



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
DEPARTAMENTO DE DIREITO PRIVADO**

RAMON PANTOJA SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DO APLICATIVO WAZE/GOOGLE
DIANTE DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES NO
COMÉRCIO VIRTUAL: O AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE
DOS DESTINATÁRIOS FINAIS DE BENS**

Salvador
2020

RAMON PANTOJA SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DO APLICATIVO WAZE/GOOGLE
DIANTE DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES NO
COMÉRCIO VIRTUAL: O AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE
DOS DESTINATÁRIOS FINAIS DE BENS**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Direito apresentado ao Departamento de Direito Privado, Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Dra. Joseane Suzart Lopes da Silva

Salvador
2020

RAMON PANTOJA SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DO APLICATIVO WAZE/GOOGLE
DIANTE DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES NO
COMÉRCIO VIRTUAL: O AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE
DOS DESTINATÁRIOS FINAIS DE BENS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Direito Privado,
Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, como requisito para
obtenção do grau de bacharel em Direito.

Salvador, 07 de dezembro de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Joseane Suzart Lopes da Silva – Orientadora _____
Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia, Brasil
Universidade Federal da Bahia

Bruno Moitinho Andrade de Souza _____
Mestre em Direito pela Universidade Federal da Bahia, Brasil
Universidade Federal da Bahia

Emanuel Lins Freire Vasconcellos _____
Mestre em Direito pela Universidade Federal da Bahia, Brasil
Universidade Federal da Bahia

SANTOS, Ramon Pantoja. **A RESPONSABILIDADE CIVIL DO APLICATIVO WAZE/GOOGLE DIANTE DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES NO COMÉRCIO VIRTUAL: O AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE DOS DESTINATÁRIOS FINAIS DE BENS**. Orientadora: Joseane Suzart Lopes da Silva. 2020. 77f. Monografia (Bacharelado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso trata da temática em torno da intensificação da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo eletrônico, em especial no que diz respeito à responsabilidade civil do aplicativo Waze. Ocorrências recentes envolvendo a segurança e integridade física e psíquica de usuários dessa ferramenta revelaram a necessidade de debate acerca do tema. Contextualizando esses eventos, assoma a realidade social brasileira, cujo processo de urbanização deu ensejo à formação de regiões carentes de apoio Estatal, onde se instalaram grupos armados, nomeadamente traficantes de entorpecentes e milícias, responsáveis por assegurar a existência de um Estado paralelo. Tais localidades são hoje rotuladas como “zonas de risco”, não sendo um fenômeno ignorado nem pelos cidadãos comuns, tampouco por aqueles que exercem atividades econômicas em seu derredor. Sabendo-se disso, neste escrito suscitou-se a hipótese central segundo a qual aspectos da realidade concreta devem ser considerados pelo fornecedor de serviços, o que está inserto no dever de informar, corolário da boa-fé objetiva. O labor teórico desenvolvido nesta monografia perpassa pela coleta de dados documentais, através de fontes jornalísticas, seguindo-se do manejo da produção doutrinária pertinente e dos instrumentos normativos associados à regulação da matéria. Tendo em vista a novidade do assunto, percebeu-se que os tribunais pátrios ainda não se manifestaram sobre esse objeto. Destaque-se que, sob a perspectiva metodológica, o método hipotético-dedutivo foi adotado, bem como uma linha de investigação jurídico-exploratória, sem olvidar do esforço hermenêutico envolvido. Em suma, concluiu-se pela existência de um problema social atinente à proteção do consumidor, resolvendo-se pela responsabilidade do Waze ante a ocorrência de danos experimentados pelos destinatários finais do serviço. Ademais, não se ignora que o exercício da livre iniciativa deve se adequar à realidade na qual está inserida, embora o Estado muitas vezes falhe na provisão de condições próprias para tanto, seja através de políticas públicas administrativas ou edição de leis capazes de orientar condutas e prevenir situações indesejadas, o que é sugerido na conclusão.

PALAVRAS-CHAVE: DIREITO DO CONSUMIDOR, WAZE, RESPONSABILIDADE CIVIL, SEGURANÇA, INFORMAÇÃO, CONTEXTO SOCIAL BRASILEIRO, INTENSIFICAÇÃO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 DO COMÉRCIO VIRTUAL AO APLICATIVO WAZE: CONCEITO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	9
2.1 COMÉRCIO VIRTUAL E ECONOMIA DE APLICATIVOS	9
2.2 BREVE HISTÓRICO ACERCA DO APLICATIVO WAZE.....	14
2.3 CONFIGURAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO APLICATIVO WAZE	17
2.4 BREVE ANÁLISE DO CONTRATO DE ADESÃO PROPOSTO PELO APLICATIVO WAZE.	23
3 DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES PELO APLICATIVO WAZE DIANTE DE PRÁTICAS ABUSIVAS	26
3.1 DAS NOTÍCIAS ENVOLVENDO A UTILIZAÇÃO DO WAZE	26
3.2 RETRATO DO BRASIL MARGINALIZADO: ZONAS DE RISCO	28
3.3 DA LEI N. 6.469/2019 DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO	32
4 DA CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE O APLICATIVO WAZE E OS DESTINATÁRIOS FINAIS E DO AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE NO COMÉRCIO VIRTUAL	37
4.1 DA RELAÇÃO DE CONSUMO TRADICIONAL.....	37
4.2 DO COMÉRCIO VIRTUAL E DAS FIGURAS DO FORNECEDOR E DO CONSUMIDOR.....	41
4.3 DO AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO VIRTUAL	45
5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO GOOGLE/WAZE DIANTE DOS PREJUÍZOS GERADOS PARA OS CONSUMIDORES	54
5.1 BREVES CONSIDERAÇÕES ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES PRIVADAS.....	54
5.2 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	56
5.3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO GOOGLE/WAZE.....	59
5.4 JULGADOS PERTINENTES AO OBJETO DE PESQUISA	64
6 CONCLUSÃO	65
REFERÊNCIAS	68

1 INTRODUÇÃO

As relações consumeristas estão na base da sociedade capitalista contemporânea. Desde a Revolução Industrial, com a implantação do sistema de produção em série, o acesso a bens materiais foi ampliado, e com isso os conflitos daí provenientes também se avolumaram. As cadeias de consumo que antes eram curtas, geralmente compostas pelo produtor, comerciante e consumidor, tornaram-se mais complexas, passando a comportar mais agentes e processos produtivos. Ademais, os avanços tecnológicos associados à internet e à informação inauguraram uma nova fase da história do consumo mundial.

De fato, um novo mundo se apresenta nesta quadra da história, algo que veio sendo construído a passos largos desde os anos 90. Percebe-se que o ato de consumir sofreu uma mudança drástica. A proliferação de lojas virtuais, a multiplicação de fornecedores e o surgimento de novos produtos, serviços e métodos de fornecimento colorem esse novo contexto. Outra novidade diz respeito à consolidação do mercado de aplicativos, que se encontra em franco crescimento, mesmo na atual conjuntura de pandemia do COVID-19.

Como é cediço, as relações de consumo apresentam como característica fundamental a vulnerabilidade do destinatário final perante o fornecedor, por inúmeras razões já explicitadas pela doutrina jurídica moderna. O fato é que essa debilidade vem ganhando novos contornos na atualidade, ampliando-se em virtude das novas abordagens propiciadas pela popularização da *internet* e da telefonia móvel. No Brasil, o sistema de proteção do consumidor, representado pelo CDC, tem dado conta das celeumas que emergem das relações de consumo tradicionais, todavia, não se ignora que, a cada dia que se passa, surgem conflitos não previstos pelo legislador.

Em especial, no que tange à economia de aplicativos, novas questões interessam especialmente ao direito, sobretudo naquilo que diz respeito à segurança de bens de consumo e à responsabilidade civil dessa categoria de fornecedores. Deveras, não há dúvida de que, tal como qualquer serviço ou produto ofertado no mercado, os serviços oriundos da era dos aplicativos também devem apresentar segurança e qualidade suficientes para o consumidor. Ocorre que recentemente as fontes jornalísticas têm veiculado notícias perturbadoras envolvendo a utilização do Waze; o que motivou produção desta monografia.

Com efeito, percebe-se que não raro pessoas fazendo uso do referido aplicativo passaram por experiências traumatizantes quando, seguindo suas orientações espaciais, ingressaram em zonas urbanas perigosas, principalmente na cidade do Rio de Janeiro, resultando em perdas materiais e em algumas mortes; o que tem suscitado questionamentos acerca da possibilidade de responsabilização do Waze. Neste sentido, pretende-se explorar o tema da responsabilidade civil desse aplicativo considerando os aspectos informacional e de segurança do serviço oferecido, em consonância com a realidade concreta de algumas cidades brasileiras.

A hipótese central deste trabalho está atrelada ao reconhecimento da intensificação da vulnerabilidade do consumidor no mercado eletrônico (*e-commerce*), principalmente nas relações consumeristas envolvendo bens de consumo puramente virtuais e aparentemente gratuitos, como o Waze. Nessa senda, o tema responsabilidade civil será destrinchado de modo a verificar se, com fundamento nas teorias do risco-proveito e da responsabilidade objetiva, o Google/Waze deve ser civilmente responsabilizado em razão dos danos experimentados pelos usuários do aplicativo.

Objetiva-se, portanto, através desta monografia, realizar um estudo acerca da responsabilidade civil do aplicativo Waze, na situação peculiar do Brasil. Para tanto será necessário analisar o contrato de adesão do Waze; entender seu funcionamento; verificar a pertinência do CDC para regular a relação jurídica entre usuários e aplicativo; explorar o contexto social brasileiro, bem como verificar a existência de fatos que justificam o presente escrito. Ademais, cumpre seja examinado, sob o aspecto da razoabilidade e proporcionalidade, o teor da Lei 6.469/2019 do município do Rio de Janeiro/RJ, que adota providências acerca do tema tratado.

Vale destacar que esta monografia justifica-se pela ausência de escritos doutrinários acerca do tema aventado, bem como pela inexistência de provimentos jurisdicionais tratando do assunto. Por seu turno, a relevância social e jurídica está na produção de informações válidas que sejam úteis para toda a coletividade, afinal de contas não há falar em um ser humano que não seja um consumidor. De fato, é provável que os Tribunais pátrios se ocupem desta matéria ou de demandas semelhantes nos próximos anos, uma vez que serviços como o Waze são amplamente utilizados pelos consumidores, o que aumenta a probabilidade de ocorrência de acidentes de consumo.

Esta monografia foi organizada em quatro capítulos. No primeiro momento serão abordados os aspectos históricos que marcaram a concepção do aplicativo Waze, o que será seguido pela exposição do seu mecanismo de funcionamento e análise do contrato de adesão que é submetido à aceitação dos consumidores. Por seu turno, no segundo capítulo, serão relatadas as ocorrências que despertaram o interesse deste escrito, passando pela descrição de um recorte da realidade brasileira que contextualiza esses eventos. Outrossim, será dedicado um tópico destinado à análise da Lei 6.469/2019, editada pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro, com o objetivo de apreciar a sua constitucionalidade.

O terceiro capítulo terá como foco o estudo da relação de consumo firmada entre o aplicativo Waze e os seus usuários, bem como a temática do agravamento da vulnerabilidade dos consumidores no comércio virtual. Para tanto, será imprescindível traçar um paralelo da relação de consumo tradicional com a relação de consumo firmada no comércio digital, fixando as principais divergências. Em arremate, no quarto capítulo, será trabalhado o tema da responsabilidade civil propriamente dita, o que exigirá uma breve aproximação dos regimes previstos no CDC e no Código Civil.

Do ponto de vista metodológico, a realização desta pesquisa exigiu a utilização do método hipotético-dedutivo, com a identificação de um problema concreto e a formulação de hipóteses a serem validadas. Para assistir tal procedimento seguiu-se a linha de investigação jurídico-exploratória, tendo como parâmetro os diplomas normativos pátrios, nomeadamente o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e a Constituição Federal. Sob a perspectiva filosófica, a hermenêutica foi adotada, bem como a argumentação jurídica, de sorte a convencer o leitor acerca da posição adotada neste trabalho. Em arremate, a pesquisa foi desenvolvida com base em documentação indireta, a exemplo de artigos, livros, jornais e revistas científicas, de modo abrangente para também abarcar trabalhos acadêmicos, razão pela qual se trata, precipuamente, de pesquisa bibliográfica¹.

¹ Destaque-se que a presente monografia foi elaborada durante o período da pandemia de COVID-19, que ainda está em curso. Isso significa que algumas limitações foram enfrentadas, sobretudo no que diz respeito ao acesso das fontes bibliográficas. Assim sendo, cumpre seja assinalado que muitas das obras consultadas o foram na sua forma eletrônica (e-books), através de plataformas autorizadas como, por exemplo, a disponibilizada pela editora Saraiva e Revista dos Tribunais, o que justifica, em algumas passagens, a ausência da numeração das páginas consultadas.

2 DO COMÉRCIO VIRTUAL AO APLICATIVO WAZE: CONCEITO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

O ambiente virtual propiciado pelos avanços tecnológicos associados à internet permitiu o surgimento de um campo profícuo para os negócios jurídicos, bem como para a eclosão de novas celeumas, com a consequente superação de paradigmas há muito arraigados². Com efeito, pode-se afirmar que o atual momento da história humana é produto de uma revolução recente, denominada por alguns autores como “revolução informacional”, fenômeno este operado no contexto da globalização³.

2.1 COMÉRCIO VIRTUAL E ECONOMIA DE APLICATIVOS

Nesta quadra da história, a territorialidade perdeu a rigidez e a relevância de outros tempos, dando lugar à proximidade artificial, o que se tornou possível graças à Internet, uma rede invisível capaz de permitir o estabelecimento de relações pessoais e comerciais entre os mais distantes pontos geográficos do mundo, tanto entre empresários (*business-to-business*) quanto entre fornecedores e consumidores (*business-to-consumer*), caindo por terra limitações territoriais e nacionais.

A noção de tempo e volume também foram reformuladas, ainda mais com a combinação da internet com os avanços da tecnologia de telefonia móvel: o que antes exigia tempo específico para ser realizado, hoje pode ser feito a qualquer momento e em algumas horas ou minutos, seja o *download* de uma música, um livro ou um *game*, ou mesmo uma operação bancária. Por sua vez, o acesso à informação também foi ampliado, sendo democratizado o alcance de certas ferramentas e determinados bens e serviços antes limitados a um diminuto público. Certo é que “As novas tecnologias levaram para os lares das pessoas atividades

² Sobre o tema: MIRAGEM, Bruno. Novo Paradigma Tecnológico, Mercado de Consumo Digital e o Direito do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 125, set./out. 2019.

³ Sobre o tema, consultar: SÁNCHEZ GAMBOA, Silvio. Revolução Informacional: pontos de vista para o debate sobre a sociedade da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 32-42, jan./abr. 1997.

que antes eram restritas a horários e pontos comerciais, tornando-as ubíquas e desmaterializadas”⁴.

Desde a década de 90 a doutrina do direito utiliza terminologias como contratos eletrônicos, digitais e telemáticos para se referir aos negócios jurídicos realizados à distância, ou seja, caracterizados pela ausência dos contratantes no mesmo lugar físico, longe do estabelecimento comercial⁵. Essa concepção abrange contratos que vão além daqueles firmados através da internet, para alcançar também acordos de vontade constituídos por meios de telecomunicações de massa, como, por exemplo, o *telemarketing*⁶. Essa forma de contratar instrumentaliza o comércio eletrônico, que, consoante as lições de Fábio Ulhoa Coelho, consiste na “venda de produtos (virtuais ou físicos) ou prestação de serviços em que a oferta e o contrato são feitos por transmissão e recepção eletrônica de dados”⁷. Como se percebe, a natureza do bem negociado é irrelevante para a determinação do referido conceito, sendo essencial para identificá-lo o suporte virtual através do qual as vontades são manifestadas⁸.

Em razão dessa espécie de desmaterialização da relação negocial, algumas incertezas são suscitadas no meio jurídico, sobretudo quanto “à questão da segurança em relação à identidade das partes, ao momento e lugar da formação do vínculo e ao conteúdo do contrato”⁹, o que vem sendo resolvido paulatinamente através do desenvolvimento das tecnologias da informação (criptografia, sistema de assinaturas digitais autenticadas, etc.). Por sua vez, o Direito, com o fito de alcançar a realidade concreta, tem concebido princípios e instituto novos, como, v.g., o

⁴ CANTO, Rodrigo Eidelvein do. **A vulnerabilidade dos Consumidores no Comércio Eletrônico: reconstrução da confiança na atualização do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (*e-book*).

⁵ A Diretiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, define contrato à distância como “qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distâncias, sem a presença simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até o momento da celebração do contrato, inclusive”. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083>. Acessado em: 10 de nov. de 2020.

⁶ MARQUES, Cláudia Lima. Proteção do Consumidor no Âmbito do Comércio Eletrônico. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 23, p. 47-84, dez. 2003, p. 48.

⁷ COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial: contrato, falência e recuperação de empresa**. 19. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020 (*e-book*).

⁸ VALIM, Thalles Ricardo Alciati. Natureza jurídica e formação dos contratos eletrônicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 123, maio/jun. 2019.

⁹ COELHO, Op. cit.

princípio da equivalência funcional¹⁰. Vale ressaltar que, para regular as relações nesse ambiente virtual, o legislador pátrio editou a Lei 12.965/2014, conhecida como o Marco Civil da Internet, no bojo da qual foram estabelecidos princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, e fixadas diretrizes para a atuação dos entes políticos da Federação em relação à matéria (art. 1º)¹¹.

De todo modo, não há dúvida de que “A legislação brasileira já existente de proteção e defesa do consumidor é plenamente aplicável aos contratos eletrônicos celebrados entre consumidores e fornecedores”¹², devendo-se, para todos os efeitos, realizar a leitura do ordenamento jurídico à luz do diálogo das fontes¹³, de modo a harmonizar as normas do CDC, do Código Civil, das leis especiais e da própria Constituição Federal. A internet não criou um espaço imune à incidência das normas editadas pelos poderes constituídos, todavia não se ignora que algumas adaptações são necessárias para a melhor aplicação da lei, bem como complementações através de regulações específicas, sempre tendo como norte a vedação do retrocesso na proteção do consumidor¹⁴. Corroborar esse entendimento a própria redação do CDC, que em nenhum momento fixou como condição para a formação da relação de consumo e, de conseguinte, o gozo dos direitos básicos, forma específica, “concluindo-se, portanto, que em qualquer meio em que se realizar uma contratação de consumo, inclusive a Internet, o consumidor terá seus direitos assegurados”¹⁵.

Entende-se, entretanto, que “as questões envolvendo os contratos de consumo (B2C) à distância no mercado eletrônico relacionam-se mais ao método do que ao conteúdo dos contratos”¹⁶. Isso porque, em regra, os acordos dessa natureza mantêm a típica fórmula dos contratos de adesão, apresentando cláusulas

¹⁰ Em apertada síntese, a equivalência funcional consiste em uma diretriz principiológica que manda considerar, para todos os efeitos, o suporte virtual do contrato como se papel (meio físico) fosse.

¹¹ BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília: DF, Congresso Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 10 de nov. 2020.

¹² KLEE, Antonia Espíndola Longoni. O conceito de estabelecimento empresarial virtual e a proteção do consumidor nos contratos eletrônicos: algumas reflexões. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (coord). **Direito Privado e internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 200.

¹³ Sobre o assunto, consultar: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Diálogo das Fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

¹⁴ KLEE, op. cit., p. 198.

¹⁵ KLEE, op. cit., p. 201.

