1. Internet, legislação, Brasil. I. Título. II. Série.

CDU 004.738.5(81)(094)

ISBN 978-85-402-0362-4 (papel) | ISBN 978-85-402-0363-1 (PDF) | ISBN 978-85-402-0370-9 (EPUB)

SUMÁRIO

Apresentação.....	6
Entendendo as polêmicas e as mudanças trazidas pelo Marco Civil da Internet.....	7
LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014	18
(Marco Civil da Internet)	
Capítulo I – Disposições Preliminares	18
Capítulo II – Dos Direitos e Garantias dos Usuários	19
Capítulo III – Da Provisão de Conexão e de Aplicações de Internet	20
Seção I – Da Neutralidade de Rede	20
Seção II – Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas	21
Subseção I – Da Guarda de Registros de Conexão	22
Subseção II – Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão	22
Subseção III – Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações	22
Seção III – Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros.....	23
Seção IV – Da Requisição Judicial de Registros.....	24
Capítulo IV – Da Atuação do Poder Público	24
Capítulo V – Disposições Finais.....	25

SUMÁRIO DE ARTIGOS

(clique sobre o artigo para navegar)

1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,
17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

APRESENTAÇÃO

Este livro da Série Legislação, da Edições Câmara, traz o texto atualizado do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.

Com a publicação da legislação federal brasileira em vigor, a Câmara dos Deputados vai além da função de criar normas: colabora também para o seu efetivo cumprimento ao torná-las conhecidas e acessíveis a toda a população.

Os textos legais compilados nesta edição são resultado do trabalho dos parlamentares, que representam a diversidade do povo brasileiro. Da apresentação até a aprovação de um projeto de lei, há um extenso caminho de consultas, estudos e debates com os diversos segmentos sociais. Após criadas, as leis fornecem um arcabouço jurídico que permite a boa convivência no âmbito da sociedade.

O conteúdo publicado pela Edições Câmara está disponível também na Biblioteca Digital da Câmara (bd.camara.leg.br/bd/) e no site da editora (camara.leg.br/editora). Alguns títulos já são produzidos em formato audiolivro, EPUB e no sistema braile. O objetivo é democratizar o acesso a informação e estimular o pleno exercício da cidadania.

Dessa forma, a Câmara dos Deputados contribui para disseminar informação sobre direitos e deveres aos principais interessados no assunto: os cidadãos.

Deputado Eduardo Cunha
Presidente da Câmara dos Deputados

ENTENDENDO AS POLÊMICAS E AS MUDANÇAS TRAZIDAS PELO MARCO CIVIL DA INTERNET

1. Introdução

A tramitação do chamado *Marco Civil da Internet*, sancionado em 23 de abril de 2014 e transformado na Lei 12.965, suscitou acalorados debates na sociedade e no Parlamento. Por diversas vezes as discussões colocaram em lados diametralmente opostos segmentos das mais diferentes matizes. Sendo a internet uma ferramenta utilizada pela maioria da população e pelas pequenas, médias e grandes empresas,¹ o Projeto de Lei 2.126 de 2011, apresentado na Câmara dos Deputados pelo Poder Executivo, teria grande impacto qualquer que fosse a solução legislativa resultante de sua tramitação.

A iniciativa, batizada com o epíteto de *Constituição da Internet*, tal como expresso na ementa, “estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil”. Além de ser uma declaração de princípios para usuários e garantir a privacidade, os direitos humanos e o exercício da cidadania em meios digitais, a proposta buscava também regulamentar diversos aspectos relacionados à exploração comercial e governamental da grande rede. Várias foram as polêmicas nos assuntos tratados. A guarda dos dados dos usuários pelas empresas de conexão à internet e pelas empresas responsáveis pelos conteúdos disponíveis na internet, a neutralidade da rede e o armazenamento dos dados dos internautas no país estiveram entre os assuntos que mais geraram embates entre empresas de telecomunicações e de conteúdo na internet, detentores de direitos autorais, governo, grupos articulados de usuários e tantos mais.

Este texto, uma atualização do *Fique Por Dentro* da Câmara dos Deputados publicado em janeiro de 2014,² visa esclarecer os principais pontos da nova lei e as implicações decorrentes de sua entrada em vigor para os diversos setores.

2. Breve histórico das iniciativas de regulamentação da internet na Câmara dos Deputados

O tema da regulamentação da internet é certamente controverso. No Brasil, provavelmente a primeira proposta de regulação aprovada na Câmara tenha sido o PL 84/99, de autoria do deputado Luiz Piauhyllino, que ficou conhecido como o PL dos Crimes Digitais. No ano seguinte, o senador Luiz Estevão propôs o PLS 151/00 (na Câmara, PL 5.403/01), que determinava a guarda dos registros de conexão dos usuários à internet.

O projeto dos Crimes Digitais, que considerava crimes a invasão e alteração de conteúdos de sítios, o roubo de senhas e a criação e disseminação de vírus, foi aprovado na Câmara em 2003 e modificado pelo Senado em 2008, voltando para a casa de origem para apreciação das modificações introduzidas. Durante a segunda tramitação do projeto na Câmara, houve o episódio da invasão de privacidade da atriz Carolina Dieckmann, com divulgação de material de sua propriedade. Em reação ao acontecimento, foi proposto o PL 2.793/11, de autoria do deputado Paulo Teixeira. A grande repercussão na mídia que o caso obteve fez com que ambos os projetos fossem aprovados em 2012. Porém, a Lei dos Crimes Digitais (12.735/12) foi drasticamente simplificada e os novos tipos penais foram incluídos na Lei Carolina Dieckmann (12.737/12).

1. Dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil indicam que 69% da população brasileira se conecta à internet diariamente e 97% das empresas a utilizam. Disponível em: <<http://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>>, pág. 32. Acesso em: 27 maio 2014.

2. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/fiquePorDentro/temas/marco-civil/texto-base-da-consultoria-legislativa>>. Acesso em: 28 maio 2014.

Em oposição aos debates focados na criminalização do uso indevido da internet, surge o PL 2.126/11, de autoria do Poder Executivo. Gestado no Ministério da Justiça e fruto de diversas consultas públicas, o projeto se contrapôs às iniciativas anteriores de regulação da internet, pois, ao invés de privilegiar o tratamento de crimes e proibições, garantia liberdades e direitos aos usuários de internet. Daí o nome pelo qual ficou conhecido, o *Marco Civil da Internet*.