¹⁶ KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio Eletrônico**. São Paulo: Revista dos tribunais, 2014 (e-book).

predeterminadas unilateralmente pelo fornecedor, redigidas em favor do seu interesse, em relação às quais o consumidor apenas poderá escolher entre duas opções, aderir ou não aderir ao bloco de proposições, sem poder exercer qualquer tipo de influência. Dessa forma, não se vislumbram modificações quanto à concepção dos pressupostos de existência e validade dos negócios jurídicos, mas sim a mera substituição de expedientes clássicos de fechamento contratual, como a assinatura de próprio punho, bastando agora alguns *clicks* ou mesmo a assinatura eletrônica para manifestar a vontade¹⁷. Nada obstante, não é despidendo afirmar que a inovação da forma como um acordo de vontades hoje se exterioriza em muitos negócios, da escrita ou verbal para a eletrônica, afeta outros aspectos da relação de consumo, mormente no que diz respeito ao quesito da vulnerabilidade do consumidor.

Do ponto de vista econômico, pode-se perceber o fortalecimento do comércio eletrônico mediante a multiplicação de empreendimentos e ideias concebidas exclusivamente para atuação na plataforma digital. Noutras palavras, os negócios estabelecidos através do comércio virtual já não importam inexoravelmente na tradução em um bem físico entregue via correio ao consumidor final, mas o que se constata é que a cada dia que se passa as utilidades contratadas pelos consumidores se virtualizaram. Assim, é posta em destaque a aquisição de bens intangíveis e incorpóreos, sendo essa uma das características da revolução informacional¹⁸. Com razão, afirma Gustavo Testa Corrêa que “as transações de bens intangíveis, em um meio dessa mesma natureza, são os elementos centrais da dinâmica comercial contemporânea, do comércio eletrônico”¹⁹. Evidência desse fenômeno é a profusão de aplicativos das mais diversas qualidades e funções para suprir as necessidades do mercado, o que revela, por seu turno, uma mutação cultural e econômica substancial.

O mercado de aplicativos, inclusive, vivencia uma fase de expansão e de grandes expectativas econômicas, havendo especulações que afirmam que em

¹⁷ Sobre o assunto, consultar: RULLI NETO, Antonio *et al.* O comércio eletrônico e as novas formas contratuais: point and click agreement e click and wrap agreement. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 105, p. 65-78, maio/jun. 2016.

¹⁸ Sobre o tema, consultar: LISBOA, Roberto Senise. Proteção do Consumidor na Sociedade da Informação. **Revista de Direito Privado da Universidade Estadual de Londrina**, [S.], v. 2, n. 1, jan./abr. 2009.

¹⁹ CORRÊA, Gustavo Testa. **Aspectos Jurídicos da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 38.

2021 esse mercado movimentará cerca de 6,3 trilhões de dólares, considerando a duplicação da base de usuários, que tende a alcançar a o número de 6,3 bilhões, bem como a quantidade de tempo despendido no uso de aplicativos, que atingirá 3,5 trilhões de horas. Essa perspectiva de crescimento engloba as receitas oriundas das famosas lojas de aplicativos (*app store*), como, Google Play e Apple Store, e também considera monetização proveniente de publicidade e *mobile commerce* – vendas online feitas através de dispositivos móveis, como o smartphone²⁰.

A esse respeito, a App Annie²¹, em relatório recente, registra que neste ano o tempo dedicado pelos consumidores à utilização de aplicativos alcançou níveis recordes, o que tende a se ampliar conforme relatado. Esse fenômeno, entre outras razões, pode ser justificado pela atual conjuntura em que se vive, na qual a adoção de medidas de restrição social em razão da pandemia de COVID-19 se tornou generalizada, ocasionando, por outro lado, a retração e estagnação de mercados tradicionais que não se adequaram ou não lograram êxito na reestruturação dos negócios.

A título de exemplo, verificou-se que “O tempo gasto em aplicativos na Indonésia cresceu 40% no terceiro trimestre de 2020 em relação ao terceiro trimestre de 2019; enquanto que a Índia, o Brasil e a Rússia tiveram um crescimento de 30% ano a ano”. Nesse mesmo passo, os downloads de aplicativos também sofreram um significativo incremento: “Os downloads do Google Play cresceram 10% ano após ano para 25 bilhões, enquanto os download do iOS cresceram 20% ano após ano, para quase 9 bilhões de novos downloads no trimestre”. Vale ressaltar ainda que “No Google Play, Índia e Brasil foram os dois maiores mercados em downloads no terceiro semestre de 2020. [...] Enquanto isso, no iOS os Estados Unidos e a China foram os principais impulsionadores do crescimento”.

Em termos financeiros, “os consumidores gastaram um recorde de US\$ 28 bilhões em aplicativos no terceiro trimestre de 2020”, sendo os consumidores dos

²⁰ PEREZ, Sarah. **App economy to grow to \$6.3 trillion in 2021, user base to nearly double to 6.3 billion.** *Techcrunch*, 2017. Disponível em: <https://techcrunch.com/2017/06/27/app-economy-to-grow-to-6-3-trillion-in-2021-user-base-to-nearly-double-to-6-3-billion/>. Acesso em: 21 de nov. de 2020.

²¹ A App Annie, fundada em 2009, é uma empresa líder no mercado *mobile* que realiza a análise detalhada do desempenho digital de aplicativos parceiros, revelando dados de suma importância para a tomada de decisões estratégicas no mercado de consumo.

EUA, Japão e Coreia do Sul os maiores contribuintes desse volume²². Nesse contexto de ascensão, aplicativos que instrumentalizam a aprendizagem remota, o teletrabalho e a realização de compras, assim como aqueles voltados para o entretenimento, como, por exemplo, *games*, esportes, *streamings*, tornaram-se muito requisitados pelos consumidores, gerando, assim, uma demanda significativa que vem sendo absorvida pela ampla concorrência entre empresas desse mercado, possibilitando ao consumidor optar por qual serviço contratar²³.

2.2 BREVE HISTÓRICO ACERCA DO APLICATIVO WAZE

A origem da *startup* israelense Waze remonta ao projeto não comercial intitulado FreeMap Israel, um empreendimento local do estilo *crowdsourcing* que objetivava criar um mapa de Israel através de um banco de dados alimentado pelos próprios usuários da ferramenta idealizada. Em 2009, nasceu propriamente a Waze Mobile LTDA, liderada por Uri Levine, Ehud Shabtai e Amir Shinari, tomando forma o famigerado aplicativo de navegação denominado Waze. Em 2013, esse aplicativo foi adquirido pelo Google através de um negócio que ultrapassou a cifra de 1 bilhão de dólares, conforme anunciado pelos noticiários à época^{24,25}. Vale ressaltar que hoje o Google, após uma significativa reestruturação empresarial, passou a integrar a holding Alphabet INC., criada em 2015 com o objetivo de organizar os diversos segmentos negociais que estavam sob a assinatura do Google, e com isso tornar as divisões independentes, focadas e eficientes nas suas respectivas missões²⁶.

Tal como toda grande ideia, que surge diante de um problema atual e pungente, os co-fundadores do Waze engendraram um mecanismo que pretendia

²² SYDOW, Lexi. **Consumer spend in apps reached record highs amidst COVID-19-influenced social distancing measures and lockdown policies**. Appannie, 2020. Disponível em: <https://www.appannie.com/en/insights/market-data/mobile-app-usage-surged-in-q3-2020/>. Acesso em: 21 de nov. de 2020.

²³ Neste sentido, vide o relatório intitulado State of Mobile 2020, produzido pela App Annie. Disponível em: <https://www.appannie.com/en/go/state-of-mobile-2020/>. Acesso em: 7 de dez. de 2020.

²⁴ Google vence batalha com Facebook e compra Waze. **Veja**, 11 de jun. de 2013. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/google-vence-batalha-com-facebook-e-compra-waze/>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

²⁵ Google confirma a compra da Waze. **G1**, São Paulo, 11 de jun. de 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/06/google-confirma-compra-da-waze.html>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

²⁶ Desenhamos a estrutura da Alphabet, a nova empresa do Google. **Exame**, 19 de ago. de 2015. Disponível em: <https://exame.com/negocios/conheca-a-estrutura-da-alphabet-nova-empresa-do-google/>. Acesso em: 18 de out. de 2020.

solucionar, ou ao menos minimizar a crise da mobilidade nos grandes centros urbanos. Nada obstante, tal desiderato não foi alcançado integralmente, consoante o próprio Uri Levine declarou posteriormente: “Criei o Waze para resolver a perda de tempo no trânsito e encontrar rotas alternativas, mas agora vejo que o problema é pior”²⁷. De fato, embora hoje se consiga encontrar cidades que não compartilhem de crises de mobilidade, é natural que o trânsito se desenvolva como um organismo vivo, na mesma medida que os centros urbanos se expandem.

O crescimento populacional e o desenvolvimento das cidades aliados à evolução tecnológica trazem consigo a necessidade de melhor articular determinados fatores capazes de propiciar um ambiente de bem-estar para os cidadãos, e a mobilidade consiste justamente em um desses elementos. Deveras, a dilatação irregular dos espaços urbanos, longe do olhar dos órgãos públicos, “provocado pelo espalhamento espacial, o aumento excessivo no uso do automóvel, a falta de infra-estrutura urbana, a poluição do meio ambiente, entre outras, são questões que interferem na qualidade de vida da população”²⁸.

Numa interessante cartilha publicada pelo Tribunal de Contas da União, identifica-se de modo sucinto os problemas centrais da mobilidade urbana, a saber: (i) o trânsito engarrafado; (ii) a baixa aderência ao uso do transporte público; e (iii) a baixa qualidade das vias urbanas²⁹. Ademais, afirma-se que “O problema da mobilidade urbana na maioria das grandes cidades brasileiras deve-se: ao crescimento desordenado dos municípios; à desarticulação entre planejamento urbano e planejamento de transporte; e ao crescente uso do transporte individual motorizado”.

Consoante o Dicionário Online Aulete, entre outros sentidos, o vocábulo mobilidade pode ser entendido como “1. Característica do que é móvel ou é capaz de se mover. 2. Capacidade de mover-se ou ser movido. 3. Facilidade de deslocar(-se) de um lugar para outro”³⁰. Como se vê, mobilidade tem relação íntima com a

²⁷ COLOMÉ, Jordi Pérez. “Criei o Waze para resolver a perda de tempo no trânsito, mas agora vejo que o problema é pior”. **El País**, 14 de out. de 2019. Disponível: https://brasil.elpais.com/brasil/2019/10/10/tecnologia/1570717218_742251.html. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

²⁸ MAGAGNIN, Renata Cardoso; SILVA, Antônio Nelson Rodrigues da. A percepção do especialista sobre o tema mobilidade urbana. **Transportes**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 25-35, jun. 2008, p. 25.

²⁹ Tribunal de Contas da União. Mobilidade Urbana. Disponível: https://portal.tcu.gov.br/tcu/paginas/contas_governo/contas_2010/fichas/Ficha%205.2_cor.pdf. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

³⁰ MOBILIDADE. In: Aulete Digital. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/mobilidade>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

ideia de fluidez, ou seja, com a noção de ir e vir sem embargo. Ao justapor a esse vocábulo a palavra “urbano”, que por seu turno designa aquilo que pertence ou se refere a cidade³¹, é fácil perceber para que finalidade foi pensado o aplicativo Waze, qual seja, facilitar o deslocamento de pessoas e bens nos trajetos urbanos³².

Consoante dados divulgados por Erin Clift, líder global de marketing e parcerias do Waze, em 2019, o aplicativo possuía 115 milhões de usuários ativos por mês, sendo o Brasil uns dos principais clientes, tendo a cidade de São Paulo sozinha apresentado 4,5 milhões de usuários ativos por mês³³. Vale ressaltar que a frota nacional do Brasil mensurada em 2019 alcançou 104.784.375 veículos, sendo que o estado de São Paulo apresentou a maior, contando com 30.058.975, seguido por Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro, consoante informações disponíveis no sítio eletrônico do Ministério da Infraestrutura³⁴. Em 2020, o volume total da frota alcançou 105.625.858 veículos³⁵.

Hodiernamente as vias urbanas se encontram densamente povoadas, e a cada dia que se passa mais lentas se tornam. Ocorre que em vez da adoção de meios de transportes coletivos mais eficientes, tal como já se cogitara, os usuários de veículos particulares se multiplicaram, o que tem causado um sério impacto no trânsito das cidades³⁶. Com efeito, a expansão espacial, através da construção de novas pistas ou viadutos, já não se afigura tarefa tão fácil de se executar nas grandes metrópoles, sobretudo porque demandam substancial reformulação do espaço atual. Noutras palavras, a infraestrutura das cidades não se modifica na

³¹ URBANO. In: Aulete Digital. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/urbano>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

³² Sobre o tema mobilidade urbana, consultar: CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Mobilidade Urbana: avanços, desafios e perspectivas. In: COSTA, Marco Aurélio (org.). **O Estatuto da Cidade e a Habitat III: um balanço de quinze anos da política urbana no Brasil e a nova agenda urbana**. Brasília: IPEA, 2016.

³³ CLIFT, Erin. **Como o Waze trabalha com pessoas e cidades para ajudar o Brasil a se locomover melhor**. 2019. Disponível em: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/pt-br/futuro-do-marketing/novas-tecnologias/como-o-waze-trabalha-com-pessoas-e-cidades-para-ajudar-o-brasil-se-locomover-melhor/>. Acesso em: 30 abr. 2020.

³⁴ BRASIL. Ministério da Infraestrutura. **Frota de veículos, por tipo e com placa, segundo as Grandes Regiões e Unidades da Federação. – Dez/2019**. Disponível em: <https://infraestrutura.gov.br/component/content/article/115-portal-denatran/8559-frota-de-veiculos-2019.html>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

³⁵ BRASIL. Ministério da Infraestrutura. **Frota de veículos, por tipo e com placa, segundo as Grandes Regiões e Unidades da Federação. – Março/2020**. Disponível em: <https://www.infraestrutura.gov.br/sistema-renainf/115-portal-denatran/9484-frota-de-ve%C3%ADculos-2020.html>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

³⁶ Sobre o tema, consultar: RODRIGUES, Juciano Martins. **Mobilidade Urbana no Brasil: crise e desafios para as políticas públicas**. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 34, n.3, p. 80-93, jul./set. 2016.

mesma velocidade da evolução do trânsito, existe um *delay* significativo. Resultado: mais congestionamentos e tempo útil desperdiçado com a inércia de centenas de veículos nos horários de pico.

Não se olvide que o tempo, para o ser individual, consiste numa categoria finita e irrecuperável, implacável nos seus efeitos. E sob a perspectiva capitalista, principalmente para o fornecedor, consiste em um recurso produtivo *sine qua non*. Para o consumidor, por sua vez, dispor de tempo implica em possibilidades para autossatisfação, e por outro lado, o tempo desperdiçado representa indubitavelmente um misto de decréscimo patrimonial e desgaste espiritual³⁷. E dada essa importância, todos os esforços no sentido de lhe poupar se revelam valiosos. Afinal de contas, ao que tudo indica, viver cinge-se justamente em saber como lidar com o tempo, como bem distribuí-lo e empregá-lo nas atividades capazes de realizar a pessoa humana.

Embora o decurso do tempo defina tudo, do início ao fim, no mundo contemporâneo muito pouco a pessoa comum se detém em pensá-lo, senão quando o vê inexorável passar diante dos seus olhos sem nada poder fazer, a não ser submeter-se, quando então vem a lembrança de que somos todos transitórios, é dizer, que somos hoje para não-sermos logo mais. Tal como bem observou Caetano Veloso, na canção Oração ao Tempo, “E quando eu tiver saído para fora do seu círculo (...) Não serei nem terás sido”.

Feita essas considerações, o próximo passo consiste em descrever o funcionamento do aplicativo Waze, para que se possa adentrar no tema propriamente dito desta monografia que trata essencialmente sobre responsabilidade civil.

2.3 CONFIGURAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO APLICATIVO WAZE

Para entender como o aplicativo de navegação Waze opera, antes de tudo, é necessário tecer algumas considerações acerca do mecanismo que lhe anima, o *crowdsourcing*, termo este cunhado pelo jornalista Jeff Howe, em 2006, quando da publicação do artigo intitulado “The Rising of Crowdsourcing”³⁸, na revista Wired. Do

³⁷ Sobre a relevância do tempo para o consumidor, consultar: DESSAUNE, Marcos. **Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor**: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

³⁸ HOWE, Jeff. **The Rising of Crowdsourcing**. Wired, Magazine, 01 de Jun. de 2006. Disponível em: <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>. Acessado em: 30 de abr. de 2020.

ponto de vista evolutivo, a ideia de *crowdsourcing* tem sua origem relacionada à concepção dos softwares *open source*, que traduzido para o português significa softwares de “código aberto”³⁹. De modo sintético, esses devem permitir a sua utilização para a finalidade que o usuário desejar, sem qualquer tipo de restrição, podendo este, inclusive, reproduzir cópias e distribuí-las; o código fonte não deve apresentar barreiras que impeçam o acesso ao seu mecanismo de funcionamento, o que permite sejam os *softwares* modificados conforme a vontade daquele que lhe manipula; e, por fim, esse novo produto, resultado do labor intelectual de uma série de sujeitos, poderá ser disponibilizado a terceiros sem qualquer embargo associado à proteção de direitos autorais⁴⁰.

O fato é que os produtores de softwares adeptos desse movimento passaram a disponibilizar suas criações para que fossem naturalmente modificadas e aprimoradas, conforme fossem identificadas falhas em sua estrutura. Seguindo essa forma de produzir, “O desenvolvimento do sistema operacional Linux provou que uma comunidade de colegas com idéias semelhantes era capaz de criar um produto melhor do que um gigante corporativo como a Microsoft”⁴¹. Nesse contexto, ressalte-se que foi possível desvelar uma importante *ratio*, sobretudo em razão da conectividade proporcionada pela internet: “o trabalho muitas vezes pode ser organizado de maneira mais eficiente no contexto da comunidade do que no contexto de uma corporação”⁴².

Com efeito, o *crowdsourcing* diz respeito a um modelo/filosofia/estratégia de negócio que reflete o engajamento de uma comunidade ativa de pessoas na construção de determinado projeto. Está intrinsecamente relacionado à era da internet, visto que demanda a mobilização e conexão entre muitas pessoas para tornar real o escopo idealizado, bem como para mantê-lo vivo no decurso do tempo. No entanto, “Muito mais importantes e interessantes são os comportamentos

³⁹ Sobre o tema, consultar: GOMES, Marcella Furtado de Magalhães; NOVAES, Roberto Vasconcelos; BECKER, Mariana Guimarães. Software Livre, Licenciamento de Software e Acesso ao Conhecimento. **Nomos**: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, Fortaleza, v. 36, n. 2, p. 307-323, jul./dez. 2016.

⁴⁰ FERREIRA, Alexandre João Petetim Leal. Open Source Software. **Comunicação & Profissão**, Coimbra, 2004-2005. Disponível em: <https://student.dei.uc.pt/~ajfer/CP/CP%20Artigo%20-%20Open%20Source%20Software.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁴¹ HOWE, Jeff. **Crowdsourcing**: how the power of the crowd is driving the future of business. [S.l.]: Editora Random House Business, 2009, p. 8.

⁴² *Ibidem*, mesma página.

humanos que a tecnologia gera, especialmente o potencial da Internet de unir a massa da humanidade em um organismo próspero e infinitamente poderoso”⁴³.

Nas palavras de Howe, *crowdsourcing* “É um termo abrangente para um grupo altamente variado de métodos que, obviamente, têm um atributo em comum: todos dependem de alguma contribuição”⁴⁴. Assim, percebe-se que o *crowdsourcing* preza pela diversidade intelectual da rede de colaboradores, prescindindo do conhecimento formal e comprovado por diplomas acadêmicos, sendo este inclusive um fator que mostrou-se favorável a descoberta de soluções antes não pensadas em corporações de estrutura tradicional. É como se a multidisciplinaridade desse maior abertura à criatividade⁴⁵. A partir de então a ideia de *network* ganhou novos contornos, muitíssimo amplos, o que reflete bem a ideia de liberdade científica propiciada pelo universo *online*⁴⁶.

Nesta quadra, não se pode deixar de referenciar a pertinência dos estudos do sociólogo norte americano Mark Granovetter⁴⁷, expoente da chamada nova sociologia econômica, que, em 1973, publicou o artigo “The Strength of Weak Ties”, o qual foi oportunamente revisado em 1983⁴⁸. Em seu estudo, é focado especialmente o tema das redes sociais (*social networks*) e em como as pessoas e instituições interagem e se moldam, havendo verdadeiros laços, sejam fracos ou fortes, que interligam as pessoas formando redes. Pela teoria disseminada por este autor, “os indivíduos com os quais temos relações de “Laços Fracos” são importantes porque nos conectam com vários outros grupos, rompendo a configuração de “ilhas isoladas” dos *clusters* e assumindo a configuração de rede social”. Ademais, “os chamados ‘Laços Fracos’ são fundamentais para a disseminação da inovação, por serem redes constituídas de indivíduos com experiências e formações diversas”⁴⁹. Noutras palavras, as redes que produzem

⁴³ HOWE, Jeff. **Crowdsourcing**: how the power of the crowd is driving the future of business. [S.l.]: Editora Random House Business, 2009, p. 11

⁴⁴ HOWE, Jeff. **O Poder das Multidões**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2009, p. 246.

⁴⁵ Sobre o tema, consultar: SUROWIECKI, James. **A Sabedoria das Multidões**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

⁴⁶ Consultar: ALBAGLI, Sarita. **Ciência Aberta em Questão**. In: ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia; ABDO, Alexandre Hannud (orgs.). *Ciência Aberta, Questões Abertas*. Brasília: IBCIT; Rio de Janeiro: UNIRIO, 2015, p. 9-26.

⁴⁷ Sobre o autor: <https://sociology.stanford.edu/people/mark-granovetter>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

⁴⁸ GRANOVETTER, Mark. The Strength of Weak Ties: a network theory revisited. **Sociological Theory**, [S.l.], v. 1, n.1, p. 201-233, 1983.

⁴⁹ KAUFMAN, D. A força dos “laços fracos” de Mark Granovetter no ambiente do ciberespaço. **Revista Galáxia**, São Paulo, n. 23, p. 207-218, jun. 2012.

resultados mais positivos, com a conseqüente disseminação de informações, são aquelas que são constituídas pelo mais amplo conjunto de experiências e conhecimentos, os mais díspares possíveis. A *contrario sensu*, consoante Granovetter, os sistemas sociais isolados, carentes de laços fracos que viabilizem a sua comunicação com o exterior, serão fragmentados e incoerentes, o que importará na lentidão do tráfego de novas ideias e conhecimentos⁵⁰.

Retomando o assunto, o *crowdsourcing* trata-se de uma estratégia de negócio que não se preocupa em centralizar a mão-de-obra, muito pelo contrário, ela está pulverizada entre os próprios usuários do serviço. Todavia, não se trata de terceirização, mas sim um novo paradigma de produção firmado na colaboração e criatividade das pessoas envolvidas. Na atualidade inúmeros casos de sucesso baseiam-se nesse sistema, como, por exemplo, o E-bay, Airbnb, Istock, InnoCentive e o próprio Waze, cada qual com o seu método operacional, todos aproveitando o trabalho da coletividade, é dizer, explorando o talento latente da multidão (*crowd*), que nem sempre é gratuito, porém é bem menos custoso que a contratação de um grupo maciço de empregados à moda antiga, fardados e enclausurados em galpões e gabinetes.

Quanto ao aplicativo Waze, trata-se de uma ferramenta de download e uso gratuito, compatível com os sistemas operacionais de *smartphones*, como, por exemplo, o IOS e o android. Esse aplicativo é diretamente remunerado através de serviços de publicidade, funcionando, nesta perspectiva, como um sítio de hospedagem, permitindo aos seus adeptos, inclusive, saberem quantos potenciais clientes interagiram com os anúncios inseridos no mapa digital. Esses anúncios podem assumir as seguintes formas: a) Pinos que sinalizam para os motoristas a existência de determinado ponto comercial na proximidade; b) Promoção de negócios no topo das buscas com a inclusão do logo; e c) exibição de *outdoors* digitais (*takeover*) quando os motoristas param os seus veículos⁵¹.

Como já se disse, o Waze é um aplicativo concebido para facilitar o trânsito de veículos particulares nos percursos urbanos, o que não impede sejam seus

⁵⁰ GRANOVETTER, Mark. The Strength of Weak Ties: a network theory revisited. **Sociological Theory**, [S.l.], v. 1, n.1, p. 201-233, 1983, 202. Fragmento original: “*The macroscopic side of this communications argument is that social systems lacking in weak ties will be fragmented and incoherent. New ideas will spread slowly, scientific endeavors will be handicapped, and subgroups separated by race, ethnicity, geography, or other characteristics will have difficulty reaching a modus vivendi*”.

⁵¹ GOOGLE. Blocos de anúncios no Waze. Disponível em: <https://support.google.com/wazelocal/answer/9747689?hl=pt-BR>. Acesso em: 30 nov. 2020.

dados aproveitados por outro público, como condutores de transportes coletivos ou pedestres. Do ponto de vista pragmático, na interface do Waze são traçados os itinerários que o usuário poderá percorrer após fixar o seu destino final, com destaque para aquele que lhe custará menos tempo. Este aplicativo informa, para além do mero caminho, as condições de trânsito em tempo real, reportando a velocidade da via, congestionamentos, condições climáticas, acidentes, bloqueios eventuais, obras, blitz policial, radares, etc⁵². Todo trajeto pode ser narrado por um guia de voz, bem como o aplicativo poderá ser usado offline, todavia com os recursos limitados.

O grande *insight* é que essa aplicação funciona como uma comunidade online de motoristas, consistindo numa plataforma colaborativa, o que contribui para a sua atualidade e correção. A colaboração dos usuários pode ser realizada de dois modos, a saber: a) passivo, bastando para tanto que ao transitar pelas ruas da cidade esteja a ferramenta de viagem ativada no *smartphone*, quando então o próprio aplicativo estará realizando a captura de dados para compor o espaço virtual, uma vez que “O Waze usa as informações para calcular a velocidade média, verificar erros, melhorar o layout da via e aprender o sentido das ruas”⁵³; e b) ativo, quando o motorista sinaliza e relata as condições do trânsito, seja através dos marcadores, fotografias ou texto. Outrossim, “Os dados inseridos pelos usuários do Waze são armazenados em “camadas” previamente estabelecidas pelo aplicativo de acordo com sua categoria, de modo que cada camada possa ser habilitada ou desabilitada”⁵⁴. É dizer, o usuário poderá optar por lidar com mapas mais ou menos complexos, a depender do montante de informações que deseja estar a par, tudo em prol de uma melhor experiência no volante.

Fora a cooperação dos usuários do aplicativo, outra importante fonte de dados é o próprio Poder Público. Neste sentido, o Waze tem realizado várias parcerias com as prefeituras nos municípios dos estados brasileiros, tornando assim mais rico o banco de dados do aplicativo, bem como facilitando algumas ações do

⁵² Sobre o tema, consultar: JESUS, Aline. **Como usar o Waze? Guia rápido para navegar no GPS colaborativo**. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2013/10/como-usar-o-waze-guia-rapido-para-navegar-no-gps-colaborativo.html>. Acesso em: 30 nov. 2020.

⁵³ GOOGLE. **Como o Waze funciona?** Disponível em: https://support.google.com/waze/answer/6078702?hl=pt-BR&ref_topic=9022747. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁵⁴ COSTA, C. S.; FERNANDES, V.; ALIXANDRINI JUNIOR, M. J.; Aplicação de crowdsourcing na gestão e no planejamento de transportes: conceitos, potencialidades e parcerias do waze. **Revista Brasileira de Geomática**, Pato Branco, v. 3, n. 2, p. 68-80, jul./dez. 2015.

Estado, seja no que toca o monitoramento urbano ou a tomada de decisões no âmbito da mobilidade urbana. Assim se deu no Rio de Janeiro (RJ)⁵⁵, Porto Alegre (RS)⁵⁶, São Paulo (SP)⁵⁷, entre outras cidades, tendência essa que se replica noutros recantos do globo.

Ainda no campo da mobilidade urbana, o Waze lançou recentemente uma nova utilidade: o Waze Carpool: “Com o serviço, passageiro e motorista — com o mesmo trajeto em um horário específico — podem dividir os custos da viagem e gastos com a manutenção do carro”⁵⁸. Esta ferramenta, de toda sorte, continua vinculada ao banco de dados do Waze tradicional, pelo que combina duas serventias muito úteis na atualidade, sendo mais barato e sustentável do ponto de vista ambiental, já que menos veículos transitarão pelas vias públicas.

De fato, os mapas virtuais colaborativos representam uma revolução na cartografia, sobretudo no aspecto da informação. Outrora os mapas reduziam-se àquilo que em determinado momento foi cristalizado por alguém. Hoje, os mapas são dinâmicos, o movimento é incessante: “O conteúdo visto agora não é o mesmo daqui a alguns uns minutos. Pontos nesse mapa estão se movendo e são seres humanos, passamos de construtores de mapas para também pontos nesse desenho. Ou de simples observadores para construtores. Ninguém é totalmente passivo nessa interação”⁵⁹.

Adota-se a terminologia *web mapping 2.0* para fazer referências a essa forma de mapeamento colaborativo fomentada pela internet. Essa expressão, por seu turno, reflete outra anterior, mais ampla, *Web 2.0*, que “reforça o conceito de troca de informações e colaboração dos internautas com sites e serviços virtuais. A idéia é que o ambiente on-line se torne mais dinâmico e que os usuários colaborem para a

⁵⁵ RIO DE JANEIRO. Parcerias. Disponível em: <http://cor.rio/parcerias/>. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁵⁶ MASSARO, Henrique. Prefeitura de Porto Alegre Apresenta Parceria com Waze. **Correio do Povo**. Porto Alegre. 18 set. 2019. Disponível em: <https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/geral/prefeitura-de-porto-alegre-apresenta-parceria-com-waze-1.366500>. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁵⁷ CIDADE DE SÃO PAULO. **Prefeitura de São Paulo Anuncia Parceria com Waze**. 20 de set. de 2017. Disponível em: <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/prefeitura-de-sao-paulo-anuncia-parceria-com-waze>. Acessado em: 30 de abr. de 2020.

⁵⁸ RIBEIRO, Carolina. **Como funciona o Waze Carpool? Saiba o que é o app, preço e recursos**. 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/11/como-funciona-o-waze-carpool-saiba-o-que-e-o-app-preco-e-recursos.ghtml>. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁵⁹ LAVIGNATTI, Felipe. **Mapeamento digital: uma aproximação a partir do Waze**. 2016. 1 recurso online (116 p.). Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Estudos da Linguagem e Laboratório de Estudos Avançados em Jornalismo, Campinas, SP, p. 57. Disponível em: <http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/321250>. Acesso em: 30 de abr. 2020.

organização de conteúdo”⁶⁰. Registre-se que “A expressão nasce de uma conferência realizada em 2004 pelas empresas O’Reilly Media e MediaLive International (O’REILLY, 2005) de forma a designar a passagem da *web* de um meio de consumo para uma plataforma de produção”⁶¹.

2.4 BREVE ANÁLISE DO CONTRATO DE ADESÃO PROPOSTO PELO APLICATIVO WAZE.

O contrato de adesão do Waze abrange três documentos fundamentais, quais sejam, termos de uso⁶², política de privacidade⁶³ e política de direitos autorais⁶⁴, sendo o primeiro o mais relevante para o presente escrito, uma vez que nele se encontram, entre outras informações, o rol de direitos, obrigações, vedações, condições e garantias pertinentes à utilização do serviço ofertado. No que se refere à política de privacidade, o aplicativo revela a preocupação com as informações coletadas dos usuários, comprometendo-se em não negociá-las com terceiros. Nesta seção, são apresentados quais os dados e as razões pelas quais eles são reunidos pelo aplicativo, assim como qual o procedimento a ser adotado para serem atualizados, gerenciados e excluídos pelos usuários.

Trata-se de dados referentes aos trajetos realizados, locais visitados, termos ou lugares pesquisados no campo de busca, visualizações e interações com anúncios, informações compartilhadas com terceiros através do próprio aplicativo (relatórios, áudios, etc.), frequência com a qual o aplicativo é utilizado e informações prestadas pelo próprio usuário, como, p. ex., nome, endereço de e-mail, dados do veículo, endereços físicos, informações de redes sociais vinculadas ao aplicativo. Conforme anunciado pelo Waze, tais informações se destinam a propiciar uma melhor experiência ao usuário, tanto no que tange o trânsito em si quanto na exploração das utilidades acessórias, principalmente no que se refere aos anúncios

⁶⁰ Entenda o que é a Web 2.0. **Folha de São Paulo Online**, 10 de nov. de 2006. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u20173.shtml>. Acessado em: 30 de abr. de 2020.

⁶¹ SOUSA, Paulo Victor Barbosa de. **Mapas Colaborativos na internet**: um estudo de anotações espaciais dos problemas urbanos. 2012. 168 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012, p. 64.

⁶² WAZE. **Terms of Use**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/legal/tos>. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁶³ WAZE. **Política de Privacidade do Waze**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/legal/privacy>. Acesso em: 30 abr. 2020.

⁶⁴ WAZE. **Copyright Policy**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/legal/copyright>. Acesso em: 30 abr. 2020.

espalhados pelo mapa, que podem ser personalizados, a depender da configuração adotada pelo condutor, com base em interesses e atividades pretéritas.

No quesito publicidade, ao produzir determinado conteúdo para alimentar o banco de dados do aplicativo, nomeadamente acerca de atualizações de mapas/rotas e condições do trânsito, tais informações, ao serem compartilhadas, não serão consideradas privadas, oportunidade na qual também se tornarão públicos outros dados, como, por exemplo, o nome e outros elementos identificadores do usuário. Cumpre mencionar que o próprio consumidor deve ter cautela ao compartilhar um arquivo de áudio, visto que uma vez tornado público e realizado o *download* por outras pessoas, o aplicativo não terá como realizar qualquer tipo de controle repressivo.

Acerca da política de direitos autorais, o Waze assegura o respeito à propriedade intelectual de terceiros, da mesma maneira como convoca os usuários do serviço a fazê-lo. Como parâmetro legal, o aplicativo vale-se da *Digital Millennium Copyright*⁶⁵, que consiste na lei norte-americana reguladora dos direitos autorais na era digital. Para os casos de violação dessa categoria de direitos, o aplicativo adotou um procedimento interno deflagrado a partir de uma notificação por escrito endereçada para o agente de direitos autorais, na qual deve conter, em suma, a identificação do sujeito de direito autoral violado, o bem jurídico violado, bem como a conduta violadora, para assim serem tomadas as providências cabíveis.

Nos termos de uso propriamente ditos, o Waze reforça a prevalência das normas de trânsito em relação às informações fornecidas pelo aplicativo, não pretendendo substituí-las ou confrontá-las, senão apenas servir de auxílio aos motoristas na condução dos seus veículos. Visto que esses dados são oriundos da contribuição da comunidade de usuários, e que as condições do trânsito são dinâmicas por natureza, podendo se alterar em questão de horas ou mesmo minutos, os dados disponibilizados para o público podem ser discrepantes em relação a realidade, seja quanto à precisão, completude ou atualidade, em razão do que o Waze não oferece qualquer tipo de garantia quanto a confiabilidade das informações.

Outrossim, o Waze não incentiva a prática de condutas negligentes e imprudentes que venham a interferir na atenção do condutor e segurança no

⁶⁵ **The Digital Millennium Copyright Act of 1998**: U.S. Copyright Office Summary. 1998. Disponível em: <https://www.copyright.gov/legislation/dmca.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

trânsito, optando pela interação não verbal com o serviço durante a condução do automóvel. Noutra passo, é enfatizado que os serviços do aplicativo apenas podem ser utilizados para fins privados e pessoais, sendo vedada a utilização com finalidade comercial. Com efeito, os conteúdos postados são de inteira responsabilidade dos usuários, havendo, no entanto, limitações materiais, que, uma vez violadas, podem importar na exclusão de informações e até mesmo no impedimento do uso dos serviços, isso através de um controle prévio ou posterior à publicação do conteúdo. Neste sentido, não são permitidas publicações ofensivas, discriminatórias, falsas, ameaçadoras, difamatórias, caluniosas, entre outras. Ressalte-se que ao compartilhar informações na plataforma do serviço o usuário concede ao Waze e aos demais usuários uma ampla e ilimitada autorização para uso.

Em arremate, quanto à responsabilidade e às garantias, o Waze apresenta uma cláusula de total renúncia no que se refere à precisão dos mapas e conteúdos exibidos pelo serviço, alegando como fundamento a natureza comunitária do aplicativo e a sua gratuidade. Ademais, exime-se de responsabilidade por qualquer dano, direto ou indireto, material ou moral, decorrente de bens ou serviços agregados ao aplicativo através de anúncios ou *links*, transferido todos os riscos à conta do usuário pelo uso e confiança depositada ferramenta.

3 DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES PELO APLICATIVO WAZE DIANTE DE PRÁTICAS ABUSIVAS

De início, ressalte-se que hoje é possível afirmar que o motorista profissional ou eventual já não necessita ter gravado em sua memória caminhos, atalhos, nomes de bairros, ruas ou avenidas. O protocolo atual determina sacar o *smartphone*, abrir o aplicativo de navegação de preferência do usuário, fixar o endereço de destino e dar início à jornada, ainda mais se se pretende chegar à tempo no local desejado, e sendo este ainda desconhecido pelo condutor. Os mapas em papel já não fazem parte da realidade atual, tampouco se afigura necessário consultar terceiros acerca da localização de determinado lugar. O esforço do condutor se resume a seguir os comandos de voz que emanam do *smartphone*.

3.1 DAS NOTÍCIAS ENVOLVENDO A UTILIZAÇÃO DO WAZE

Percebe-se que a dependência do homem em relação a tecnologia vem se intensificando com o passar do tempo⁶⁶. E a cada dia que transcorre atrofiam-se habilidades que outrora eram essenciais ao homem para o desenlace da sua rotina ordinária, relegando-se à tecnologia a tomada de determinadas decisões⁶⁷, o que de per si não constitui um fato negativo, mas sim digno de nota, afinal de contas trata-se de uma mudança comportamental e cultural significativa e que apresenta vários desdobramentos. O fato é que essa dependência exacerbada, na especial situação do Waze, desencadeou a ocorrência de alguns casos que têm relevância prática para o direito consumerista, tendo em vista a potencial violação de aspectos patrimoniais e pessoais do consumidor e a segurança do serviço oferecido no mercado de consumo. De modo exemplificativo, vide os casos a seguir relatados.

Dois atores, em março de 2015, foram vítimas de roubo quando atravessavam uma região denominada “Chapadão”, que consiste em um complexo de favelas situado no Rio de Janeiro (RJ). Conforme noticiado, após ficarem presos em um congestionamento, os atores optaram por utilizar o Waze no sentido de

⁶⁶ Sobre o tema, consultar: PICON, Felipe et al. Precisamos falar sobre tecnologia: caracterizando clinicamente os subtipos de dependência de tecnologia. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, Porto Alegre, v. 17, n. 2, p. 44-60, ago. 2015.

⁶⁷ Sobre o tema inteligência artificial, consultar: KALI, Dora Kaufman. **A inteligência artificial irá suplantará a inteligência humana?** Barueri: Estação das Letras e das Cores, 2019.

buscar uma rota alternativa, no entanto, da pior forma possível, perceberam que o critério periculosidade não estava na equação calculada pelo aplicativo⁶⁸.