Durante a reta final da aprovação do Marco Civil e possivelmente devido à reverberação política causada pela discussão da matéria, outra proposta de regulamentação da internet ganhou impulso em sua tramitação na Câmara: a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 479/10. De iniciativa do deputado Sebastião Bala Rocha, a emenda propõe a inclusão do acesso à internet entre os direitos fundamentais do cidadão. Em dezembro de 2013, o relator da PEC, deputado Amauri Teixeira, ecoando as discussões do Marco Civil, que ainda enfrentava dificuldades em sua aprovação, incluiu o tema da neutralidade em seu relatório e estabeleceu como direito fundamental dos cidadãos não somente o acesso à internet, mas o acesso a uma internet neutra.³

3. O projeto e sua tramitação na Casa

A proposição principal encaminhada pelo Poder Executivo atraiu a apensação de outros 36 projetos, dentre eles o PL 5.403/01 mencionado anteriormente. Os principais pontos do projeto, tal como proposto originalmente, eram:

- ♦ **Neutralidade de redes**

O conceito de neutralidade implica que as operadoras de telecomunicações (as fornecedoras do acesso de banda larga) não podem interferir na velocidade dos pacotes trafegados pela internet, priorizando certos tipos de conteúdos em detrimento de outros. O projeto original garantia uma neutralidade relativa, isto é, permitia o controle de tráfego pelas operadoras, sob certas condições que deveriam ser definidas em regulamentação.

- ♦ **Guarda dos registros de conexão**

Os dados de conexão à internet (endereço IP utilizado, horário de conexão, etc.) permitem a identificação do usuário, o que possibilita o seu monitoramento, mas também facilita a investigação de ilícitos (por exemplo, disponibilizar conteúdos ilegais). O projeto previa que os provedores de conexão⁴ deveriam guardar os registros durante um ano e repassá-los às autoridades competentes em caso de requisição judicial.

- ♦ **Guarda do registro das aplicações de internet**

Este registro refere-se ao histórico de navegação do usuário. Pela proposta original, os provedores de conexão não poderiam armazenar esses dados, o que seria facultado aos provedores de conteúdo.⁵ No entanto, caso instados por autoridade judicial, os provedores de conteúdo deveriam guardar os dados para investigação.

3. A emenda ainda se encontrava em tramitação quando da elaboração deste texto, em maio de 2014.

4. Provedores de conexão são as empresas de telecomunicações que proveem a banda larga aos usuários (por exemplo, operadoras de telefonia ou de cabo).

5. Provedores de conteúdo são empresas ou pessoas que proveem a internet de conteúdo, isto é, quem alimenta as páginas da internet ou posta qualquer tipo de material na rede (texto, audiovisual, etc). Neste grupo, encontram-se tanto empresas globais, como Google e Facebook, empresas nacionais, como UOL e Globo, quanto usuários quando criam páginas pessoais (por exemplo, meunome.com.br). Quando usuários utilizam-se de páginas de empresas para postar conteúdos (por exemplo, comentários em redes sociais ou criação de blogs em empresas que hospedam esses aplicativos), costuma-se nomear esse material como conteúdo gerado por terceiros.

♦ Responsabilidade por material infringente

O projeto normatiza a prática da “notificação e retirada do ar” (do inglês *notice and take down*) para materiais infringentes, tais como músicas e conteúdos audiovisuais protegidos por direito autoral ou conteúdos difamatórios ou caluniosos, entre outros. Pelo dispositivo, o provedor de conteúdo seria responsabilizado se, após notificação judicial, o material apontado como infringente não fosse retirado do ar.

Na Câmara, o projeto também foi colocado em consulta pública através do portal *e-democracia* e, em setembro de 2011, foi instituída comissão especial para apreciar a matéria. Apesar do amplo debate e dos diversos seminários e audiências públicas regionais realizadas, o parecer do relator, deputado Alessandro Molon, não foi votado. Um ano depois, em 2013, o Poder Executivo solicitou urgência para a matéria, que, em Plenário, recebeu 34 emendas. A proposta foi tema, ainda, de comissão geral em novembro de 2013, com a participação de parlamentares e diversos agentes da sociedade. Na ocasião, ficaram evidenciadas as diferentes posições em relação ao projeto original e ao substitutivo em discussão naquele momento. Em dezembro, foi apresentado um novo substitutivo, que incorporou contribuições daquele debate, especialmente um novo tratamento para a neutralidade das redes e para a guarda dos dados no país.⁶ Essa versão atingiu o grau de consenso necessário e, com o aval do governo federal, foi rapidamente aprovada, sem nenhuma alteração no Senado Federal. Possivelmente com o intuito de mostrar ao mundo o exemplo brasileiro de regulamentação da internet, a lei foi sancionada no evento Net Mundial pela presidente da República no dia seguinte à sua aprovação pelo Congresso.⁷

4. As polêmicas

Ao longo do processo de aprovação da lei, foram vários os pontos que suscitaram acalorados debates. Os principais grupos envolvidos nessas discussões podem ser divididos entre: usuários (incluindo os movimentos sociais), provedores de conexão (as empresas de telecomunicações que proveem a banda larga), provedores de conteúdo nacionais e internacionais (as empresas responsáveis pelos sítios de internet), detentores de direitos autorais (gravadoras, estúdios e afins) e governo (incluindo autoridades regulatórias, judiciais e policiais). As discussões podem ser resumidas nos seguintes pontos.⁸

♦ Neutralidade de redes

Os substitutivos apresentados pelo relator ao longo da tramitação da matéria foram alterando o conceito de neutralidade. As primeiras versões só permitiam a interferência no tráfego para resolver problemas técnicos e priorizar serviços de emergência. Essa neutralidade quase absoluta, que poderia dar maior transparência para o usuário, possivelmente resultaria em aumento de custos, pois, para se manter a mesma velocidade para todos os serviços (por exemplo, *e-mail* e vídeos), seria necessária maior e melhor infraestrutura. Para as operadoras de telecomunicações, esse conceito de

6. O texto comparativo entre o projeto original e a versão publicada em 11/12/13 pode ser encontrado nos sítios: <<http://i.teletime.com.br/arqs/Outro/75182.pdf>> e <<http://idgnow.uol.com.br/blog/circuito/2013/12/11/molon-torna-publicas-novas-mudancas-no-texto-do-marco-civil/>>. Acesso em 9/1/2014.