Em 04 de outubro de 2015, por seu turno, um casal dentro de seu veículo ingressou por engano na denominada comunidade do Caramujo, localizada em Niterói (RJ), sendo atacado por criminosos locais, que alvejaram o carro por diversas vezes, resultando na morte de Regina Murmura. Nesta ocasião, segundo fontes jornalísticas, o referido casal também se deslocava orientando-se pelo aplicativo Waze⁶⁹. Um pouco antes desse episódio, veio a lume o caso da atriz brasileira Fabiana Karla, que, acompanhada por outros membros de sua família, em 08 de agosto de 2015, sendo norteada pelo mesmo aplicativo, teve seu veículo atingido por tiros na mesma localidade acima mencionada⁷⁰.

Em agosto de 2016, durante os jogos olímpicos, agentes da Força Nacional dentro de uma viatura policial foram atacados na “Vila do João”. Conforme noticiado, ao realizarem um deslocamento de ofício entraram na favela situada no interior do Complexo da Maré, zona norte do Rio de Janeiro, após indicação do aplicativo Waze⁷¹. E as ocorrências não cessaram. Em dezembro de 2016, turistas italianos, guiados por um aplicativo de orientação GPS, provavelmente o Waze, enveredaram por um caminho que os levou ao Morro dos Prazeres, Rio de Janeiro (RJ), onde foram abordados por criminosos que os obrigaram adentrar a comunidade, sendo um deles posteriormente executado, para além de terem seus bens roubados⁷².

Como se percebe, as narrativas acima colacionadas podem ser entendidas como meras fatalidades, obras do acaso que não poderiam ser previstas pelo homem-médio, ou, por outro lado, como fatos cuja ocorrência derivou diretamente da falta de informação do consumidor e confiança ilimitada depositada em uma

⁶⁸ LO-BIANCO, Alessandro. Após seguir rota indicada por aplicativo, atores são rendidos e roubados no Chapadão. **O Globo**, Rio de Janeiro, 17 de mar. de 2015. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/rio/apos-seguir-rota-indicada-por-aplicativo-atores-sao-rendidos-roubados-no-chapadao-15617069>. Acesso em 31 de ago. de 2020.

⁶⁹ Mulher morre após casal entrar por engano em comunidade em Niterói. **G1**, Rio de Janeiro, 04 de out. de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/10/mulher-morre-apos-entrar-por-engano-em-comunidade-em-niteroi-rj.html>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

⁷⁰ Carro da atriz Fabiana Karla é atingido por tiros em Niterói, RJ. **G1**, Rio de Janeiro, 09 de ago. de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/08/carro-da-atriz-fabiana-karla-e-atingido-por-tiros-em-niteroi.html>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

⁷¹ MOREIRA, Gabriela. Waze levou homens da Força Nacional à favela onde foram baleados. **ESPN**, Rio de Janeiro, 11 de ago. de 2016. Disponível em: http://www.espn.com.br/noticia/621336_waze-levou-homens-da-forca-nacional-a-favela-onde-foram-baleados. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

⁷² COELHO, Henrique. Turista italiano é morto após entrar por engano em favela no Rio. **G1**, Rio de Janeiro, Disponível em: <https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/turista-italiano-e-morto-apos-entrar-por-engano-em-favela-no-rio.ghtml>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

ferramenta de navegação comercial. Vale registrar que aplicativos de navegação (waze, google maps, etc.) são amplamente utilizados por motoristas profissionais que trabalham com o deslocamento de pessoas, sejam taxistas, sejam adeptos de aplicativos como, por exemplo, Uber ou 99pop, o que torna ainda mais complexo o serviço ofertado no mercado do ponto de vista da segurança dos consumidores, uma vez que a cadeia de fornecimento ganha mais um elemento complicador.

Registre-se que o Waze, em face desse panorama acima delineado, em uma de suas recentes expansões, incluiu em seu repertório de ferramentas a sinalização de áreas de risco, que dizem respeito a localidades com altos índices de criminalidade, através da qual o condutor é alertado por meio de um *pop-up* quando da sua aproximação. Trata-se de um recurso apenas disponível na cidade do Rio de Janeiro (RJ) e em Israel, berço do aplicativo⁷³. Tal medida, inclusive, despertou o debate acerca da estigmatização de bairros pobres e já marginalizados no Brasil, afinal de contas o rótulo “zona de risco” recai justamente sobre as localidades designadas pela categoria “favela”⁷⁴.

3.2 RETRATO DO BRASIL MARGINALIZADO: ZONAS DE RISCO

O Brasil é a terra dos contrastes, um país tropical marcado por uma severa desigualdade social desde sua origem colonial. Visto de cima, o que se vê, para além das belas paisagens naturais, é a clara distinção estabelecida entre ricos e pobres, sem falar no estado perene de segregação racial. Por um lado condomínios luxuosos, calçadões e orlas representando a opulência de um povo abastado, e por outro, aglomerados populacionais precários, revelando a carência de localidades onde o Estado definitivamente resta ausente⁷⁵. Esses locais recebem nomes distintos conforme a região do Brasil, sendo muito comum designá-los como “invasão”, “comunidade”, “baixada” ou “favela”, sendo esta última expressão própria da região sudeste e difundida no imaginário nacional.

⁷³ GOOGLE. **Personalizar seu trajeto**: evitar áreas de alto risco. Disponível em: <https://support.google.com/waze/answer/7077122?hl=pt-BR>. Acesso em: 31 ago. 2020.

⁷⁴ RIBEIRO, Regiane. Quando seu bairro é definido como zona de risco por um app de transporte. **El País**. São Paulo, 10 jan. 2020. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/sociedade/2020-01-10/quando-seu-bairro-e-definido-como-zona-de-risco-por-um-app-de-transporte.html>. Acesso em: 03 dez. 2020.

⁷⁵ Sobre o tema, consultar: SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela Mão de Alice**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

Na definição proposta pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é concebida a categoria de aglomerado subnormal para classificar essas ocupações para fins de habitação caracterizadas por um padrão urbanístico irregular, carência de serviços públicos essenciais e localização em áreas com restrição à ocupação⁷⁶. De fato, essas habitações são construídas sem um olhar profissional, sendo erigidas geralmente pelos próprios moradores, em terrenos íngremes, acidentados e cortados por caminhos tortuosos e escadarias sem-fim, sem dispor de serviços como água encanada, energia elétrica regular, saneamento básico, etc.

Da perspectiva histórica, o crescimento das favelas brasileiras remonta ao processo de urbanização e industrialização das cidades⁷⁷, localizado na segunda metade do século XX, resultado principalmente da combinação de dois fatores essenciais, quais sejam: o aumento populacional urbano e o déficit habitacional⁷⁸. Com efeito, é fácil concluir que ao passo em que as cidades passaram a oferecer melhores condições de vida, através da maior oferta de postos de trabalho, tornaram-se, de imediato, um polo de atração para toda população desfavorecida, que ao chegarem nos grandes centros urbanos adaptaram-se ao ambiente e estabeleceram-se de forma precária, sob pena de sucumbir à fome e miséria.

Em especial, no que se refere ao caso da cidade do Rio de Janeiro⁷⁹, que ora será utilizado como contexto paradigmático haja vista que os casos relatados no tópico acima aí se situam, os estudiosos do tema associam o surgimento das favelas, entre outros aspectos, ao ambicioso processo de urbanização levado a efeito pelo prefeito Pereira Passos, entre os anos de 1902 e 1906, no sentido de dar uma nova feição à então Capital Federal, europeizando a cidade de modo a superar o passado colonial⁸⁰.

⁷⁶ IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2010: aglomerados subnormais, primeiros resultados**. Rio de Janeiro. 2010. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/92/cd_2010_aglomerados_subnormais.pdf. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

⁷⁷ Sobre o tema, consultar: SANTOS, Milton. **Urbanização Brasileira**. 5. ed. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 2008.

⁷⁸ QUEIROZ FILHO, Alfredo Pereira de. Sobre a origem das favelas. **Mercator**, Fortaleza, v. 10, n. 23, p. 33-48, set./dez. 2011.

⁷⁹ Sobre o tema, consultar: SOARES, Rafael Gonçalves. **Favelas do Rio de Janeiro: história e direito**. Rio de Janeiro: Pallas: PUC-Rio, 2013.

⁸⁰ VALLADARES, Licia. A Gênese da Favela Carioca: a produção anterior às ciências sociais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 15, n. 44, p. 4-34, out. 2000, p. 7.

O fato é que essa medida gerou, como efeito colateral, uma espécie de crise habitacional, afinal de contas esse processo de modernização implicou em um verdadeiro afastamento da população pobre do centro da cidade. Já em 1907, os jornais locais constatavam e anunciavam o maciço êxodo dos “que haviam sido expulsos da área central pelas obras da reforma, ou que eram agora expelidos dali pelo grande aumento do valor dos aluguéis”⁸¹ em direção aos morros. Ademais, não tardou a demolição física e simbólica das estruturas que lhe albergavam. Neste sentido, levou-se a efeito a famigerada política do “bota abaixo” que se destinava basicamente à erradicação dos cortiços, que consistiam na típica habitação popular do século XIX⁸², onde, verberava-se, “residiam alguns trabalhadores e se concentravam, em grande número, vadios e malandros, a chamada “classe perigosa”⁸³. Nesta oportunidade, alegou-se como pretexto, entre outros, questões sanitárias, o que acabou por impulsionar significativo contingente populacional para os morros, onde se formaram as principais favelas.

De fato, conforme afirma Maurício de Almeida Abreu, por algum tempo, as favelas foram consideradas como um fenômeno urbanístico provisório e ilegal, tornando-se invisíveis para as estatísticas e para o Poder Público⁸⁴. De todo modo, em razão desse caráter temporário, foram concebidos atos regulatórios e políticas públicas visando à transferência dessa população para outras localidades. Com esse espírito, foi engendrado, por exemplo, o Programa dos Parques Proletários Provisórios, datado do início da década 1940, durante a gestão do prefeito Henrique Dodsworth e dirigido pelo médico sanitário Victor Tavares Moura⁸⁵. Esse plano se prestava a realocar os moradores das favelas para alojamentos temporários próximos até que fossem construídas habitações definitivas em terrenos públicos. Todavia, essa iniciativa não logrou êxito. O que, de fato, ocorreu foi o deslocamento de parcela dos moradores das favelas para assentamentos marcados pela ausência

⁸¹ ABREU, Maurício de Almeida. Reconstruindo uma história esquecida: origem e expansão inicial das favelas do Rio de Janeiro. **Espaço & debates**, São Paulo, v. 14, n. 37, p. 34-46, 1994, p. 38.

⁸² Sobre o tema, consultar: BARBOSA, Vanessa Maria. O Bota-abixo de Pereira Passos: a tentativa de promover uma nova ética urbana no rio de janeiro. **Revista do Arquivo Geral do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 5, p. 227-242, 2011. Anual.

⁸³ VALLADARES, Licia. A Gênese da Favela Carioca: a produção anterior às ciências sociais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 15, n. 44, p. 4-34, out. 2000, p. 7.

⁸⁴ ABREU, Op. cit, p. 34.

⁸⁵ RODRIGUES, Rute Imanishi. Entre o estatal e o filantrópico: reconstruindo a história das favelas e parques proletários do rio de janeiro. **Revista de Pesquisa em Arquitetura e Urbanismo**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 1-18, mar. 2020, p. 8.

de um projeto urbanístico satisfatório, sendo oferecidos para a população local recursos escassos como bicas de água e cabines de luz⁸⁶.

Considerando fracassos como esse e observando os dias atuais, percebe-se que aquela incipiente ocupação dos morros deu lugar a gigantes e desordenados conglomerados urbanos que se desenvolveram organicamente à margem do zelo do Estado-social, que ainda hoje mantém-se ausente⁸⁷. O fato é que enquanto o Estado manteve-se inerte, outras forças sociais se estabeleceram nessas regiões, ocupando o vácuo de autoridade então existente. Nesse contexto, organizações criminosas, principalmente ligadas ao tráfico de entorpecentes e às milícias, se afirmaram, criando um verdadeiro Estado paralelo, com ordenamento próprio e em constante combate com a ordem oficial, representada ostensivamente pelas forças policiais⁸⁸. De fato, os morros deram forma a feudos com fronteiras vigiadas constantemente e acesso permitido apenas para residentes, clientes do tráfico e convidados.

Portanto, de modo sucinto, eis a favela, um produto de contradições e retrato cru da brasilidade: “Abrigo da marginalidade urbana, mas também residência do trabalhador honesto; “chaga” da cidade, mas igualmente “berço do samba”; solução urbanística desprezada e, ao mesmo tempo, elogiada”⁸⁹. Para o fim da presente monografia, o quadro acima delineado se presta a descrever um contexto fático que se repete em vários locais do Brasil, sob várias formas urbanísticas. Sem almejar adentrar a questão social e moral circundante, que em si desborda os limites deste trabalho, é certo afirmar que o território nacional se encontra fragmentado e sob o poder de diversos agentes que não o Estado⁹⁰, sendo, portanto, esta uma situação de “conhecimento geral” perpetuada há tempos. Em outras palavras, do ponto de vista prático, as zonas de risco consistem em realidades inquestionáveis e

⁸⁶ RODRIGUES, Rute Imanishi. Entre o estatal e o filantrópico: reconstruindo a história das favelas e parques proletários do rio de janeiro. **Revista de Pesquisa em Arquitetura e Urbanismo**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 1-18, mar. 2020, p. 7.

⁸⁷ Sobre o tema, consultar: SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela Mão de Alice**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

⁸⁸ Sobre o tema, consultar: CORRÊA, Hudson; BRITO, Diana. **Rio Sem Lei**: como o Rio de Janeiro se transformou num estado sob o domínio de organizações criminosas, da barbárie e da corrupção política. São Paulo: Geração Editorial, 2018. (Coleção História Agora)

⁸⁹ ABREU, Maurício de Almeida. Reconstruindo uma história esquecida: origem e expansão inicial das favelas do Rio de Janeiro. **Espaço & debates**, São Paulo, v. 14, n. 37, p. 34-46, 1994, p. 34.

⁹⁰ Neste sentido, consultar o mapa dos grupos armados do Rio de Janeiro para o ano de 2019 elaborado em cooperação pelo Grupo de Estudos dos Novos Ilegalismos da Universidade Federal Fluminense, o Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo, o Disque-Denúncia e a plataforma digital Pista News. Disponível em: <https://nev.prp.usp.br/mapa-dos-grupos-armados-do-rio-de-janeiro/>. Acesso em 06 dez. 2020.

desveladas, sendo certo que tal informação deve ser considerada por todos aqueles que atuam em seu derredor, não se excluindo daí agentes econômicos. Tanto é verdade que fornecedores de serviços de toda sorte se previnem contra eventuais infortúnios patrimoniais e pessoais, evitando, inclusive, a incursão de seus empregados e colaboradores em territórios sob o controle do crime organizado.

3.3 DA LEI N. 6.469/2019 DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

A Lei n. 6.469/2019⁹¹ foi sancionada e promulgada pelo então prefeito do Rio de Janeiro (RJ), Marcelo Crivella, sendo publicada no Diário Oficial do Município no dia 09 de janeiro de 2019. Essa Lei originou-se do Projeto de Lei n° 230/2017⁹², de autoria da Vereadora Rosa Fernandes (PSC). De logo, vale afirmar que o mencionado Diploma normativo criou uma obrigação *ope legis* para as empresas de desenvolvimento de aplicativos de mapa, trânsito e navegação, as quais, após a *vacatio legis* de 90 dias, passaram a ser compelidas a emitir alertas sonoros e notificações visuais claros, objetivos e de fácil leitura aos seus respectivos usuários quando da aproximação de regiões com problemas de segurança pública. É dizer, localidades de conflitos, regiões com incursões policiais permanentes, áreas com grande número de assaltos, roubos e furtos, consoante texto legal. Para verificar que regiões seriam assim qualificadas o legislador previu a utilização de informações obtidas junto órgãos e entidades, públicas ou privadas, que detenham dados pertinentes, em especial a Secretaria de Segurança Pública.

Destaque-se que o PL n° 230/2017 contou com apenas uma interferência do Poder Executivo por meio de um veto parcial. Na redação original do referido projeto, o art. 3º continha um parágrafo, que determinava: “Fica vedada a utilização do termo favela e/ou comunidade nos alertas e notificações”. À primeira vista, tal previsão inspirava alguma cautela no sentido de evitar a vinculação de qualidades negativas a locais já depreciados pela sociedade, nomeadamente, favelas e comunidades. No entanto, tal vedação foi eliminada durante o processo legislativo

⁹¹ RIO DE JANEIRO. **Lei Municipal N° 6.469/2019**. Disponível em: <https://doweb.rio.rj.gov.br/portal/visualizacoes/pdf/4019/#/p:4/e:4019>. Acesso em: 01 de set. de 2020.

⁹² RIO DE JANEIRO. **Projeto de Lei N° 230/2017**. Disponível em: <https://mail.camara.rj.gov.br/APL/Legislativos/scpro1720.nsf/0cfaa89fb497093603257735005eb77y2bc/a8de785806bf40d28325812b0064c342?OpenDocument>. Acesso em: 01 de set. de 2020.

pelo juízo do Poder Executivo, que entendeu desnecessária tal medida. No mais, o PL manteve-se incólume tal qual concebido pelo Poder Legislativo municipal.

Do ponto de vista fático, a Vereadora autora do projeto reconheceu o grave estado em que se encontra a segurança pública urbana da capital fluminense, em especial no que se refere ao descontrole das regiões dominadas pelo tráfico de entorpecentes. Ademais, levou em consideração a reiterada ocorrência de eventos em que pessoas foram induzidas a entrar em áreas inseguras graças a informações provindas de aplicativos de navegação à moda do Waze e Google Maps, resultando numa série de perdas humanas, conforme relatado alhures. Outrossim, foi aduzida a competência executiva da municipalidade em implantar, manter e operar o sistema de sinalização, os dispositivos e os equipamentos de controle viários (art. 24, III, do CTB), bem como a competência para regulamentar a circulação, parada e estacionamento de veículos.

No plano normativo, com a perspectiva constitucional, foi trazida à baila a proteção dos direitos fundamentais à vida e liberdade de deambular, cuja natureza remonta também à categoria de Direitos Naturais do homem, ou seja, direitos inatos e inalienáveis, em relação aos quais não se admite restrição arbitrária, tendo assento no art. 5º da CFRB 88⁹³. Tal considerando se apresenta bastante razoável, tendo em vista os bens jurídicos que a medida legislativa visa tutelar, a saber: a vida, que é um pressuposto para o gozo dos demais direitos, sendo certo que “o ângulo positivo do direito à vida obriga o legislador a adotar medidas eficientes para proteger a vida em face de outros sujeitos privados”⁹⁴; e a liberdade de locomoção, que, nas palavras de José Afonso da Silva, “é a possibilidade jurídica que se reconhece a todas as pessoas de serem senhora de sua própria vontade e de locomoverem-se desembaraçadamente dentro do território nacional”⁹⁵.

Objetivamente o direito à liberdade de locomoção está previsto no art. 5º, XV, CFRB 88, segundo o qual: “é livre toda locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens”. Neste sentido, Alexandre de Moraes preleciona que o direito de locomoção contém o “direito de acesso e ingresso no território nacional;

⁹³ Sobre o tema, consultar: SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 4.ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

⁹⁴ MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

⁹⁵ SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005, p. 237.

direito de saída do território nacional; direito de permanência no território nacional; direito de deslocamento dentro do território nacional”⁹⁶. Em suma, o direito de locomoção compreende o direito de ir, vir e permanecer.

Ainda com a doutrina, conforme as lições de Dirley da Cunha Júnior, a locomoção constitui “uma das liberdades públicas fundamentais que de há muito integra a consciência jurídica geral da sociedade e que repele qualquer atividade não autorizada pela Constituição de cercear o trânsito das pessoas”⁹⁷. De fato, o injusto cerceamento da liberdade tem o condão de espantar o mais ignorante dos homens, sobretudo quando se tem em mente o processo histórico pelo qual muitos grupos humanos precisaram superar para gozar desse direito básico. Tamanha é a importância desse direito que a experiência jurídica inglesa, no século XIII, gestou o *habeas corpus*⁹⁸, um instrumento processual destinado garantir o direito fundamental à liberdade.