7. O evento Net Mundial, sediado em São Paulo em abril de 2014, surgiu, em parte, devido à comoção causada pelo caso Snowden, que levou ao discurso da presidente Dilma na ONU clamando por uma nova governança da internet. Os princípios propostos no evento para essa nova governança abarcam, entre outros temas: direitos humanos; diversidade cultural e linguística; espaço unificado e desfragmentado; segurança, estabilidade e resiliência da internet; arquitetura aberta e distribuída; ambiente propício à inovação e criatividade; e padrões abertos. Snowden foi um consultor contratado pela agência americana de informações NSA que, em uma série de entrevistas ao jornal britânico *The Guardian*, deu detalhadas informações acerca da coleta de informações na internet realizada pelo governo americano. Matéria publicada no jornal *O Globo* no dia 6/7/13 alega que milhões de *e-mails*, ligações e tráfego da internet de brasileiros foram monitorados pelos programas americanos de espionagem PRISM e FAIRVIEW, supostamente mantidos pela NSA.

8. Uma análise complementar dos conflitos pode ser encontrada em estudo da Consultoria Legislativa disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/publicacoes/estnottec/tema4/CP13039.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2014.

neutralidade dificultaria a otimização da rede e a geração de novos negócios (por exemplo, priorização de determinados parceiros). Assim, a neutralidade absoluta seria benéfica para provedores de conteúdo de menor poder econômico (que não teriam que pagar possíveis adicionais aos provedores de conexão para garantir seu bom tráfego), serviços concorrentes àqueles oferecidos pelos provedores de conexão (por exemplo, Skype ou Netflix) e usuários intensivos (*heavy users*, também chamados de assinantes *premium*), que geram muito tráfego.

A redação aprovada suavizou o conceito de neutralidade, pois indicou que a degradação do tráfego poderá ser feita para dar suporte a serviços de emergência e para atender “requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços”. Essa versão evoluiu também ao prever que o gerenciamento da neutralidade deverá ser realizado com proporcionalidade, transparência e isonomia, deverá informar previamente as práticas de gerenciamento e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais. Dessa maneira, a lei não permite que provedores de acesso degradem serviços concorrentiais como estratégia comercial (por exemplo, operadoras de telefonia restringirem o tráfego de empresas que oferecem telefonia pela internet). A relativização do conceito da neutralidade poderia possibilitar a oferta de pacotes diferenciados, por exemplo, planos de acesso ilimitado a redes sociais ou a determinados conteúdos audiovisuais ou ainda para telas pequenas (que geram menor volume de dados). Há controvérsias, no entanto, com relação a que tipos de pacotes poderiam ser ofertados de acordo com o texto da lei.⁹

- **Guarda dos registros de conexão**

A receptividade por parte dos usuários para esta disposição é mista. A guarda dos registros é considerada benéfica por aqueles preocupados com o combate aos crimes na internet, mas negativa pelos que advogam pelas liberdades individuais e pelo não monitoramento dos usuários. A medida é considerada necessária pelos detentores de direitos autorais e pelo governo, pois facilita o combate aos crimes digitais e a punição de quem compartilha ilegalmente conteúdo protegido. Há aqueles que defendem a guarda dos registros por tempo maior que a estabelecida pelo projeto, que é de um ano.

- **Guarda do registro das aplicações de internet (da navegação do usuário)**

Novamente a receptividade entre os usuários é difusa. As empresas de conexão querem deter o poder de guardar e analisar o tráfego para gerenciar a rede, customizar serviços, obter informações comerciais acerca do usuário e gerar, com isso, novas oportunidades de negócios. O acesso a esses dados do usuário por parte das operadoras de conexão é considerado negativo por agentes de movimentos sociais, pois permite o monitoramento dos usuários por parte dessas empresas. Para os provedores de conteúdo, a obrigação da guarda pode ser benéfica, pois permitiria a negociação de manutenção da velocidade de acordo com o tráfego gerado pela aplicação, mas, por outro lado, poderia favorecer a concentração do poder econômico, já que algumas empresas “ponto com” são muito maiores que as empresas de telefonia e teriam mais recursos para pagar por tratamento diferenciado.

Para o governo e para os detentores de direitos, o importante é que essas informações sejam guardadas pelos provedores, de modo a facilitar o trabalho das autoridades judiciais e investigativas. A versão aprovada, bem como a proposta original, proíbe os provedores de conexão de guardar dados acerca da navegação do usuário e, com isso, dificulta a mitigação de crimes cibernéticos, pois não haverá nenhuma entidade com a responsabilidade de armazenar todos os dados de navegação do usuário (apenas os provedores de conteúdo teriam esses dados, mas de maneira isolada). Certamente

9. Declarações de empresas de telecomunicações afirmam que a oferta de pacotes diferenciados por conteúdos não feriria o princípio da neutralidade tal como disposto no texto. Ver, por exemplo, <<http://www.telesintese.com.br/para-teses-marco-civil-aprovado-assegura-oferta-de-servicos-diferenciados/>>. Acesso em: 27 maio 2014.

essa é uma solução de boa receptividade entre aqueles que advogam pelas liberdades individuais, embora embuta a premissa de que o monitoramento pelos provedores de conteúdo seja aceitável.

- ♦ **Responsabilidade por material infringente**

Uma vez que, pela proposta original, pelos substitutivos e pelo texto sancionado, o provedor de conexão não pode monitorar o tráfego dos usuários, é natural que a lei resultante isente estes agentes de responsabilidade civil por danos decorrentes por postagem de conteúdos de terceiros. O substitutivo aprovado determinou ao provedor de aplicação a obrigação da retirada do conteúdo infringente (*notice and take down*) em caso de decisões judiciais. Note-se que o provedor de conexão não tem obrigação de bloqueio de acesso a material que tenha sido considerado infringente. Apesar de a lei valer para provedores de aplicação estabelecidos no país, a sistemática não terá efetividade para retirar ou bloquear o acesso a conteúdos infringentes postados em empresas estrangeiras sem atuação no país.

O substitutivo aprovado incluiu referência expressa aos direitos autoral e conexo. Na lei, essas questões continuarão a ser regidas por legislação específica, o que atendeu à demanda dos detentores de direitos. Para aqueles usuários que priorizam as liberdades individuais e o fim do monitoramento de maneira plena, a solução mais aceitável teria sido o não monitoramento da rede e a não identificação dos pacotes trafegados, como forma de possibilitar liberdade total nas comunicações. Entretanto, há aqueles grupos de usuários e detentores de direitos que acreditam na necessidade do monitoramento e que as infringências ao direito autoral devem ser fiscalizadas, monitoradas e punidas. Outros agentes advogam que a legislação autoral é por demais complexa para ser excepcionada para o caso da internet e que um melhor tratamento seria dado por meio de lei específica. Do ponto de vista da ação judicial, uma vez que os conteúdos infringentes poderão continuar a ser acessados em empresas estrangeiras sem atuação no país, como comentado anteriormente, a nova lei dificulta a retirada do conteúdo e o cumprimento de decisões judiciais.

- ♦ **Armazenamento de dados no país e atendimento à legislação brasileira**

Trata-se de um tema introduzido ao final dos debates legislativos sobre o marco civil que veio à tona com as revelações do caso Snowden. Pela proposta apresentada em uma das versões do substitutivo, quando houvesse participação de usuários brasileiros e guarda de informação por provedores de aplicação estabelecidos no país, estes deveriam obedecer à legislação brasileira e poderiam ser obrigados a armazenar os dados no país.

A proposta previa que o governo federal poderia emitir decreto obrigando as empresas de conexão e de conteúdo a armazenarem as informações de usuários brasileiros no país. Sob a ótica dos usuários, o armazenamento dos dados em território nacional poderia resultar em perda de qualidade nos serviços, devido à infraestrutura deficiente. Por outro lado, possibilitaria acionar mais facilmente os provedores de conteúdo e o Poder Judiciário para solicitar a retirada de materiais considerados ofensivos. As empresas de telecomunicações, em especial as concessionárias de telefonia, seriam as grandes beneficiárias da medida, pois possuem maior capacidade de investimento e afinidade empresarial com a obrigação. As empresas de conteúdo tinham mais a se opor, pois a obrigação poderia implicar aumento de custos, uma vez que a oferta e a competitividade dos *data centers* do país são limitadas. No entanto, para os provedores nacionais, o dispositivo poderia revelar-se vantajoso, pois a medida poderia inibir a atuação de provedoras globais no país.

Apesar de essa medida ter sido considerada, em um primeiro momento, importante para o governo, por facilitar a aplicação da legislação brasileira a empresas atuantes no país, ela seria de eficácia

duvidosa em termos de segurança das informações. Os dados sempre poderiam ser duplicados e armazenados também no exterior. Assim, as “cópias” poderiam ser auscultadas pelos serviços de inteligência estrangeiros. Dessa forma, a subsidiária brasileira estaria cumprindo a legislação local e a sua matriz, no exterior, poderia continuar a colaborar com serviços de inteligência e atendendo à legislação do seu país de origem, com total desconhecimento por parte da sua subsidiária.¹⁰ Sob a perspectiva dos detentores de direito autoral, a guarda no país também seria benéfica, por facilitar a aplicação da legislação brasileira.

No desfecho da tramitação do projeto, a proposta foi abandonada a pedido do governo, segundo a imprensa, e ficaram na lei apenas as disposições que determinam que transações na internet envolvendo brasileiros ou realizadas no Brasil deverão seguir a legislação brasileira.

De maneira simplificada, as posições preponderantes de cada grupo de interesse podem ser resumidas no quadro apresentado a seguir.

Quadro 1 – Posições/interesses dos principais grupos envolvidos com o tema da regulamentação da internet.

	Usuários e grupos representativos	Empresas de conexão (Oi, Net, etc.)	Provedores de conteúdo nacional (Globo, UOL, etc.)	Provedores de conteúdo estrangeiros (Google, Facebook, etc.)	Detentores de direitos (gravadoras, radiodifusores e autores)	Governo / autoridades judiciais e policiais
Neutralidade absoluta	Sim/Não	Não	Sim	Sim	Indiferente	Não
Registros de conexão	Sim/Não	Sim	Indiferente	Indiferente	Sim	Sim
Registros de aplicações pelas empresas de conexão	Sim/Não	Sim	Não	Não	Sim	Indiferente
Registros de aplicações pelas empresas de conteúdo	Sim/Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim/Indiferente
Armazenamento de dados no país	Sim/Não	Sim	Sim/Não	Não	Sim	Sim
<i>Notice and take down</i>	Sim/Não	Não	Sim	Sim	Sim/Não	Indiferente

5. E na prática, o que mudou com a nova lei?

Para avaliar o que mudou com a entrada em vigência da nova lei, é necessário compreender os principais pilares do projeto e como eles alteram as normas vigentes e as relações entre usuários e destes com empresas do setor.

1º ponto – Garantia da liberdade de expressão, privacidade, intimidade dos usuários e inviolabilidade das comunicações

Até a aprovação do marco civil, havia grandes incertezas jurídicas em como adaptar as garantias constitucionais ao mundo virtual. Havia dúvidas, por exemplo, se comentários em redes sociais ou blogs poderiam ser censurados caso estivessem em desacordo com a política interna das

10. Para maiores detalhes acerca do alcance da legislação norte-americana, por exemplo, ver o item 6, onde o *Calea Act* é comentado.

empresas, se páginas poderiam ser bloqueadas e se a intimidade das pessoas poderia ser violada por aplicativos que coletam dados pessoais sem consentimento ou conhecimento do usuário.

A nova lei esclarece e consolida que os direitos constitucionais, como o de inviolabilidade das comunicações e de direito à informação, são válidos também para o mundo virtual. Comentários ou críticas não podem ser censurados previamente, ainda que em desacordo com políticas internas, e estas devem ser explícitas. Além disso, o acesso a páginas de internet não pode ser bloqueado sem ordem judicial e a intimidade e a privacidade possuem maior proteção, pois a coleta de dados será regulamentada.