Ademais, não se olvide que os direitos fundamentais, para além de constituírem típicos direitos subjetivos, possuem uma dimensão objetiva, isto é, apresentam-se “No âmbito da ordem constitucional, como um conjunto de valores objetivos básicos e fins diretivos da ação positiva dos poderes públicos, e não apenas garantias negativas (e positivas) dos interesses individuais”⁹⁹. E é justamente em decorrência da dimensão objetiva dos direitos fundamentais que se impõe ao Estado o caráter proativo quando o assunto é proteger os bens elegidos pelo ordenamento jurídico como dignos de especial atenção, seja na esfera executiva, legislativa ou judiciária¹⁰⁰. Assim, é lícito afirmar que “os direitos fundamentais implicam deveres de proteção do Estado, impondo aos órgãos estatais a obrigação permanente de, inclusive preventivamente, zelar pela proteção dos direitos fundamentais dos indivíduos”¹⁰¹.

⁹⁶ MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p.135.

⁹⁷ CUNHA JUNIOR, Dirley da. **Curso de Direito Constitucional**. 6. ed. Salvador: JusPodivm, 2012, p. 703.

⁹⁸ Sobre o tema, consultar: TORON, Alberto Zacharias. **Habeas Corpus: controle do devido processo legal: questões controvertidas e de processamento do writ**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

⁹⁹ SARLET, I. W.; MARINONI, L. G.; MITIDIERO D. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 296.

¹⁰⁰ SARMENTO, Daniel. A dimensão objetiva dos direitos fundamentais: fragmentos de uma teoria. In: SAMPAIO, José Adercio Leite. **Jurisdição constitucional e direitos fundamentais**. São Paulo: Del Rey, 2003.

¹⁰¹ SARLET, I. W.; MARINONI, L. G.; MITIDIERO D., op.cit., p. 297.

Quando do julgamento da ADI 3.510/DF, julgada em 2008 e relatada pelo Ministro Carlos Ayres de Britto, foi discutido um importante desdobramento do princípio da proporcionalidade muito pertinente à presente discussão, e que tem relação íntima com a dimensão objetiva dos direitos fundamentais. Em seu voto, o Ministro Gilmar Mendes, seguindo o entendimento difundido pela Corte Constitucional alemã, deixou assentada a interpretação segundo a qual do princípio da proporcionalidade decorrem duas funções extremamente importantes no que toca à atuação do Estado, quais sejam: a proibição de excesso (*übermassverbot*) e a vedação da proteção deficiente (*untermassverbot*).

Pelo primeiro consectário, mira-se a atuação do Estado nos casos em que são restringidos direitos fundamentais, não devendo tal performance exceder certos limites, sob pena de inconstitucionalidade; já, em razão do segundo consectário, “o ato não será adequado quando não proteja o direito fundamental de maneira ótima”¹⁰²; isto é, o Estado deve atuar normativamente e materialmente de modo suficientes a fim de promover proteção adequada e efetiva do direito em questão. Assim, o STF ratificou a tese da evolução do Estado da posição de “adversário”, ou seja, como aquele que restringe liberdades individuais (direito de proteção ou direito de defesa), para a posição de guardião e realizador de direitos fundamentais.

Volvendo ao caso sob análise, a liberdade de ir e vir das pessoas iniludivelmente resta prejudicada em razão de limitações injustas impostas por terceiros, agentes particulares, que através de uma política criminosa impõem embargos ao acesso de certas localidades, valendo-se da força de armas para suprimir a vida e o patrimônio daqueles que, mesmo acidentalmente, transitam por vias públicas historicamente esquecidas pelo Estado e, em seguida, aviltadas e apropriadas por grupos criminosos. Salvo melhor juízo, a lei em tela parece constituir uma medida de alcance bastante limitado, uma vez que não objetiva dar cabo à questão social que envolve as ocorrências relatadas. O que se pretende mais uma vez é isolar um problema e manter esse estado de coisas inconstitucional inabalável, afirmando mais uma vez um processo de estigmatização de lugares e pessoas.

Quanto à incidência do princípio da proporcionalidade como vedação da proteção deficiente, é duvidosa a constitucionalidade da Lei n. 6.469/19,

¹⁰² BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADI 3510/DF**. Rel. Min. Ayres Britto. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=611723>. Acesso em: 01 de set. de 2020.

considerando o seu objetivo, qual seja, a preservação da vida e garantia da liberdade dos transeuntes. Assim sendo, deve-se questionar: essa lei protege os bens jurídicos eleitos de modo suficiente? Considerando o contexto fático, a resposta tende a ser negativa, tendo em conta o caráter paliativo que o Diploma normativo apresenta, não havendo nenhuma menção a formas efetivas de combater a questão da criminalidade urbana, bem como sem contar com o aparelhamento do Estado, de modo a promover a devida segurança nas vias públicas.

Noutro passo, pode-se questionar como tal norma garante a liberdade de ir e vir dos particulares. E da mesma forma pode-se aduzir que não assegura. Ao ordenar a sinalização das áreas sujeitas à maior chance de ocorrência de crimes, entrega-se a mensagem de que o Estado não é capaz de zelar pela segurança pública, em razão do que desagregou o território, ratificando a sua ineficácia e ausência, e, de conseguinte, entregando ao acaso o destino de toda uma população. Enfim, na prática, se concretiza uma restrição espacial, uma vez que as pessoas, sob pena de figurar como vítima de alguma prática criminosa, deixarão de circular em determinados lugares, como se estivessem transpondo os limites de propriedades privadas.

4 DA CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE O APLICATIVO WAZE E OS DESTINATÁRIOS FINAIS E DO AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE NO COMÉRCIO VIRTUAL

O ato de consumir consiste em um impulso humano primordial que está intimamente vinculado ao instinto de sobrevivência e autopreservação, uma vez que, num primeiro momento, está voltado à satisfação de necessidades primárias. Embora não esteja fatalmente associado às realizações sociais, visto que os bens de consumo mais básicos se encontram prontos e acabados na natureza, é no âmbito social que o ato de consumo realiza o seu potencial. De fato, quando o homem primitivo, isoladamente, dirigia-se aos rios para saciar sua sede, ou escalava árvores para coletar frutas e se alimentar, estava forçosamente consumindo. Ocorre que esse ato, outrora simples, hoje se apresenta complexo, tanto por conta da multiplicidade de agentes que estão envolvidos na cadeia de consumo, quanto pelos numerosos processos que esta envolve. De outro modo, pode-se dizer que a evolução da experiência humana foi responsável por transformar um fato individual em um fato social.

4.1 DA RELAÇÃO DE CONSUMO TRADICIONAL

Hodiernamente, o verbo consumir designa um fato social de matizes econômico, cultural e também jurídico. É inegável que ao responder questionamentos sobre o que e quanto uma determinada coletividade consome, é possível deduzir informações sobre pertencimento a certa classe social, poder aquisitivo, costumes, preferências estéticas, recreativas, alimentares, tendências de consumo, etc. Não se olvide ainda da dimensão simbólica que os bens de consumo detêm, uma vez que quando uma pessoa se apropria de produtos e usufrui de serviços comunica-se, ainda que não verbalmente ou voluntariamente, com seus pares, causando diferenciações e atrações entre os componentes da sociedade¹⁰³.

Com o passar do tempo, a relação de consumo, dada sua relevância, passou a constar como eminente preocupação nos diversos ordenamentos jurídicos do mundo, ganhando mais uma camada de profundidade, desta vez a jurídica, o que significa dizer que passaram a ser encaradas como interações intersubjetivas

¹⁰³ Sobre o tema, vide: BAUDRILLARD, Jean. **O Sistema de Objetos**. São Paulo: Perspectiva, 1973.

qualificadas pelo direito, ou seja, geradoras de direitos e obrigações para os envolvidos nela. No Brasil, esse é um vínculo jurídico que sofre incidência direta de normas constitucionais, bem como é regulada por vários diplomas legais, em especial a Lei 8.078/1990, o festejado Código de Defesa do Consumidor, que, ao cumprir um mandamento constitucional, instituiu normas de ordem pública e de interesse social voltadas à proteção do consumidor, nos termos do seu art. 1º.

O CDC aplica-se às denominadas relações de consumo, cuja identificação no universo jurídico deve ser feita através do desvelamento dos seus elementos constitutivos, nomeadamente os sujeitos - fornecedor e consumidor, e o seu objeto - produto ou serviço. Essas categorias jurídicas, conforme ensina a doutrina, constituem-se em conceitos relacionais e interdependentes, de modo que apenas se cogitará de um consumidor se confrontado com um fornecedor, sendo aquele a parte mais fraca da relação, e por isso vulnerável, e este o profissional (*expert*) do mercado de consumo¹⁰⁴. Essa é a razão pela qual o CDC, sem perder de vista a realização da dignidade da pessoa humana, distingue subjetivamente as pessoas para equilibrar a relação jurídica, efetivando dessa forma a igualdade material e com isso afastando a incidência de normas do Código Civil que tratam precipuamente da relação entre iguais.

O CDC registra uma concepção ampla de consumidor, abrangendo uma espécie de consumidor padrão (*standard*), mais concreta, e outra de consumidores equiparados (*bystanders*), de aceção mais abstrata¹⁰⁵. A definição do consumidor *standard* é dada pelo caput do art. 2º do Código Consumerista, segundo o qual “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Trata-se do consumidor real, concretamente identificado e individualizado que atua diretamente no mercado de consumo. Seguindo as lições de Bruno Miragem, esse consumidor enunciado pelo legislador deve acumular tanto a qualidade de destinatário final fático quanto de destinatário final econômico do produto ou serviço, é dizer, ao adquirir ou utilizar certo produto ou serviço o consumidor, pessoa física ou jurídica, o fará “sem reempregá-lo no

¹⁰⁴ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Hermam V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 87.

¹⁰⁵ NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 169

mercado de consumo com o objetivo de lucro”¹⁰⁶. Vale destacar também que ao valer-se do verbo “adquirir” o legislador não restringiu o alcance da norma protetiva às relações onerosas, incluindo os negócios gratuitos; por sua vez, o uso do verbo “utilizar” amplia o alcance da norma para abrigar aquelas pessoas que apenas utilizam ou consomem o bem ou serviço, sem propriamente adquiri-los numa transação negocial¹⁰⁷.

Quanto aos consumidores equiparados, assim denominados porquanto dispensam o ato material de consumo propriamente dito, o CDC prevê três espécies. A primeira é anunciada pelo parágrafo único do art. 2º, que prescreve: “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Como se vê, tal dispositivo fundamenta a tutela de direitos transindividuais (coletivos, difusos e individuais homogêneos), servindo à proteção dos consumidores potenciais, ou melhor, da coletividade potencialmente exposta às práticas dos fornecedores no mercado de consumo¹⁰⁸.

Segue que o Diploma Consumerista, no art. 17, apresenta a figura do consumidor que mesmo sem realizar ato material de consumo assim é considerado quando se torna vítima de um evento danoso causado pelo fornecedor. Através desse artifício, amplia-se a esfera de responsabilidade do fornecedor quando da ocorrência dos denominados fatos do produto e do serviço, que consistem naqueles eventos que geram danos à saúde, integridade e patrimônio do consumidor em virtude da insegurança do produto ou serviço ofertado no mercado de consumo. De fato, os consumidores, em geral, não vêem os fornecedores como inimigos, e sim como provedores responsáveis de utilidades benéficas, havendo sim uma legítima expectativa de que não serão colocados à sua disposição itens ou serviços capazes de lhe causar algum sofrimento, o que justifica essa proteção sobressalente. Por outro lado, essa ampliação da responsabilidade incentiva o fornecedor a incrementar os protocolos e cautelas antes de inserir algum produto ou serviço no mercado, o que garante maior responsabilidade social.

¹⁰⁶ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 159.

¹⁰⁷ NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 72-73.

¹⁰⁸ MIRAGEM, Op. cit., p. 159.

Em arremate, o art. 29 do CDC delinea os consumidores por equiparação em sua forma mais abstrata como sendo todas as pessoas, mesmo sem identificação, que estiverem expostas às práticas comerciais, as quais consistem nos “procedimentos, mecanismos, métodos e técnicas utilizados pelos fornecedores para, mesmo indiretamente, fomentar, manter, desenvolver e garantir a circulação de seus produtos e serviços até o destinatário final”¹⁰⁹. Consoante afirma Rizzatto Nunes, ao interpretar o referido dispositivo, quando atualizada uma prática comercial qualquer, “toda coletividade de pessoas já está exposta a ela, ainda que em nenhum momento se possa identificar um único consumidor real que pretenda insurgir-se contra tal prática”¹¹⁰. É neste sentido que se afiguram ofensivas às diretrizes consumeristas as condutas abusivas no âmbito das ofertas falsas, publicidade enganosa e cobrança de dívidas hostil pelos agentes comerciais, justificando, por exemplo, a atuação do Ministério Público através do manejo dos instrumentos de tutela coletiva previstos no ordenamento jurídico¹¹¹.

Para complementar a explanação acerca da dimensão subjetiva de relação de consumo, cumpre seja delimitado o conceito jurídico de fornecedor. Este vem estampado no art. 3º do CDC segundo o qual o fornecedor poderá se apresentar como entes despersonalizados, pessoa física ou jurídica, sendo indiferente se pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como não se cogitando de distinção de regime para os diversos modelos empresariais possíveis. Ademais, a atuação dos fornecedores apresenta um espectro deveras amplo, sendo certo que “permeiam o conceito de fornecedor (...) as ideias de atividades profissionais, habituais, com finalidades econômicas”¹¹². Neste sentido, são incluídas as atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Noutro plano, assoma o elemento objetivo da relação consumerista, ou seja, aquilo que é ofertado pelo fornecedor no mercado, podendo ser um produto ou

¹⁰⁹ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 253.

¹¹⁰ NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 85.

¹¹¹ BESSA, Leronardo Roscoe. Ação Coletiva. In: BENJAMIN, Antônio Hermam V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 456-493.

¹¹² CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 62.

serviço. Enquanto este é fixado pela Lei como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração” (art. 3º, §2º, CDC); aquele é definido pelo CDC como “todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial” (art. 2º, §1º, CDC). Assim, pode-se aduzir “que, para fins do Código de Defesa do Consumidor, produto (entenda-se “bens”) é qualquer objeto de interesse em dada relação de consumo, e destinado a satisfazer uma necessidade do adquirente, como destinatário final”¹¹³, assim como o é determinado serviço.

Esse é o sucinto panorama sobre como uma relação de consumo firmada nos moldes do CDC é constituída. O fato é que esse vínculo jurídico especial é facilmente percebido no cotidiano através das relações negociais ordinárias, como, por exemplo, na compra de alimentos no mercado, na aquisição de eletrodomésticos e roupas em lojas, de livros em livrarias, na contratação de serviços de telefonia, saúde complementar e transporte. Nessas situações, consumidor, fornecedor e objeto estão claramente delineados, não havendo dúvida acerca da incidência normativa do CDC. Ocorre que, hodiernamente, principalmente em razão dos avanços da tecnologia, sobre alguns vínculos subjetivos recaem dúvidas no que diz respeito à sua identidade jurídica, e logo são suscitadas incertezas quanto ao corpo normativo a ser aplicado, tal como veremos a seguir no que se refere às relações firmadas no âmbito do comércio virtual.

4.2 DO COMÉRCIO VIRTUAL E DAS FIGURAS DO FORNECEDOR E DO CONSUMIDOR.

Superada a discussão acerca da ascensão e consolidação do comércio eletrônico, em especial no que tange à economia global de aplicativos, cumpre seja analisada a relação jurídica existente entre o aplicativo Waze e os seus usuários – objeto deste escrito, de modo a definir se, de fato, a disciplina jurídica mais pertinente para regulá-la é a veiculada pelo CDC, sendo relevante também expor algumas características desse vínculo no que se refere principalmente ao objeto de interesse da contratação. É o que se passa a analisar.

De início, percebe-se que, no caso, a tríade fornecedor-consumidor-objeto, necessária para a definição da relação de consumo, resta integralmente presente. Com efeito, a partir do momento no qual o particular acessa a *app store* Google

¹¹³ FILOMENO, José Geraldo B. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 52.

Play, faz o *download* do aplicativo, instala o Waze em seu smartphone, e declara a aceitação do contrato de adesão, que abrange o termo de uso e as políticas de privacidade e direitos autorais, a relação consumerista se consolida, implicando automaticamente na atração de toda normativa de proteção ao consumidor. Reitere-se que, consoante o princípio da equivalência funcional, os contratos firmados em meio virtual são válidos e gozam da mesma força jurídica dos contratos tradicionais, o que já é reconhecido pela jurisprudência pátria¹¹⁴. Recorde-se, outrossim, que a disciplina do próprio Código Civil para os contratos não exige, como regra, forma especial pré-determinada pelo legislador, prevalecendo a liberdade dos contratantes quando da escolha do suporte que irá gravar as vontades manifestadas, nos termos do art. 107 do CC.

Na referida relação, visualiza-se claramente um fornecedor na modalidade pessoa jurídica, privada e estrangeira, responsável pela criação de um software para dispositivos de telefonia móvel, cuja função é prestar serviço de localização no trânsito. O fato é que esse bem incorpóreo é posto no mercado de consumo via *e-commerce*, configurando uma oferta típica, que, *a posteriori*, é submetida à aceitação do consumidor, vinculando, assim, todos os sujeitos em questão. O consumidor, por seu turno, é facilmente enquadrado na categoria *standart*, ou seja, como consumidor direto do bem, destinatário final fático e jurídico da referida utilidade.

Quanto ao objeto do contrato de consumo, uma importante observação: a empresa Waze Mobile fornece ao mercado um serviço que não é prestado pessoalmente, através de um colaborador subordinado, e sim por meio da disponibilização de uma utilidade online, que aqui é interpretada como serviço. Inclusive, destaque-se que esta interpretação se coaduna com o entendimento segundo o qual “o Código de Defesa do Consumidor abrange todo e qualquer tipo de serviço, entendido como uma utilidade usufruída pelo consumidor, e prestada por

¹¹⁴ Veja-se a seguinte ementa: RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATO ELETRÔNICO. CONTRATAÇÃO REALIZADA MEDIANTE SENHA PESSOAL. PACTUAÇÕES ELETRÔNICAS QUE CUMPREM A MESMA FUNÇÃO DO CONTRATO EM PAPEL. PRINCÍPIO DA EQUIVALÊNCIA FUNCIONAL. DISPONIBILIZAÇÃO DE CRÉDITO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUTORA QUE FEZ USO DO VALOR DEPOSITADO. CONTRATO VÁLIDO. DANOS MATERIAIS E MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0001743-08.2018.8.16.0062 - Capitão Leônidas Marques - Rel.: Juiz Fernando Swain Ganem - Rel.Desig. p/ o Acórdão: Fernanda Karam de Chueiri Sanches - J. 22.06.2020)

um fornecedor determinado, num *facere* (fazer)”¹¹⁵. De salientar que a amplitude dessa atuação positiva deve ser adaptada à nova realidade da sociedade de informação, na qual o elemento pessoal dos contratos vem sendo relativizado e substituído pela atuação de mecanismos dotados de inteligência artificial.

Aparentemente o serviço em questão é prestado de modo gratuito, ou seja, o consumidor não realiza dispêndio quando da realização do *download* do aplicativo, nem tampouco quando do efetivo uso, seja através da contratação de planos mensais ou anuais. Ocorre que essa dinâmica, à primeira vista, poderia afastar a incidência do CDC, uma vez que a prestação de serviço considerada pelo art. 3^a, §2^o, traz o critério da remuneração econômica. Portanto, cogita-se de serviço apenas quando determinada atividade é fornecida profissionalmente e mediante remuneração, caso contrário não se estará diante de uma situação regulada pelo Código Consumerista. Sobre este aspecto, deve-se ter cautela, visto que a remuneração pode ser efetivada de dois modos: a) direto: quando o consumidor realiza o pagamento de preço em troca de serviço ou coisa – contraprestação pecuniária direta; ou b) indireto: quando o preço se encontra escamoteado, sendo possível ao fornecedor auferir lucro de modo transversal quando do oferecimento de serviços ou produtos aparentemente gratuitos. Assim sendo, “por remuneração econômica deve se entender, de modo genérico, a vantagem econômica imediata ou futura, obtida pelo fornecedor em razão da relação estabelecida com o consumidor”¹¹⁶. Destarte, pode-se afirmar que o Waze presta um serviço aparentemente gratuito, pelo que se submete à disciplina do CDC, uma vez que auferir lucro através da venda da publicidade a empresários, as quais são agregadas aos mapas, que, por seu turno, funcionam como verdadeiros *outdoors* virtuais¹¹⁷.

O fornecimento de serviços aparentemente gratuitos é decorrência da adoção de técnicas de *marketing* voltadas para a conquista e fidelização de consumidores. Assim, é comum que fornecedores atraiam consumidores através da concessão de brindes, amostras grátis, estacionamento gratuito, montagem de móveis sem custo, instalação gratuita de antenas, frete grátis, etc. Ao realizar essas manobras, ou o

¹¹⁵ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 8 ed. São Paulo. Atlas, 2005, p. 40.

¹¹⁶ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 204.

¹¹⁷ Registre-se o Waze Mobile também auferir receita através do serviço Waze Carpool, todavia essa utilidade está concentrada em outro aplicativo, também disponível na *app store* Google Play

fornecedor as custeia pretendendo uma vantagem futura, por meio de novos contratos com os mesmos beneficiados, ou garante um impacto positivo no mercado de consumo, angariando novos clientes. Trata-se da obtenção de vantagem econômica de modo diferido no tempo. Outra possibilidade, mais factível, consiste em diluir e embutir esses custos no próprio preço, repartindo-os entre toda a coletividade de consumidores¹¹⁸.

Ademais, é justamente por conta do proveito econômico obtido pelo fornecedor que decorre a responsabilidade pelos serviços e produtos oferecidos no mercado de consumo, daí a teoria do risco do empreendimento ou risco-proveito, contraposta à teoria do risco do consumo. Assim, “todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa”¹¹⁹. Noutras palavras, ensina Cavalieri que o fornecedor atua como uma espécie de garante, cabendo-lhe zelar pela qualidade e segurança dos bens e serviços ofertados, sobretudo porque é ele quem, por meio da manipulação de preços, pode repartir os custos sociais de eventual acidente ou defeito de consumo, bem como lançar mão dos seguros sociais¹²⁰.

Noutro passo, pode-se questionar: a colaboração coletiva (*crowdsourcing*), fôlego do aplicativo Waze, desnatura a relação de consumo? Aqui, adota-se o entendimento negativo. Ao conceber esse aplicativo, o fornecedor fez uma escolha empresarial, sem a qual o sucesso da ferramenta seria improvável, uma vez que se perderia o atributo da novidade no mercado, de modo que o Waze não iria além de uma ferramenta GPS. Ocorre que tal decisão em nenhum momento passou pelo crivo do consumidor, o qual logicamente, por não ser sócio, não recebe nenhuma retribuição econômica pelos dados que são informados a plataforma. De fato, há uma falsa impressão de que o consumidor deve ser responsável por aquilo que informa ao aplicativo, mas a questão é que os lucros não são repartidos entre fornecedor e usuários. De todo modo, o que se vê é um modelo empresarial moderno, mas que não está fora no radar do CDC, não havendo qualquer previsão normativa que impeça a configuração da relação de consumo nessas circunstâncias.

¹¹⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 65.

¹¹⁹ *Ibidem*, p. 240.

¹²⁰ *Ibidem*.

4.3 DO AGRAVAMENTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO COMÉRCIO VIRTUAL

À luz do CDC, a relação consumerista é informada por um robusto conjunto de normas principiológicas¹²¹. E nesse arcabouço assoma o princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do art. 4º, I, do referido Diploma. Este princípio é fundamental para o funcionamento do sistema protecionista inaugurado pela Política Nacional das Relações de Consumo dada a patente desigualdade de forças existente entre consumidores e fornecedores. Tal panorama foi percebido, à contento, pelo constituinte originário quando delegou ao legislador o dever de, em do Estado, promover a defesa do consumidor, nos termos do art. 5º, XXXII, da CF. Com base nesse princípio, parte-se da presunção legal absoluta de que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, pelo que deve lhe ser dado um tratamento diferenciado de sorte a equilibrar a relação contratual, prestigiando, assim, o princípio da isonomia material, sem que com isso reste constrangido o fornecedor na sua atividade empresarial.

Da perspectiva macro, a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor é inquestionável. Em apenas alguns raros casos é possível ver está regra sendo subvertida, afinal de contas é o fornecedor quem detém os meios de produção e controla o processo produtivo. É ele quem decide o que será produzido, quando, como e quanto custará, restando ao consumidor tão somente submeter-se. Ainda que este possa influenciar o fornecedor através da emissão de opiniões, revelando tendências de consumo, ao se dirigir ao mercado irá consumir aquilo que lhe for ofertado¹²². Localizado no final da cadeia de consumo, sendo, portanto, o destinatário último dos produtos e serviços inseridos no mercado, forçosamente será o consumidor a potencial vítima de acidentes e receptor de produtos defeituosos, o que, inclusive, é gerado muitas vezes pelo déficit informacional, dando ensejo a ocorrência de danos de ordem material e moral.

¹²¹ NERY JUNIOR, Nelson *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 509.

¹²² FILOMENO, José Geraldo B. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 69.

Ao se debruçar sobre o tema, Cláudia Lima Marques afirma que “A vulnerabilidade é multiforme, conceito legal indeterminado, um estado de fraqueza sem definição precisa”, e em seguida apresenta quatro espécies, a saber: a) técnica, que revela o desconhecimento do consumidor acerca de características específicas do bem ou serviço contratado; b) jurídica ou científica, que é caracterizada pela ausência de conhecimentos jurídicos, contábeis e econômicos; c) fática ou socioeconômica, que é constatada através da posição de superioridade do fornecedor frente ao consumidor em razão da sua posição de monopólio (fático ou jurídico), por seu poder econômico exacerbado ou por conta da essencialidade do serviço ofertado; e d) informacional, que decorre justamente do déficit informacional - da ausência, complexidade, deficiência, insuficiência das informações prestadas pelos fornecedores quanto ao produto ou serviço fornecidos no mercado de consumo¹²³. Não se olvide, entretanto, que hoje em dia “a informação não falta, ela é abundante”, todavia, “manipulada, controlada e , quando fornecida, no mais das vezes, desnecessária”¹²⁴. Acerca desta última espécie, Bruno Miragem destaca que se trata de uma vulnerabilidade típica da sociedade atual - a sociedade da informação, na qual o consumidor, principalmente em razão do volume de informações disponíveis e devido à confiança provocada pelas manobras de comunicação e publicidade, é colocado “em uma posição passiva e sem condições, a priori, de atestar a veracidade dos dados, bem como suscetível aos apelos do marketing dos fornecedores”¹²⁵. Outrossim, destaque-se que a doutrina aponta outras espécies de vulnerabilidade, como, *e.g.*, a política ou legislativa, a biológica ou psicológica e a ambiental, consoante explica Paulo Valério Moraes¹²⁶.

Até meados da década de 90, a experiência do consumidor brasileiro no mercado se encontrava bastante limitada com relação aos produtos, serviços e fornecedores, é dizer, “experimentava-se uma relação temporal e espacialmente mais restrita ao se adquirir um bem ou serviço, tendo em vista que a rede mundial

¹²³ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019 (*e-book*).

¹²⁴ MARQUES, C. L.; MIRAGEM, Bruno. **O Novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 158.

¹²⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 130.

¹²⁶ Sobre o tema, consultar: MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

de computadores ainda não fazia parte do cotidiano dos consumidores¹²⁷. O comércio local era evidentemente beneficiado com essa dinâmica. A bem da verdade, o “consumidor-médio”, para satisfazer suas demandas mais comuns, dificilmente se deslocaria a longas distâncias para adquirir algo. Por exemplo, para um sujeito que habitasse a cidade de Salvador, na Bahia, consumir algo oriundo da cidade de São Paulo significaria: ou comprar tal produto junto a comerciantes locais que negociassem com outros lojistas ou fábricas paulistas, o que significaria aguardar o tempo e oportunidade convenientes para os empresários realizarem essa transação; ou se deslocar até São Paulo para, pessoalmente, ter acesso ao bem da vida.

O fato é que a ampliação das possibilidades de consumo apenas se tornou uma realidade através da popularização da internet, e de conseguinte, da expansão do comércio eletrônico. É claro que antes mesmo desse fenômeno era evidente a vulnerabilidade do consumidor, ocorre que hoje pode-se perceber que em alguns aspectos essa debilidade foi acentuada. Se antes, por exemplo, a ausência de concorrência, em decorrência do monopólio fático do fornecimento de alguns produtos, a escassez de informações e a ignorância do consumidor acerca dos seus direitos, eram dificilmente superadas; hoje, a intensa exposição do consumidor ao mercado, o turbilhão de informações a que está exposto e as inúmeras possibilidades de compra, trazem outras questões que estão intimamente associadas com o agravamento da sua vulnerabilidade.

Hodiernamente não há dúvida de que se vive em uma economia globalizada, desterritorializada e despersonalizada, na qual os contratos de massa realizam a importante função de tornar possível o atendimento das simultâneas necessidades de milhares de consumidores, não se vislumbrando, por ora, chances de tal instrumento ser substituído, tendo em vista vantagens como rapidez, segurança e previsão de riscos para o fornecedor. No entanto, alerta-se acerca do enfrentamento do que “Seria uma crise de legitimação ou de confiança, que aumenta ainda mais a posição de vulnerabilidade do consumidor¹²⁸. Com efeito, a realidade virtual,

¹²⁷ CANTO, Rodrigo Eidelvein do. **A vulnerabilidade dos Consumidores no Comércio Eletrônico: reconstrução da confiança na atualização do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (*e-book*).

¹²⁸ BENJAMIN, Antônio Hermam V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 46.

impulsionada pela difusão da internet banda larga e pelo desenvolvimento da telefonia móvel, afetou a experiência de consumo em várias dimensões, alterando o comportamento dos consumidores, a velocidade com a qual os bens são consumidos e produzidos e a própria noção de tempo – hoje não se cogita de horários comerciais específicos para o ato de consumir, basta o acesso à internet para tanto. Por outro lado, ampliou-se o volume de informações disponíveis acerca de produtos e serviços, bem como as possibilidades de ação dos fornecedores no campo da publicidade e propaganda, o que, por seu turno, acaba “agravando os conflitos de consumo e a própria vulnerabilidade informacional, técnica, fática e jurídica do consumidor”¹²⁹.

Sabendo-se disso, insta questionar como a experiência no *e-commerce* é capaz de agravar a vulnerabilidade do consumidor. Neste sentido, em um primeiro momento, deve-se ter em linha de conta o fenômeno do surgimento de mercados ainda não regulados pelo Estado. Noutras palavras, como os fatos estão à frente do Direito, é comum a identificação de nichos comerciais pouco ou ainda não explorados, onde vigora a ampla liberdade de atuação das pessoas privadas, apenas limitadas pelas regras gerais do direito. Como exemplo dessa ocorrência, pode-se citar a celeuma referente à (não) regulamentação da atividade exercida pelos motoristas que trabalham na plataforma Uber, os quais ingressaram no ofício da noite para o dia, sem, contudo, se submeter a controles e limitações à moda dos motoristas de táxi, sem falar nas questões sanitárias e de segurança envolvidas. Nada obstante, não se pode deixar de assinalar que benefícios foram agregados à experiência do consumidor no âmbito da mobilidade urbana, com a ampliação do acesso ao transporte privado, tendo em vista o barateamento do serviço devido à concorrência.

No quesito informacional, por seu turno, vive-se uma espécie de paradoxo. Enquanto que antigamente a problemática sobre essa matéria se restringia à ausência de informações pertinentes, hoje o consumidor se tornou alvo de uma avalanche de dados. E da mesma forma como a ausência é prejudicial ao devido esclarecimento, o excesso também o é quando mal ministrado. Ora a correção, já que nem sempre o consumidor é capaz de averiguar a veracidade do quanto

¹²⁹ BENJAMIN, Antônio Hermam V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 46.

veiculado pelo fornecedor; ora a complexidade dessas informações, que também neutraliza o consumidor ao desviar sua atenção para o não essencial, acabam por reforçar a vulnerabilidade informacional e técnica.

A despersonalização e a desterritorialização também causam um efeito digno de nota, sobretudo no que concerne à busca do consumidor pela efetivação dos contratos de consumo que firma, tanto no que tange à prestação principal, quanto no que se refere aos deveres anexos decorrentes da boa-fé objetiva¹³⁰. Com efeito, é muito comum encontrar consumidores que não sabem a quem recorrer, nem tampouco “onde” se dirigir para tentar solucionar algum conflito de consumo, seja pelas vias administrativas de atendimento ao consumidor - como, por exemplo, suportes, chats, canais em redes sociais disponibilizados pela maioria das empresas do ramo -, seja perante os órgãos públicos dotados de atribuição para tal mister. O déficit informacional começa já quando o consumidor não conhece com quem efetivamente está negociando, ao passo que o fornecedor se encontra escamoteado no meio virtual “e, ainda, utiliza artifícios que dificultam o acesso a informações, quando não as omite, acerca de seu endereço físico, endereço eletrônico ou outro meio que possibilite ao consumidor contatá-lo, bem como seu CNPJ ou CPF”¹³¹. O fenômeno da desterritorialização, inclusive, implica no natural distanciamento do consumidor do produto a ser adquirido ou serviço a ser contratado, aumentando as chances de não corresponder com a sua real necessidade. O fato é que o Estado não deve quedar-se inerte diante dessa repercussão do *e-commerce*, tendo em vista que, em muitos casos, é superada a situação de mero dissabor contratual, gerando prejuízos para o consumidor, o qual ainda desconhece seu amplo leque de direitos e prerrogativas no mercado de consumo, como, por exemplo, o direito de arrependimento e as garantias legais.

É incontestável que o comércio virtual oferece benefícios antes incogitados no mercado tradicional, tanto para os fornecedores quanto para os consumidores, sendo certo que “estabelecimentos comerciais tradicionais iniciam a migração para a web, ao mesmo tempo em que surgem lojas puramente virtuais, e começam a

¹³⁰ Sobre o tema, consultar: MILAGRES, Marcelo de Oliveira; GONÇALVES, Thatiane Rabelo. A despersonalização na contratação eletrônica: a realidade dos contratos de fato. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 117, maio/jun. 2008

¹³¹ CANTO, Rodrigo Eidelvein do. **A vulnerabilidade dos Consumidores no Comércio Eletrônico: reconstrução da confiança na atualização do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (*e-book*).

competir pela atenção dos consumidores”¹³². Para os primeiros, vale citar que, por meio da internet, foi possível alcançar um contingente muito maior de eventuais clientes, logo, a chance de geração de lucro também foi substancialmente ampliada. Ademais, tornou-se factível a atuação empresarial através do estabelecimento virtual, impondo, assim, o corte de despesas envolvendo capital imobilizado, o que é alavancado através do fornecimento de produtos e serviços inteiramente digitais e *online*.

Noutro ponto, é natural que custos de produção e fornecimento tenham sido reduzidos em razão da prática de preços mais competitivos entre empresários. Por sua vez, o consumidor, para além da comodidade que é inerente ao *e-commerce*, passou a gozar dos benefícios decorrentes da maior concorrência instalada no mercado de consumo, com preços mais acessíveis, diversidade de serviços e produtos ofertados, formas variadas de pagamento (boleto, cartão de crédito, transferências bancária), etc.

Ao lado dessas benesses, não se pode olvidar, entretanto, que o consumidor tem se tornado o alvo de massivas campanhas publicitárias, muitas vezes sem filtro de qualquer natureza, sendo incitado a consumir cada vez mais, ainda que não haja necessidades reais e prementes¹³³, podendo-se inferir que sua capacidade de reflexão está sendo gradativamente reduzida¹³⁴. Não há dúvidas que “As campanhas publicitárias atuam no inconsciente, levando as pessoas a acreditar que precisam de um determinado produto ou de um serviço”¹³⁵. Trata-se de um contexto de consumo desenfreado que não discrimina o sujeito consumidor, ao contrário, tenta a qualquer custo incluir quem ainda não foi cooptado¹³⁶. A bem da verdade, “não é a demanda que determina os números de produção e sim o contrário: o fornecedor, ao oferecer uma quantidade cada vez maior e mais variada de produtos

¹³² CANTO, Rodrigo Eidelvein do. **A vulnerabilidade dos Consumidores no Comércio Eletrônico: reconstrução da confiança na atualização do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (*e-book*).

¹³³ BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de Consumo**. Trad. Artur Morão. Lisboa: Edições 70, LDA, 2010.

¹³⁴ Sobre o tema, consultar: XAVIER, José Tadeu Neves. Os limites da atuação publicitária na condução de comportamentos sociais: o calor da ética no controle jurídico da publicidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 81, jan./mar. 2012.

¹³⁵ KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio Eletrônico**. São Paulo: Revista dos tribunais, 2014 (*e-book*).

¹³⁶ Sobre o tema, consultar: BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

e serviços no mercado, submete o consumidor, criando-lhe necessidades que antes ele não tinha”¹³⁷, valendo-se para tanto de artifícios capciosos, como, por exemplo, a produção de bens programados para falhar com determinado tempo de fruição ou com tecnologia já ultrapassada, técnica essa denominada de “obsolescência programada”. Ademais, “a situação é agravada com a chamada psicopolítica digital, espécie de controle social silencioso que estimula as pessoas a mostrarem na internet os seus gostos e atividades de suas rotinas”¹³⁸, o que permite a extração de dados valiosos às ações de *marketing*. E é com essa ética que consumidores já marcados por um grau de vulnerabilidade acentuado em razão de alguma condição subjetiva (denominados “hipervulneráveis), como, por exemplo, crianças¹³⁹, superendividados¹⁴⁰, idosos, analfabetos¹⁴¹, portadores de transtornos, são levados a atuar ativamente no mercado de consumo.

Não se olvide que para um contrato de consumo ser celebrado na internet não se exige muito do consumidor, bastando que sejam prestadas informações básicas como nome, endereço e forma de pagamento, podendo muito bem, por exemplo, uma criança valer-se dos dados dos seus pais para fechar um negócio. Destaque-se, também, que o consumidor, em geral, está suscetível a ser vítima de fraudes e cair em armadilhas virtuais à moda de vírus, *malwares* e *spywares*, sem contar com a vulnerabilidade dos seus dados pessoais¹⁴², afinal de contas “Cada movimento no ambiente virtual é capturado e armazenado em volumosos bancos de

¹³⁷ KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio Eletrônico**. São Paulo: Revista dos tribunais, 2014 (*e-book*).

¹³⁸ CARVALHO, Alexander Perazo Nunes de; SOUSA, Raphaella Prado Aragão de. A influência da psicopolítica digital nas contratações virtuais e seus reflexos no aumento da vulnerabilidade do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 123, maio/jun. 2019.