2º ponto – Coleta de dados pessoais

Anteriormente, havia dúvidas em como traspasar para o mundo virtual a vedação constante no Código de Defesa do Consumidor que impedia o repasse de qualquer tipo de dado pessoal a terceiros sem notificação ou autorização expressa do usuário. Ademais, não havia garantia da retirada desses dados da rede, caso solicitados. Na internet, hábitos do usuário (como sítios acessados ou compras realizadas) e os assuntos nos conteúdos de *e-mails* ou *posts* podiam ser repassados a outras empresas para fins comerciais.

Pela lei aprovada, somente podem ser coletados dados com consentimento prévio do usuário e somente aqueles que não sejam excessivos com relação à finalidade da coleta. O usuário terá que dar consentimento expresso para a coleta de seus hábitos de navegação, embora, em algumas situações, possa não ter a opção de continuar a utilizar o serviço se não aceitar os termos ditados pelo sítio. Coletas abusivas (por exemplo, compras efetuadas coletadas por sítios de notícias) são proibidas.

3º ponto – Registros de conexão à internet

Até a aprovação da lei, os provedores de conexão à internet em banda larga podiam guardar os registros de conexão e de navegação por prazo indeterminado, mas não havia obrigatoriedade. O provedor de conexão podia coletar não só quando e por quanto tempo o usuário ficou conectado (registro de conexão) mas também quais sítios haviam sido acessados.

Na nova lei, os provedores de conexão à internet deverão guardar os registros de conexão por 1 ano e não poderão guardar os registros de navegação do usuário. Deve-se ressaltar, porém, que a lei permite ao provedor de conexão continuar coletando o registro de conexão dos usuários indefinidamente.

4º ponto – Registros de navegação do usuário

Anteriormente, não havia a obrigatoriedade de guardar os registros de navegação dos internautas e era permitido que aplicações (sítios) de internet os conservassem por prazo indeterminado. Qualquer sítio ou aplicação de internet podia coletar, indefinidamente, qualquer tipo de dado acerca da navegação do usuário (bastando, para isso, a instalação de *cookies* no terminal do usuário), o que podia ocorrer sem o consentimento ou conhecimento deste.

Pelo novo instrumento, os provedores de aplicações de internet deverão guardar os registros de navegação por 6 meses, mas não há obstáculo que os impeça de continuar armazenando os dados por tempo indeterminado. Os sítios ou aplicações deverão informar seus usuários caso coletem e guardem registros de navegação em outros sítios. Os dados coletados, no entanto, não poderão ser excessivos ou estranhos à finalidade da aplicação. Em todos os casos, os usuários terão que consentir, explicitamente, com a coleta e guarda dos dados.

5º ponto – Retirada de conteúdos infringentes (*notice and take down*)

Previamente, o atingido solicitava à aplicação (sítio) de internet que o conteúdo por ele considerado infringente fosse retirado do ar e, caso a empresa de internet não atendesse à solicitação,

poderia entrar com pedido judicial para esse fim. Por vezes, os representantes legais das empresas não atendiam às demandas judiciais alegando que não detinham acesso aos dados armazenados no exterior.

Além do *notice and take down*, a nova lei prevê que, caso o conteúdo infringente tenha caráter sexual, a aplicação (sítio) de internet passa a responder subsidiariamente por violação à intimidade e poderá responder, juntamente com o autor da ofensa, por crimes como violação à honra ou divulgação de segredo, caso não retire o conteúdo quando notificado diretamente pela vítima. A exemplo da situação anterior, a nova lei não determina explicitamente que os sítios estendam automaticamente a retirada e o bloqueio dos conteúdos quando o material for replicado em outro local no mesmo sítio (por exemplo, um vídeo infringente postado no Youtube por diferentes usuários). Representantes legais de sítios ou aplicativos terão que atender às demandas judiciais sob pena de multa.

6º ponto – Neutralidade da internet

Não havia anteriormente nenhuma regra que explicitamente garantisse o princípio da neutralidade ou que proibisse o tratamento diferenciado a pacotes na rede. Empresas podiam, em que pese contrariando a legislação concorrencial e do consumidor, caso aceita a transposição destas para o mundo virtual, diminuir a velocidade ou deteriorar certos tipos de tráfego em detrimento de outros. Ademais, empresas de conexão à internet podiam degradar a qualidade de ligações Voip (Skype) ou de vídeos (Netflix) e favorecer aplicações com as quais detivessem interesses comerciais. Também podiam ofertar pacotes com franquia de dados (por exemplo, 10Gb/mês para celulares) ou gratuidade de serviços específicos (por exemplo, Facebook ou Twitter grátis para celulares pré-pagos).

Com a nova lei, o tráfego da internet poderá ser gerenciado desde que o usuário seja informado das políticas e das condições do contrato. As empresas de conexão e demais empresas de telecomunicações deverão agir com transparência, isonomia, em condições não discriminatórias e que garantam a concorrência. A defesa do consumidor e da concorrência é reforçada explicitamente para que empresas não degradem aplicações e serviços de concorrentes (Skype, Netflix, etc.), em atitudes lesivas aos usuários. A nova lei indica que o tráfego poderá ser discriminado (gerenciado) para a prestação adequada dos serviços e aplicações contratadas. Planos por franquia continuam permitidos.

6. Um paralelo internacional

No debate do marco civil, muitas vezes suscitou-se o argumento de que “o mundo está de olho no Brasil” e que a proposta brasileira “não encontrava paralelo em outros países”. Na verdade, nos EUA, a regulamentação de vários aspectos da internet já é objeto de contenda há algum tempo. Com relação à neutralidade, em 2008, o órgão regulador americano, a FCC, determinou que a Comcast (empresa operadora de cabo e de banda larga) não deveria interferir no tráfego dos assinantes.¹¹ A disputa ainda se arrastra nos tribunais. Pelas regras da FCC ainda válidas em 2014, as operadoras devem obedecer a três regras básicas: 1) ser transparente em suas práticas de gerenciamento; 2) não bloquear conteúdo legal; e 3) não discriminar de forma não razoável o tráfego, inclusive de competidores.¹²

Em fevereiro de 2014, possivelmente em resposta ao anúncio do acordo comercial entre a Comcast e a Netflix,¹³ a FCC estaria preparando mudanças nas regras da neutralidade, segundo a imprensa. Pelas notícias veiculadas, as novas regras determinariam que acordos de velocidade preferencial

11. No caso, a Comcast estava diminuindo a velocidade de usuários que utilizavam aplicativos *peer-to-peer*, muitas vezes utilizados para o *download* de conteúdos protegidos, tais como filmes, etc. Ver, por exemplo: <<http://news.idg.no/cw/art.cfm?id=7F0DF512-17A4-0F78-317789B4C24713C4>>. Acesso em: 1 jul. 2014.

12. Regra Final da FCC 47 CFR Parts 0 and 8, de 23/9/11, “Preservando a Internet Aberta” (“Preserving the Open Internet”). Disponível em: <<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2011-09-23/pdf/2011-24259.pdf>>. Acesso em: 7 nov. 2013.

13. Disponível em: <http://www.nytimes.com/2014/02/24/business/media/comcast-and-netflix-reach-a-streaming-agreement.html?_r=0>. Acesso em: 27 maio 2014.

para determinados conteúdos seriam permitidos desde que não prejudicassem a concorrência ou limitassem a liberdade de expressão.¹⁴

Na União Europeia, não há regras específicas sobre neutralidade de rede, embora tenha sido lançada consulta pública sobre o tema em 2010. Em setembro de 2013, a Comissão Europeia apresentou proposta de revisão das Diretivas Europeias, visando à criação de mercado único de comunicação eletrônica. Na proposta, a neutralidade de rede, tratada no art. 23 sob o sugestivo nome de “Liberdade para prover e dispor de acesso à internet aberta e gerenciamento razoável de tráfego”, permitiria o contrato por franquias e a venda de pacotes com qualidades de serviço diferenciadas. A proposta, que deveria entrar em vigência em julho de 2014 e se encontra ainda em análise pelo Parlamento Europeu, determina que o gerenciamento é permitido sob certos casos e que, dentro dos limites contratados, deve ser transparente, não discriminatório e proporcional.¹⁵

A coleta de dados e a privacidade dos internautas é outro tema que vem preocupando diversos países. Na Europa e nos EUA, a questão de coleta de dados e privacidade foi seriamente afetada pelos atentados terroristas de 11 de setembro de 2001. Ainda em 2001, os EUA baixaram o *Patriotic Act*, que permite a espionagem e a coleta de informações de qualquer cidadão americano por parte do governo. De maneira adicional, a lei conhecida como *Calea*, de 1994, que obriga as empresas americanas de telecomunicações a cooperarem com o governo, foi alterada em 2005 para incluir a cooperação das empresas de internet. Essas leis permitem aos programas das agências de segurança americanas Prism e Echelon, bem conhecidos da imprensa e trazidos à tona pelo caso Snowden, coletar informações sobre qualquer cidadão que se utilize de equipamentos, redes, programas ou sítios de internet mantidos por empresas americanas.

Apesar de alguns países europeus terem recrudescido suas leis antiterror, os cidadãos da Comunidade Europeia são amparados pela Lei Europeia de Proteção de Dados.¹⁶ A lei, em processo de revisão durante 2013 e 2014, também por conta da problemática Snowden, garante, entre outros princípios, transparência no uso das informações coletadas e acesso às informações que empresas detêm de seus usuários.¹⁷ Caso emblemático nesse tema foi o do austríaco Max Schrems, que, após invocar a lei europeia, recebeu do Facebook um dossiê com mais de 1200 páginas acerca dos dados que a rede social tinha armazenado sobre ele.

Toda essa discussão acerca de uma possível regulamentação para a internet que limitasse não somente os poderes das empresas mas também dos governos sobre os usuários reacendeu o debate sobre a implantação de um novo modelo de gerenciamento para a grande rede. Nesse caso, os movimentos brasileiros decorrentes da tramitação do Marco Civil podem ser considerados influentes no processo. Em um primeiro momento, o discurso da presidente Dilma Rousseff na ONU, em resposta às revelações do caso Snowden de que o governo americano teria espionado o *e-mail* pessoal da presidente, conclamou para a implantação de um novo modelo de governança da rede mundial. O segundo ponto de influência se materializa na apresentação do modelo de regulamentação brasileiro, o Marco Civil, já aprovado, com o apoio do governo. Esses dois balizadores credenciaram o Brasil a sediar o evento Net Mundial, mencionado anteriormente, e teoricamente poderão influenciar na conformação do novo modelo.

14. Ver, por exemplo: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,fcc-deve-propor-fim-de-neutralidade-na-rede-nos-eua,1158124,0.htm>> e <<https://www.yahoo.com/tech/fcc-chairman-to-propose-new-net-neutrality-rules-after-85527727044.html>>. Acesso em: 27 maio 2014.

15. Proposta de nova regulação e alteração de diretivas existentes, de 11/9/13, “Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council – laying down measures concerning the European single market for electronic communications and to achieve a Connected Continent, and amending Directives 2002/20/EC, 2002/21/EC and 2002/22/EC and Regulations (EC) No 1211/2009 and (EU) No 531/2012”. Disponível em: <<http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/dossier/document.do?code=COM&year=2013&number=627&extension=null>>. Acesso em: 7 nov. 2013.

16. A diretiva original pode ser consultada em: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:en:HTML>>. Acesso em: 12 nov. 2013.

17. Maiores informações sobre o processo de revisão da diretiva podem ser vistas em “Commission proposes a comprehensive reform of the data protection rules”, disponível em <http://ec.europa.eu/justice/newsroom/data-protection/news/120125_en.htm>. Acesso em: 12 nov. 2013.

A imposição de mudanças por parte de governos, porém, não é tão simples. Governos nacionais têm, na verdade, pouco poder decisório sobre a internet, porque a internet nasceu e é, em grande medida, não regulada. No entanto, em 14 de março de 2014, a NTIA – National Telecommunications and Information Administration (Administração Nacional de Telecomunicações e Informação), órgão ligado ao Departamento de Comércio Americano, determinou ao ICANN¹⁸ que busque junto a instituições internacionais um novo modelo de governança para a internet.¹⁹ A NTIA informa em seu comunicado que o ICANN deve procurar alternativas junto à comunidade internacional para retirar a agência NTIA da coordenação do sistema de domínios da internet. Especulam-se quais são os motivos dessa decisão: pode ser consequência do caso Snowden, pode ser um conjunto de pressões internacionais, assim como também é possível imaginar que a tramitação do Marco Civil da Internet tenha contribuído nessa decisão do governo americano.