¹³⁹ Sobre o assunto, consultar: AZEVEDO, Fernando Costa de. O núcleo familiar como coletividade hipervulnerável e a necessidade de sua proteção contra os abusos da publicidade dirigida ao público infantil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 123, maio/jun. 2019

¹⁴⁰ Sobre o tema, consultar: BERTONCELLO, Káren R. D. **Superendividamento do Consumidor: mínimo existencial: casos concretos**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

¹⁴¹ Sobre o tema, consultar: MARQUES, Cláudia Lima. A vulnerabilidade dos analfabetos e dos idosos na sociedade de consumo brasileira: primeiros estudos sobre a figura do assédio de consumo. In: MARQUES, Cláudia Lima; GSELL, Beate (orgs.). **Novas Tendências do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

¹⁴² Sobre o tema, consultar: MENDES, Laura Scherter. A vulnerabilidade do Consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. In: MARQUES, Cláudia Lima; GSELL, Beate (orgs.). **Novas Tendências do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

dados, perdendo-se o controle de quais informações estão sendo comercializadas no mercado da sociedade da informação”¹⁴³.

Uma vez realizada essa breve incursão no campo da vulnerabilidade no mercado de consumo eletrônico, cumpre seja avaliada a debilidade do consumidor quando da utilização do Waze, objeto deste escrito. Deveras, quando o consumidor adere ao contrato de adesão desse aplicativo, o faz tendo em consideração: o desejo de ter uma necessidade específica satisfeita; e a capacidade aparente do aplicativo em fazer frente a essa necessidade, o que é reforçado pela autopromoção do fornecedor, que se valendo de mecanismos visuais, textuais e auditivos, projeta essa imagem nos meios de comunicação. Assim, o consumidor almeja interagir com outros condutores e de certa forma com a própria cidade, tudo através da plataforma digital, de modo que logre êxito em sua missão de se deslocar eficientemente entre dois pontos pré-determinados, o que inclui, em seu imaginário, os elementos segurança e certeza – ou, no mínimo, previsibilidade.

Neste caso há uma evidente relação de confiança estabelecida entre o consumidor e o fornecedor, até porque é este quem, através do seu *know-how*, reúne as informações sobre as condições de trânsito e as disponibiliza para o público, bem como vale-se de dados fornecidos pela municipalidades para tanto. Considere-se ainda o próprio mote do aplicativo em prover aos consumidores caminhos alternativos para chegarem onde desejam: “o Waze ajuda motoristas e caronas a chegar aonde precisam de um jeito mais rápido, tranquilo, seguro e feliz, ao mesmo tempo em que trabalha para combater o trânsito”¹⁴⁴. Presume-se, portanto, que há ou deveria haver o pleno domínio das informações manipuladas pelo aplicativo, donde se depreende a vulnerabilidade técnica e informacional acentuada que pende a balança em desfavor do consumidor.

Poder-se-ia dizer que tal domínio tornaria inviável a operacionalização da atividade empresarial, o que iria de encontro com o princípio da livre iniciativa, que também é uma diretriz fundante da República Brasileira¹⁴⁵, e, portanto, deve ser

¹⁴³ CANTO, Rodrigo Eidelvein do. **A vulnerabilidade dos Consumidores no Comércio Eletrônico: reconstrução da confiança na atualização do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (*e-book*).

¹⁴⁴ WAZE. **Sobre Nós**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/about>. Acesso em 11 de nov. de 2020.

¹⁴⁵ Sobre o tema, consultar: PINTO, Alexandre E.; ANDRADE, José Maria Arruda de. Da Livre-iniciativa na Constituição Federal de 1988. In: NUSDEO, Fábio (coord.); PINTO, Alexandre Evaristo

resguardado. O fato é que, a dicção do ordenamento jurídico pátrio, pede seja o consumidor devidamente esclarecido, não devendo-lhe criar expectativas fantasiosas, senão inspirar-lhe tão somente aquilo que se lhe pode prover, isso não em letras miúdas insertas em um contrato de adesão de dezenas de folhas, e sim com o mesmo poder e amplitude que a publicidade oferece. A confiança é um valor imprescindível nas relações de consumo, e deve ser preservada sob pena de menoscar essa relação jurídica não isonômica por natureza¹⁴⁶.

Se o Waze não se responsabiliza, ou assim pretende, pela veracidade dos dados fornecidos pelos usuários cotidianamente, deveria manifestar essa posição de modo destacado. Se não é tão seguro como anuncia, podendo o consumidor adentrar regiões sabidamente hostis sem avisos ou alertas, também deveria explicitar tal circunstância. O Waze faz parte de um conglomerado econômico poderoso, o Google, fornece um serviço relevante na atualidade, que envolve diretamente o bem estar de pessoas, pelo que deve zelar pela sua segurança e incolumidade dessas, o que indefectivelmente exige atenção no trato das variáveis que a cidade proporciona, ou melhor, das especificidade que cada cidade em que é fornecido dispensa, afinal de contas esse é o seu ramo de trabalho. Enfim, considerando a vulnerabilidade e hipossuficiência, não se pode perder de vista que “a proteção do consumidor, numa sociedade massificada, globalizada e com francas desigualdades como a nossa, é um dos mais importantes aspectos da garantia do exercício da cidadania plena [...]”¹⁴⁷.

(org.). **A Ordem Econômica Constitucional**: estudos em celebração ao 1º Centenário da Constituição de Weimar. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

¹⁴⁶ Sobre o princípio da confiança, consultar: FERREIRA, Ana Amelia Menna Barreto de Castro. Proteção do consumidor no comércio eletrônico sob a ótica da teoria da confiança. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 42, p. 160-175, abr./maio/jun. 2008.

¹⁴⁷ FARIAS, Cristiano Chaves. A proteção do consumidor na era da globalização. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 41, jan./mar, 2002, p. 81-95.

5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO GOOGLE/WAZE DIANTE DOS PREJUÍZOS GERADOS PARA OS CONSUMIDORES

A vida em sociedade exige a imposição de certos limites à atuação dos sujeitos sociais, afinal de contas seria impossível conceber uma comunidade minimamente organizada na qual todos pudessem fazer o que bem entendessem, sem que lhes fosse impingida alguma consequência correspondente. O Direito, como típico instrumento de controle social, serve justamente a esta finalidade de limitar ações, garantir direitos e aplicar sanções, inspirado sempre em um ideal de justiça de caráter histórico, é dizer, localizado no espaço e no tempo, portanto, variável conforme as vicissitudes da vida.

5.1 BREVES CONSIDERAÇÕES ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES PRIVADAS.

Ulpiano há muito já sintetizara preceitos que revelam muito sobre os rudimentos básicos da vida em sociedade, a saber: “*honeste vivere, alterum non laedere e suum cuique tribuere*”¹⁴⁸. Conforme anota Paulo Nader, “Tais princípios, embora o seu conteúdo seja essencialmente moral, estão na base de todos os sistemas jurídicos”, e “Mais do que princípios, constituem filosofia ética e humanista, que requer desenvolvimento”¹⁴⁹.

No âmbito privado, em especial, o princípio segundo o qual não é dado a ninguém lesar outrem fundamenta o regime de responsabilidade civil, que no Brasil vem disciplinado no Código Civil de 2002, o qual oferece uma classificação dicotômica ao tratar, por um lado, da responsabilidade civil contratual ou negocial, ou seja, daquela que tem por fundamento a violação de um direito de crédito; e por outro, da responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, que “nasce de um dano sofrido por alguém, prescindindo-se de uma preexistente relação entre lesante e lesado, sendo suficiente o descumprimento de um dever que emerge do tráfico social”¹⁵⁰. Nada obstante essa *summa divisio*, “a responsabilidade contratual como a extracontratual com frequência se interpenetram e ontologicamente não são

¹⁴⁸ Viver honestamente, não causar dano a ninguém, dar a cada um o que é seu.

¹⁴⁹ NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil**: parte geral. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

¹⁵⁰ FARIAS, Cristiano C.; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe P.; **Curso de Direito Civil**: responsabilidade civil. 4. ed. Salvador: JusPodivm, 2017, p. 84.

distintas: quem transgredir um dever de conduta, com ou sem negócio jurídico, pode ser obrigado a ressarcir o dano”¹⁵¹. Deveras, obrigar o agente causador do dano a mover esforços de modo a restaurar o *status quo ante* importa numa medida de justiça que tem o condão de restabelecer o equilíbrio econômico-jurídico abalado pela conduta ilícita¹⁵².

Consoante as lições de Cristiano Chaves, a responsabilidade contratual é concebida como regime específico, ao passo que a responsabilidade civil aquiliana é encarada como uma espécie de regime geral¹⁵³. Destarte, é fundamental apontar os dispositivos normativos presentes no CC que revelam este regime genérico para que se possa distingui-lo daquele previsto no CDC, quais sejam: o art. 186, segundo o qual “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”; o art. 187, que complementa o anterior ao prescrever que “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”; e o art. 927, que impõe uma obrigação legal, prescrevendo que “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”¹⁵⁴.

Da combinação desses dispositivos depreende-se que a imputação da responsabilidade civil depende do preenchimento dos seguintes requisitos: a) conduta ilícita: correspondente a ação ou omissão humana que contraria as normas previstas no ordenamento jurídico; b) dolo ou culpa: elemento subjetivo ou *animus*, sendo certo que o dolo se manifesta com a vontade direcionada para a realização de uma finalidade e a culpa se verifica através da conduta qualificada pela negligência, imperícia ou imprudência; c) nexo de causalidade, que corresponde ao liame entre a conduta e efeito causado no mundo concreto; e d) dano, que assume a feição material ou moral, referindo-se, respectivamente, à lesão patrimonial (decrécimo econômico) ou pessoal (menoscabo de atributos da personalidade)¹⁵⁵. Esse é um

¹⁵¹ VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2013, p.22.

¹⁵² CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 14.

¹⁵³ FARIAS, Cristiano C.; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe P.; **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 4. ed. Salvador: JusPodivm, 2017, p. 84.

¹⁵⁴ Sobre os referidos dispositivos, consultar: NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Comentado**. 13. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

¹⁵⁵ Sobre o tema, vide: PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, mar./abr. 2017.

panorama da disciplina prevista no Código Civil que não pretende exaurir a matéria, havendo por certo outras questões envolvidas no processo de imputação de responsabilidade que estão fora do alcance deste escrito, inclusive hipóteses envolvendo responsabilidade objetiva.

Em arremate, cumpre mencionar que é o Código Civil impõe um regime normativo aplicável quando não se está diante de uma relação de consumo, ou seja, quando não verificada a existência do consumidor, de um lado, do fornecedor, do outro, e do produto ou serviço, como objeto do negócio. Portanto, trata-se, como regra, de uma incidência que pressupõe a igualdade entre os envolvidos na relação jurídica, seja no bojo de um negócio, como, por exemplo, em um malfadado comodato entre vizinhos; seja no âmbito de uma situação de fato geradora do dever de indenizar, como, por exemplo, uma colisão de veículos particulares ensejada por negligência de um dos condutores.

5.2 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A concepção de responsabilidade civil estampada no CDC é resultado de uma longa evolução do pensamento jurídico ocidental, tendo como pano de fundo o processo de produção em massa ensejado pela revolução industrial e os avanços tecnológicos e científicos que lhe sucederam¹⁵⁶. Como bem anota Sérgio Cavalieri Filho, “o Código do Consumidor engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade civil tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor”¹⁵⁷. De fato, até a década de 90, o consumidor era tratado com indiferença, sendo ignoradas características que lhe são inerentes e que hoje são encaradas como autoevidentes, afinal de contas as relações civis estavam sob a égide do Código Civil de 1916, que refletia a mentalidade do século XIX: “a ideologia da sociedade agrária e conservadora daquele momento histórico, preocupando-se

¹⁵⁶ OLIVEIRA, Ana Paula Cazarine Ribas de Oliveira. A “culpa” e a evolução da responsabilidade civil. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 88, abr. 2008.

¹⁵⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 239.

muito mais com o ter (o contrato, a propriedade) do que com o ser (os direitos da personalidade, a dignidade da pessoa humana)”¹⁵⁸.

Em linha de princípio, consigne-se que o CDC pauta-se na “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, VI). Essa disposição reflete com acuidade uma das mais importantes garantias do consumidor, a reparação integral, não se admitindo a prévia tarifação de indenização, a qual deve ser aferida *in concreto*, nem tampouco a sua redução em razão do nível de culpa do agente causador do dano, uma vez que adota-se como regra o regime de responsabilidade objetiva¹⁵⁹. Tal como destaca Bruno Miragem, “devem ser reparados todos os danos causados, sejam os prejuízos diretamente causados pelo fato, assim como aqueles que sejam sua consequência direta”¹⁶⁰, não havendo óbice à cumulação de indenizações por danos materiais, morais e estéticos decorrentes do mesmo fato¹⁶¹.

Em relação ao sistema imputação de responsabilidade, o CDC inaugurou um novo paradigma, o da responsabilidade objetiva, dispensando a comprovação do elemento subjetivo dolo ou culpa como pressuposto de imputação de responsabilidade. Com essa dinâmica, tornou-se suficiente que o consumidor provasse apenas a ocorrência do fato lesivo, do resultado danoso e do nexos causal, sendo inclusive possível fosse realizada pelo julgador a inversão do ônus da prova, consoante prescreve o art. 6º, VIII, do CDC, de modo a facilitar a defesa dos seus direitos, quando verossímeis suas alegações e caracterizada sua hipossuficiência¹⁶².

O sistema de responsabilidade civil proposto pelo CDC apresenta claras distinções em relação ao CC, a começar pelo “abandono” da classificação bipartida entre responsabilidade contratual e extracontratual, e adoção dos regimes de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (art. 12 e ss.) e responsabilidade por vício do produto e do serviço (art. 18 e ss.). Essa nova perspectiva não se

¹⁵⁸ STOLZE, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**: parte geral. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, (*e-book*).

¹⁶⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 228.

¹⁶¹ Neste aspecto, vide os enunciados sumulares n. 37 e n. 387, da jurisprudência do STJ, nos quais pacifica-se o entendimento acerca da possibilidade de cumulação das indenizações por danos materiais, morais e estéticos oriundos do mesmo fato.

¹⁶² Sobre a inversão do ônus probatório no CDC, consultar: CÂMARA, Alexandre Freitas. A inversão do ônus da prova em favor do consumidor. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 18, 2002, p. 88-103.

preocupa com a existência ou não de uma relação jurídica negocial base anterior, mas lança vistas para o interesse jurídico tutelado pela norma. Ao passo que na responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, também denominada de responsabilidade por acidentes de consumo, mira-se a proteção do valor segurança, logo, proteção da integridade do consumidor; a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço tem em conta a adequação do bem de consumo à finalidade que lhe é própria. Não se olvide, de toda sorte, que “mesmo quando a atividade do fornecedor provoca danos à incolumidade físico-psíquica do consumidor, reflexamente está atingindo igualmente sua incolumidade econômica, ocasionando diminuição do seu patrimônio”¹⁶³, o que exige do hermeneuta a identificação da situação preponderante, de modo a individualizar o regime adequado a ser aplicado. O fato é que essa nova abordagem, à primeira vista, parece um tanto despiciendo, no entanto, importa na “melhor proteção dos interesses de consumidores-vítimas de danos no mercado de consumo, a partir do estabelecimento de uma única fonte de responsabilidade: a própria lei”¹⁶⁴.

O CDC adotou a teoria do risco do empreendimento ou da atividade, deslocando os riscos do consumo para o fornecedor, o que antes estava equivocadamente concentrado na pessoa do consumidor. Mais especificamente, fala-se na teoria do risco-proveito para fundamentar a responsabilidade objetiva do fornecedor, visto que é ele quem livremente organiza os fatores de produção e auferir vantagem econômica da atividade empresarial. A partir desse momento o fornecedor passou a funcionar como garante da qualidade dos serviços e produtos introduzidos no mercado de consumo, respondendo por eventuais danos ao consumidor independentemente de culpa¹⁶⁵, e em solidariedade com todos os agentes da cadeia de produção. Deveras, quando o consumidor adquire um produto ou serviço o faz com base no interesse legítimo de que sejam seguros, é dizer, não ofereçam perigos à sua integridade, bem como sejam fiéis às suas especificações e finalidades, se afigurando, portanto, medida inaceitável que lhe seja atribuído um risco que decorra do processo de produção e fornecimento que está fora do seu

¹⁶³ BENJAMIN, Antônio Hermam V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 135.

¹⁶⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 566.

¹⁶⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 240.

campo de influência, afinal de contas o consumidor está localizado no final da cadeia de consumo. Com efeito, é o próprio CDC que prevê como direito básico do consumidor “a proteção à vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” (art. 6º, I).

5.3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO GOOGLE/WAZE.

De início, vale rememorar algumas das premissas já assentadas nesta monografia: 1) o Google passou por uma reestruturação empresarial, surgindo a Alphabet Inc, que consiste na *holding* que abarca todos os serviços e produtos que antes se encontravam sob a rubrica do Google, o qual hoje é considerado uma das principais filiais controladas; 2) o Waze é um aplicativo que está vinculado ao Google; 3) A relação entre o usuário e o Waze/Google configura típica relação de consumo, o que atrai a plena incidência do CDC; 4) o objeto dessa relação de consumo consiste na prestação de um serviço; 5) Essa relação se desenvolve no ambiente virtual, o que importa no agravamento da vulnerabilidade do consumidor; 6) no Brasil é possível identificar localidades que não estão sob o controle das autoridades públicas, e sim sob a guarda de um Estado Paralelo marcado pelo uso da força e violência; 7) Esse contexto de hostilidade não se qualifica pela efemeridade, trata-se de uma situação fática consolidada; 8) várias ocorrências envolvendo o ingresso de veículos em “favelas” estão ligadas à utilização do Waze ou de aplicativos similares; 9) Os resultados desses eventos consistem em lesões corporais, mortes, danos materiais e, eventualmente, morais.

Neste passo, cumpre seja respondida a indagação proposta neste escrito, qual seja: quando o consumidor vale-se do aplicativo Waze para se locomover, e ingressa numa localidade “não-trafegável”, deve o fornecedor ser responsabilizado em alguma medida? Aqui assume-se que sim, sobretudo em razão da teoria do risco-proveito. Como já se disse, a utilidade oferecida pelo Waze é remunerada diretamente pelo serviço de publicidade contratado por inúmeros anunciantes, bem como por outra espécie de remuneração, a indireta, que decorre da exposição dos consumidores a esses anúncios. Resta evidente que a plataforma em questão auferir lucro, não se equiparando a uma instituição filantrópica que fornece ao público uma utilidade gratuita e sem retorno econômico. De todo modo, é incontestável que o lucro é legítimo, a própria CF88 adota como princípio

fundamental a livre iniciativa (art. 1º, IV)¹⁶⁶, no entanto, não se pode admitir que uma atividade empresarial seja exercida considerando apenas os bônus, sem cogitar eventuais riscos que ensejem consequências indesejadas. Com efeito, quando o fornecedor se lança no mercado, automaticamente escolhe arriscar-se por conta própria, podendo lograr êxito ou fracassar. O que não se pode acatar é que o fornecedor repasse tal risco para o consumidor individual, o qual definitivamente não se apropria de parcela dos lucros, nem tampouco possui poder de direção para mudar os rumos da empresa.

Reitere-se que a matéria-prima do Waze consiste em dados que são capturados de diversas fontes, principalmente os próprios usuários, os quais podem atuar ativamente, relatando as condições atuais de trânsito, e também passivamente, ao apenas permitir que o aplicativo apreenda os dados oriundos do mecanismo de geolocalização dos *smartphones*. Essas informações são processadas por uma inteligência artificial que gradativamente alimenta os mapas disponíveis para o público, passando por um filtro denominado como “comunidade de edição”, composto por voluntários dispersos pelo mundo que se dedicam a atualizar e garantir a correção dos mapas¹⁶⁷. Ocorre que, nos termos gerais de uso, o Waze expressamente aduz que não há garantia acerca da credibilidade ou confiabilidade dessas informações¹⁶⁸, tendo em vista a dinâmica intrínseca do trânsito. Nota-se, entretanto, que tão importante quanto às informações a respeito do trânsito de per si, como a existência de congestionamento, vias obstruídas, pedágios, é aquela que se refere ao que está no entorno dos trajetos.