7. Considerações finais

A discussão do PL 2.126/11 evidenciou as importantes discordâncias existentes entre grupos de usuários, empresas de telecomunicações, empresas provedoras de conteúdo, nacionais e internacionais, detentoras de direitos autorais e autoridades públicas a respeito do tema da regulamentação do uso da internet. Certamente a internet deixou de ser um ambiente livre e ideal, onde usuários navegam e participam sem a interferência e o monitoramento por parte de empresas e governos, como também deixou de ser um ambiente inofensivo. Com a proliferação de serviços inovadores, várias práticas passaram a demonstrar conflitos de interesses na disputa pelo acesso e pelo controle das informações que circulam pela grande rede.

A neutralidade da rede representou notadamente o cerne da disputa para a aprovação da proposta e existiam vários pontos de vista que podiam fazer pender a balança para ambos os lados. Neutralidade pode ser vista como uma disputa entre aqueles que acreditam na liberdade do mercado e aqueles que advogam que o mercado precisa ser regulado. Não abraçar a neutralidade poderia favorecer a concentração econômica e aumentar a barreira de entrada para novos serviços. Por outro lado, em ambiente de livre competição, o mercado desenvolve pacotes para cada tipo de consumidor e de bolso.

Analisando a neutralidade sob o aspecto financeiro e de gerenciamento da infraestrutura, o monitoramento do tráfego da internet permite o uso mais eficiente da rede: *e-mails* podem levar uns milissegundos a mais para chegar ao destinatário, mas um serviço de vídeo com lentidão é uma experiência ruim para o usuário. Por outro lado, a adoção de uma neutralidade absoluta implicaria que aqueles usuários que demandam pouco tráfego (aqueles que usam a internet somente para checar redes sociais e notícias e mandar *e-mails*) subsidiariam os *heavy users*, que geram muito tráfego e subscrevem serviços *premium* (como canais de filmes pela internet).

Igualmente, neutralidade absoluta e uma quantidade infinita de dados por mês é de pouca utilidade para aqueles que acessam a internet a partir de uma telinha de duas polegadas de um telefone celular. Sob o ponto de vista do preço para os usuários, se todos os pacotes fossem iguais, a neutralidade absoluta implicaria que não poderiam existir planos com tarifas mais baratas: todos os assinantes de determinada velocidade teriam que pagar o mesmo valor, independentemente de sua necessidade, do seu meio de acesso e de seus recursos financeiros.

Os debates demonstraram que a neutralidade absoluta detinha forte eco entre aqueles que acreditam que as comunicações devem ser livres e abertas, e, portanto, favorecem a democracia e

18. O ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) é um organismo privado americano, responsável pela atribuição de nomes de domínio e de endereços na rede (chamados endereços IP). Pelo arranjo atual, o ICANN determina a quantidade e quais endereços IPs são atribuídos a determinados países, de modo que esse organismo é, na prática, o detentor das reservas de endereços IPs existentes.

19. Disponível em: <<http://www.ntia.doc.gov/print/press-release/2014/ntia-announces-intent-transition-key-internet-domain-name-functions>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

o direito à liberdade. Nessa visão, qualquer monitoramento e gerenciamento limita o livre fluxo de informações e aumenta o poder das corporações, além de diminuir a competição e a inovação.

Para as operadoras, a permissão para analisar os pacotes é garantia de isonomia com os provedores de conteúdo e conduz ao que, na verdade, deveria ser o debate de fundo: “quem tem o direito de bisbilhotar as comunicações pessoais?”. Essa pergunta traz a discussão sobre neutralidade para próximo da sobre guarda dos dados.

A polêmica sobre o armazenamento dos registros dos internautas é outro ponto onde interesses comerciais, governamentais e de usuários divergiram. O monitoramento hoje é feito por parte de provedores de conexão e de conteúdo e por governos. As empresas de conexão queriam poder continuar a explorar esse vasto “mercado” de oportunidades.

Em suma, o debate sobre o *Marco Civil da Internet* demonstrou ser claramente multifacetado. Um ponto em que esta discussão evoluiu significativamente foi o da introdução de dispositivos para flexibilizar a neutralidade. Como ponto positivo, foi garantida a transparência, a isonomia e a não discriminação puramente concorrencial dos serviços. Essas questões são fundamentais para os usuários: transparência para que o usuário saiba quais condições seu plano de conexão contempla; o que está incluído naquele preço e o que não está; quais informações pessoais estão sendo compartilhadas quando determinado sítio é acessado, quem tem direito a lê-las, quem tem direito a comercializá-las e a quem são repassadas; quem é o responsável pelos serviços e pela guarda das informações.

Não há dúvidas de que a conceituação e a imposição de regras e limites na internet são problemáticas sob vários aspectos. No entanto, em um ambiente extremamente comercializado, onde todas as informações são monetizadas e possuem certo risco embutido para o usuário, certamente o internauta não pode mais ficar a mercê de *contratos de adesão* que não lhe garantam privacidade, proteção e liberdade. No mundo virtual, a imposição de limites às empresas e aos governos que garantam a privacidade dos cidadãos e o acesso isonômico aos serviços é um grande desafio.

Atualmente, a internet não é mais um ambiente livre, imparcial e sem fins lucrativos. Por outro lado, os cidadãos também querem participar de grandes redes sociais que, no fundo, visam ao lucro. Além disso, têm *e-mails* em empresas que sabidamente leem o seu conteúdo e usam serviços globalizados que podem ser monitorados por governos no exterior. O desafio é como equacionar tudo isso em uma internet que seja viável, acessível e justa para todos.

CLAUDIO NAZARENO

Consultor Legislativo

Área XIV – Ciência e Tecnologia, Comunicações e Informática

LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014²⁰**(Marco Civil da Internet)***Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.*

A presidenta da República

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios em relação à matéria.

Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

- I – o reconhecimento da escala mundial da rede;
- II – os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;
- III – a pluralidade e a diversidade;
- IV – a abertura e a colaboração;
- V – a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VI – a finalidade social da rede.

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

- I – garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;
- II – proteção da privacidade;
- III – proteção dos dados pessoais, na forma da lei;
- IV – preservação e garantia da neutralidade de rede;
- V – preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;
- VI – responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;
- VII – preservação da natureza participativa da rede;
- VIII – liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta lei.

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

- I – do direito de acesso à internet a todos;
- II – do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;
- III – da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e
- IV – da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

20. Publicada no *Diário Oficial da União*, Seção 1, de 24 de abril de 2014, p. 1.

Art. 5º Para os efeitos desta lei, considera-se:

I – internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;

II – terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;

III – endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;

IV – administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao país;

V – conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI – registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

VII – aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e

VIII – registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP.

Art. 6º Na interpretação desta lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da internet, seus usos e costumes particulares e sua importância para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

CAPÍTULO II – DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I – inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II – inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III – inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV – não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V – manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI – informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII – não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII – informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX – consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X – exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta lei;

XI – publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII – acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII – aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no *caput*, tais como aquelas que:

I – impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II – em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

CAPÍTULO III – DA PROVISÃO DE CONEXÃO E DE APLICAÇÕES DE INTERNET

Seção I – Da Neutralidade de Rede

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta lei, ouvidos o Comitê Gestor da Internet e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de:

I – requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e

II – priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no *caput* deve:

I – abster-se de causar dano aos usuários, na forma do art. 927 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil);

II – agir com proporcionalidade, transparência e isonomia;

III – informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e

IV – oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3º Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

Seção II – Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no *caput*, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste capítulo, respeitado o disposto no art. 7º.

§ 2º O conteúdo das comunicações privadas somente poderá ser disponibilizado mediante ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, respeitado o disposto nos incisos II e III do art. 7º.

§ 3º O disposto no *caput* não impede o acesso aos dados cadastrais que informem qualificação pessoal, filiação e endereço, na forma da lei, pelas autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

§ 4º As medidas e os procedimentos de segurança e de sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento, respeitado seu direito de confidencialidade quanto a segredos empresariais.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no *caput* aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

§ 2º O disposto no *caput* aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que oferte serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.

§ 3º Os provedores de conexão e de aplicações de internet deverão prestar, na forma da regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

§ 4º Decreto regulamentará o procedimento para apuração de infrações ao disposto neste artigo.

Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I – advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II – multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III – suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV – proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o *caput* sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no país.

Subseção I – Da Guarda de Registros de Conexão

Art. 13. Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de um ano, nos termos do regulamento.

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no *caput*.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de sessenta dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no *caput*.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Subseção II – Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de internet.

Subseção III – Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de seis meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no *caput* a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de internet que os registros de acesso a aplicações de internet sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no *caput*, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Art. 16. Na provisão de aplicações de internet, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda:

I – dos registros de acesso a outras aplicações de internet sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º; ou

II – de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular.

Art. 17. Ressalvadas as hipóteses previstas nesta lei, a opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de internet não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.

Seção III – Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 1º A ordem judicial de que trata o *caput* deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

Art. 21. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

Parágrafo único. A notificação prevista no *caput* deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

Seção IV – Da Requisição Judicial de Registros

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet. *Parágrafo único.* Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

- I – fundados indícios da ocorrência do ilícito;
- II – justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e
- III – período ao qual se referem os registros.

Art. 23. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro.

CAPÍTULO IV – DA ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

- I – estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica;
- II – promoção da racionalização da gestão, expansão e uso da internet, com participação do Comitê Gestor da Internet no Brasil;
- III – promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes poderes e âmbitos da federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;
- IV – promoção da interoperabilidade entre sistemas e terminais diversos, inclusive entre os diferentes âmbitos federativos e diversos setores da sociedade;
- V – adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;
- VI – publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;
- VII – otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa;
- VIII – desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da internet;
- IX – promoção da cultura e da cidadania; e
- X – prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

Art. 25. As aplicações de internet de entes do poder público devem buscar:

- I – compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com diversos terminais, sistemas operacionais e aplicativos para seu acesso;
- II – acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardados os aspectos de sigilo e restrições administrativas e legais;
- III – compatibilidade tanto com a leitura humana quanto com o tratamento automatizado das informações;
- IV – facilidade de uso dos serviços de governo eletrônico; e
- V – fortalecimento da participação social nas políticas públicas.

Art. 26. O cumprimento do dever constitucional do Estado na prestação da educação, em todos os níveis de ensino, inclui a capacitação, integrada a outras práticas educacionais, para o uso seguro, consciente e responsável da internet como ferramenta para o exercício da cidadania, a promoção da cultura e o desenvolvimento tecnológico.

Art. 27. As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social devem:

I – promover a inclusão digital;

II – buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do país, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e

III – fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional.

Art. 28. O Estado deve, periodicamente, formular e fomentar estudos, bem como fixar metas, estratégias, planos e cronogramas, referentes ao uso e desenvolvimento da internet no país.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. O usuário terá a opção de livre escolha na utilização de programa de computador em seu terminal para exercício do controle parental de conteúdo entendido por ele como impróprio a seus filhos menores, desde que respeitados os princípios desta lei e da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

Parágrafo único. Cabe ao poder público, em conjunto com os provedores de conexão e de aplicações de internet e a sociedade civil, promover a educação e fornecer informações sobre o uso dos programas de computador previstos no *caput*, bem como para a definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes.

Art. 30. A defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos nesta lei poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma da lei.

Art. 31. Até a entrada em vigor da lei específica prevista no § 2º do art. 19, a responsabilidade do provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, quando se tratar de infração a direitos de autor ou a direitos conexos, continuará a ser disciplinada pela legislação autoral vigente aplicável na data da entrada em vigor desta lei.

Art. 32. Esta lei entra em vigor após decorridos sessenta dias de sua publicação oficial.

Brasília, 23 de abril de 2014; 193º da Independência e 126º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Clélio Campolina Diniz



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL

caop@mpal.mp.br

NÚCLEO DO CONSUMIDOR

Dr. Delfino Costa Neto – Coordenador

(82) 2122-3706

nucleo.consumidor@mpal.mp.br