O trânsito está para a cidade como as veias e artérias estão para o corpo vivo: enquanto estas transportam sangue para cada parte específica do organismo, aquele faz fluir pessoas e bens nos centros urbanos. Certo é que o trânsito não pode ser concebido como uma realidade transcendente e suficiente em si mesma, funcionando antes como um instrumento da cidade. Noutras palavras, os trajetos que cortam as cidades sempre levam a um destino, e cruzam por tantos outros. Em um contexto de paz, a qualidade dos inúmeros percursos seria indiferente, afinal de

¹⁶⁶ Sobre o tema, consultar: GARCIA, Ricarco Lupion; TAVARES, Cláudio Kaminski. Livre Iniciativa: considerações sobre seu sentido e alcance no direito brasileiro. **Revista Acadêmica Faculdade de Direito do Recife**, v. 88, n. 1, jan./jun. 2016.

¹⁶⁷ GOOGLE. **Trabalhar com a comunidade de editores do Waze**. Disponível em: <https://support.google.com/waze/partners/answer/7237974?hl=pt-BR>. Acesso em: 04 dez. 2020

¹⁶⁸ “Waze does not provide any warranties to such information’s credibility or reliability”.

contas não ofereceria nenhum risco àqueles que por lá transitam. Mas essa não é a realidade de algumas regiões do mundo, como, por exemplo, o Brasil. Vale destacar que o Waze tem expertise acerca do assunto. Como já se comentou, esse aplicativo foi desenvolvido em Israel, zona típica de conflito, tendo sido implantado o sistema de alerta de zonas de risco com tempestividade. Nada obstante, tal ferramenta apenas veio a ser introduzida no Rio de Janeiro posteriormente¹⁶⁹. Ainda que o Waze adote o sistema de *crowdsourcing* parece pouco razoável que não proponha uma adequação nos locais onde opera. De fato, aqui defende-se a ideia de que o fornecedor não pode ignorar a realidade na qual está inserido, deve prevalecer a noção de adequação. Ainda que o mundo virtual seja transnacional, não apresenta barreiras ou limites geográficos, não se pode perder de vista que as diferenças concretas subsistem. Ao passo que as relações consumeristas se despersonalizam, não se pode simplesmente importar um serviço que expõe os consumidores a riscos, sem as devidas cautelas. Deve haver um esforço no sentido de propiciar serviços seguros, eficientes e adequados. Por outro lado, é óbvio que o Waze não é responsável por dar cabo à insegurança das cidades, este é um problema social que perpassa pela tomada de decisões políticas que não dizem respeito à iniciativa privada, e sim aos órgãos administrativos e legislativos. Outrossim, não se pretende igualar o serviço prestado pelo Waze ao de transporte de pessoas, sobre o qual incide a cláusula de incolumidade, pela qual o transportador de pessoas assume uma obrigação de resultado, qual seja, de levar o passageiro em segurança até o seu destino¹⁷⁰. Nada obstante, se existe um compromisso do Waze com o trânsito e, principalmente com as pessoas e com o bem-estar destas, tal como é anunciado em suas propagandas, o elemento segurança há de estar presente na equação da prestação do serviço¹⁷¹.

Pode-se alegar que o Waze apenas sugere caminhos, cabendo ao consumidor escolher se irá perfazê-los ou não. Analogicamente, seria como um cardápio

¹⁶⁹ GOOGLE. **Personalizar seu trajeto**: evitar áreas de alto risco. Disponível em: <https://support.google.com/waze/answer/7077122?hl=pt-BR>. Acesso em: 31 ago. 2020.

¹⁷⁰ Art. 734, caput, CC: O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 735: A responsabilidade contratual do transportador por acidentes com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.

¹⁷¹ BENJAMIN, Antônio Hermam V. Fato do Produto e do Serviço. In: BENJAMIN, Antônio Hermam V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 146-178.

apresentado em um restaurante e levado pelo garçom até o cliente, cabendo a este decidir o que consumir. Ora, é evidente que esse restaurante hipotético não poderia criar um menu com opções boas e outras incomedíveis, todas devem atender a um padrão de qualidade aceitável. Por seu turno, não configura absurdo que se exija do Waze cautela com aquilo que sugere aos seus usuários, já que não é raro sejam apresentados trajetos desconhecidos pelo consumidor individual. Nestes casos a relação de confiança fica ainda mais evidente¹⁷². A partir do momento que o aplicativo sugere o trajeto, avaliando-o como melhor opção, é natural que o consumidor opte por ele, sem pestanejar, ainda mais se não for um transeunte contumaz de certa localidade. Resta claro que a relação de consumo não deve ser tratada como uma loteria, embora existam riscos, os quais evidentemente devem correr por conta do fornecedor.

Com razão, ensina Sérgio Cavaliere Filho que “o dever jurídico que se contrapõe ao risco é o dever de segurança”¹⁷³. Com efeito, tal obrigação está positivada no CDC, que qualifica o serviço como defeituoso “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (art. 14, §1º). Para balizar a interpretação dessa norma, de sorte a tornar palpável a noção de “serviço defeituoso”, o legislador, de modo exemplificativo, pede que sejam consideradas circunstâncias ditas relevantes, como o modo de fornecimento do serviço; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. Por sua vez, a doutrina destaca, para além dos defeitos intrínsecos ao serviço/produto, a existência de defeitos extrínsecos, que estão associados à prestação de informação inadequada, insuficiente ou ausente, as quais também podem dar azo à ocorrência de danos ao consumidor¹⁷⁴.

Considerando essas premissas, é forçoso concluir que, ao utilizar o aplicativo Waze, o consumidor, sob a influência da publicidade, almeja legitimamente tornar a experiência no trânsito mais agradável e eficiente, evitando transtornos ao máximo, todavia, sem apostar sua segurança, mesmo que opte por um caminho pouco

¹⁷² Sobre o tema, consultar: MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no Comércio Eletrônico e a Proteção do Consumidor**: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

¹⁷³ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 243.

¹⁷⁴ DENARI, Zelmo *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 202.

conhecido. Quanto à particularidade de nas cidades brasileiras existirem regiões hostis aos “não-residentes”, sabe-se que tal contexto não é ignorado pelos nacionais, todavia lhes atribuir o conhecimento de cada rua e travessa que por acaso desemboque nessas localidades não é uma expectativa razoável ou factível. O mesmo se aplica aos milhares de estrangeiros que se aventuram no Brasil, ainda mais vulneráveis nessa situação, uma vez que visitam as cidades brasileiras confiando apenas na tecnologia¹⁷⁵. O que esperar de um serviço prestado por uma empresa opulenta, que dispõe dos mais finos recursos tecnológicos, senão o mínimo cuidado com tais circunstâncias? Enfim, não é novidade que a informação completa e segura é essencial para o desenvolvimento de toda e qualquer atividade no mercado de consumo¹⁷⁶. O consumidor precisa conhecer até que ponto um serviço ou produto pode ser útil para satisfazer suas necessidades, trata-se de uma escolha guiada pela consciência esclarecida¹⁷⁷.

De toda sorte, o fornecedor de serviços nem sempre será responsabilizado por algum acidente de consumo, só que para tanto deverá provar a inexistência do defeito, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, I, II, CDC). No caso em análise, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não assoma frutífera, uma vez que o recorte que se está considerando contém os acidentes de consumo nos quais usuários do aplicativo seguiram à risca as orientações do Waze, sem cogitar hipóteses de “mau-uso” da ferramenta. Quanto à possibilidade de atribuição de culpa a terceiros, perde-se a relevância do ponto, tendo em vista que o defeito que se aduz se refere à insegurança do serviço em razão das informações incompletas que são disponibilizadas para os consumidores, bem como da sua inadequação à realidade brasileira. Ademais, e quiçá mais importante, defende-se aqui que as circunstâncias de fato que contextualizam os acidentes de consumo em questão podem ser facilmente conhecidas pelo fornecedor e inseridas nos mapas, ainda que fuja do sistema de *crowdsourcing*, tão festejado pelo Waze, afinal de contas a cooperação com órgãos públicos já é uma realidade operada pela empresa. O mesmo raciocínio deve ser levado em conta para confrontar alegações

¹⁷⁵ Neste sentido, vide: VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaina do Nascimento. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia colaborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 127, 2020.

¹⁷⁶ LÔBO, Paulo Luiz Netto. A Informação como Direito Fundamental do Consumidor. **Doutrinas Essenciais Responsabilidade Civil**, São Paulo, v. 7, out. 2010.

¹⁷⁷ AZEVEDO, Marta Britto de. O Consumidor Consciente: liberdade de escolha e segurança. **Doutrinas Essenciais Responsabilidade Civil**, São Paulo, v. 7, out. 2010.

que recorram à categoria caso fortuito, a qual pretende romper com o nexo de causalidade dos eventos.

5.4 JULGADOS PERTINENTES AO OBJETO DE PESQUISA

Os Tribunais brasileiros ainda não enfrentaram o debate aduzido nesta monografia, no entanto, percebe-se que é crescente a curva de demandas envolvendo as novas tecnologias, sobretudo aquelas pertinentes ao mercado de aplicativos. Exemplo desse fenômeno são os casos que versam sobre a imputação de responsabilidade do aplicativo Uber. Neste sentido, veja-se o Recurso inominado tombado sob o nº 71009182684, que tramitou na 1ª Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul. Na espécie, relatou-se a subtração de bens do consumidor pelo motorista cadastrado no aplicativo, o que levou a Turma a aplicar a teoria da aparência, condenando a plataforma Uber a indenizar o consumidor pelos danos morais experimentados¹⁷⁸.

No mesmo passo, a 16ª Câmara cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, no Agravo Interno no Agravo de Instrumento nº. 51324-63/2019, entendeu pela responsabilização do aplicativo Uber quando da morte de um consumidor que estava embarcando no veículo de um motorista cadastrado, afastando as teses de culpa de terceiro e culpa exclusiva da vítima. A Câmara reconheceu a relação de consumo integrada pelo consumidor, o condutor do veículo e o aplicativo Uber, suscitando a teoria do risco-proveito para englobar este último como responsável pelo acidente de consumo tendo em vista a obtenção de vantagem econômica decorrente da intermediação da captação de clientes.

Como se percebe, as relações jurídicas firmadas através dos suportes virtuais não estão imunes à incidência do CDC. E mais do que nunca tais relações ganham destaque e se avolumam neste mundo globalizado. Portanto, essa evolução tecnológica que vem alterando a dinâmica das relações de consumo deve ser apreendida pelos aplicadores e intérpretes do Direito, que não devem estagnar diante dos novos ventos, ao revés, devem adequar as velhas estruturas normativas às novas demandas sociais, preservando, assim, o espírito protecionista do Código de Defesa do Consumidor.

¹⁷⁸ PEREIRA, Fernanda Sabrine. Teoria da aparência e confiança na pós-modernidade: a tutela dos consumidores. **Revista da Faculdade de Direito de Uberlândia**, v. 38, n. 2, p. 489-504, 2010.

6 CONCLUSÃO

Na presente monografia, constatou-se que, de fato, existe uma problemática que aflige os consumidores em sua dimensão material e pessoal, e que, por ainda não ter sido levada ao conhecimento da Jurisdição, não apresenta uma solução jurídica definida. Do ponto de vista legislativo, verificou-se uma tímida e singela movimentação da Câmara Municipal da cidade do Rio de Janeiro no sentido de obrigar aplicativos de trânsito e localização a alertarem os condutores de veículos quando do ingresso em “zonas de risco”. Nada obstante, entende-se que tal medida afigura-se pouco efetiva ao proporcionar proteção deficiente à coletividade, revelando a incapacidade do Estado de prover segurança e garantir a liberdade de locomoção de todos.

Outrossim, assentou-se que a situação jurídica configurada entre o aplicativo Waze e seus usuários se adequa perfeitamente ao arquétipo da relação de consumo. É dizer, restam presentes a figura do consumidor, como destinatário final fático e jurídico, do fornecedor e do objeto, diferenciando-se das relações consumeristas tradicionais no que diz respeito ao suporte virtual no bojo do qual é firmado o vínculo, bem como quanto à natureza do bem negociado, que entendeu-se se tratar de um serviço digital remunerado direta e indiretamente. Assim sendo, pode-se afirmar que o CDC deve ser aplicado à espécie em toda sua dimensão protetiva, garantindo-se, assim, os direitos básicos dos destinatários finais de bens, na forma do art. 6º do referido Diploma.

Dessa forma, concluiu-se que os serviços prestados pelo Waze devem atender a pressupostos de qualidade, eficiência e segurança, de modo a não expor os consumidores a situações de risco, sobretudo quando se cogita de uma situação marcada pela nota da previsibilidade, tal qual é a veiculada neste escrito. De fato, o Brasil apresenta inúmeros problemas sociais associados à violência urbana e a tomada de território por grupos criminosos, não se vislumbrando solução a curto prazo dessa situação pelo Poder Público. Pode-se afirmar, portanto, que esse quadro de descaso é de conhecimento geral, tendo se naturalizado nos meios midiáticos. E mirando-se a figura do fornecedor aqui estudado, o Waze, que detém poder econômico para digerir essas informações e tratá-las antes de colocar o serviço à disposição dos consumidores, não parece razoável que lhe possa facultar ignorá-las.

Nesse aspecto, o dever de informação, corolário da boa-fé objetiva, ganha um contorno interessante no que tange à amplitude e profundidade da informação prestada pelo fornecedor, que deve ser suficiente para garantir o esclarecimento do consumidor, sobretudo quando se está imerso no comércio eletrônico, e quando os bens negociados interagem diretamente com a realidade concreta, como é o caso do Waze. Neste caso, a boa informação é aquela que revela os limites do serviço ofertado no mercado, bem como aquela que descreve a realidade da forma que ela se apresenta, de modo a não colocar o consumidor em situações de perigo iminente.

Noutro passo, percebeu-se que o entendimento segundo o qual a vulnerabilidade do consumidor se encontra agravada no comércio eletrônico encontra subsídio na doutrina moderna, o que revela a preocupação da geração atual de estudiosos do direito com o tema. A vulnerabilidade no *e-commerce* pode ser evidenciada em razão da ausência de regulação estatal acerca de determinados vínculos, o que é justificável ante a velocidade das mudanças culturais e tecnológicas dos novos tempos. Por outro lado, o acentuado volume de informações a que está exposto o consumidor também contribui para a intensificação da sua vulnerabilidade, sendo certo que quantidade não se confunde com qualidade. Segue que a despersonalização e desterritorialização própria desta quadra da história gera inseguranças e exerce influência no tocante à efetivação dos direitos do consumidor, principalmente no que diz respeito à observância dos deveres anexos decorrentes da boa-fé objetiva.

Com efeito, vislumbra-se a existência de uma nova camada de vulnerabilidade que se superpõe às demais espécies de debilidade, como, por exemplo, a técnica, a fática e a informacional. Essa análise ganha ainda mais importância quando se está diante de consumidores denominados “hipervulneráveis”, que são aqueles cuja condição subjetiva importa numa fragilidade ínsita, o que só tende a ser explorado nesse mercado despersonalizado e globalizado. Neste sentido, crianças, idosos, turistas, analfabetos, superendividados, portadores de deficiências e transtornos psíquicos devem ser tratados como maior zelo pelo Estado, com a criação de instrumentos capazes de lhes proteger de modo satisfatório.

Por seu turno, o elemento confiança, também decorrente da boa-fé objetiva, assoma como ingrediente relevante para a solução da questão atinente à responsabilidade civil do Waze. Como se viu, quando o consumidor está utilizando o

referido aplicativo deposita a legítima expectativa de que os caminhos sugeridos pela ferramenta são tão seguros quanto aquele pelo qual geralmente percorre. E mesmo para os casos em que o consumidor deseja ir para um local que lhe é desconhecido, confia-se na tecnologia, afinal de contas todo o arcabouço publicitário lhe garante que chegará rápido e seguro ao seu destino final. A eventual alegação que sustente culpa exclusiva da vítima ou culpa concorrente se mostrou inviável, tendo em vista as condições consideradas neste escrito, em que se pressupõe que os consumidores obedecem de modo preciso as orientações espaciais do Waze, até se prove o contrário. Da mesma forma, revelou-se inaplicável a excludente de responsabilidade em razão do caso fortuito, visto que adotou-se como previsível a conjuntura de algumas localidades serem consideradas como “zonas de risco”.

De tudo quanto foi dito, é possível concluir que o prestador de serviços deve se atentar para a realidade na qual atua. É dizer, a adequação à realidade concreta deve ser considerada como informação relevante na cadeia de produção, visto que cada local apresenta peculiaridades que podem afetar aspectos essenciais da relação de consumo, como, por exemplo, a segurança, o que exige cautela por parte do fornecedor. Este deve ser transparente acerca dos seus próprios limites, de sorte a não gerar falsas expectativas ao consumidor. Outrossim, não se deve olvidar que o prestador de serviços, em razão da teoria do risco do empreendimento, assume determinados riscos, afinal de contas lança-se no mercado almejando lucro que não será repartido entre os consumidores, existindo, no entanto, formas de repassar o ônus para a coletividade. Assim sendo, em última análise, a responsabilização do Waze/Google, e de prestadores de serviços similares, tende a ser afirmada, tendo em vista a teoria do risco-proveito, bem como o regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Em arremate, cumpre seja aduzido que na Bahia, especificamente em Salvador, sede deste esforço intelectual, existe a possibilidade de reprodução dos eventos ora relatados. Destarte, acredita-se que a edição de instrumentos normativos à semelhança da Lei 6.469/19 do Rio de Janeiro, em conjunto com políticas de segurança pública efetivas, combinadas com um minucioso trabalho de sinalizações urbanas, possa prevenir ocorrências dessa natureza. E mirando-se a cooperação da iniciativa privada, mais especificamente as empresas que atuam com o fornecimento de mapas virtuais, não se ignora que a sinalização das cidades é medida que pode ser efetivada de modo célere com o apoio da tecnologia.

REFERÊNCIAS

AULETE DIGITAL. **Verbetes “mobilidade”**. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/mobilidade>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

AULETE DIGITAL. **Verbetes “urbano”**. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/urbano>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

ABREU, Maurício de Almeida. Reconstruindo uma história esquecida: origem e expansão inicial das favelas do Rio de Janeiro. **Espaço & debates**, São Paulo, v. 14, n. 37, p. 34-46, 1994, p. 38.

ALBAGLI, Sarita. **Ciência Aberta em Questão**. In: ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia; ABDO, Alexandre Hannud (orgs.). *Ciência Aberta, Questões Abertas*. Brasília: IBCIT; Rio de Janeiro: UNIRIO, 2015, p. 9-26.

APP ANNIE. **State of Mobile 2020**. Disponível em: <https://www.appannie.com/en/go/state-of-mobile-2020/>. Acesso em: 7 de dez. de 2020.

AZEVEDO, Fernando Costa de. O núcleo familiar como coletividade hipervulnerável e a necessidade de sua proteção contra os abusos da publicidade dirigida ao público infantil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 123, maio/jun. 2019

AZEVEDO, Marta Britto de. O Consumidor Consciente: liberdade de escolha e segurança. **Doutrinas Essenciais Responsabilidade Civil**, São Paulo, v. 7, out. 2010.

BARBOSA, Vanessa Maria. O Bota-abaixo de Pereira Passos: a tentativa de promover uma nova ética urbana no rio de janeiro. **Revista do Arquivo Geral do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 5, p. 227-242, 2011. Anual.

BAUDRILLARD, Jean. **O Sistema de Objetos**. São Paulo: Perspectiva, 1973.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de Consumo**. Trad. Artur Morão. Lisboa: Edições 70, LDA, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 253.

BERTONCELLO, Káren R. D. **Superendividamento do Consumidor: mínimo existencial: casos concretos**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

BESSA, Leronardo Roscoe. Ação Coletiva. In: BENJAMIN, Antônio Hermam V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 456-493.

BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília: DF, Congresso Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 10 de nov. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADI 3510/DF**. Rel. Min. Ayres Britto. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=611723>. Acesso em: 01 de set. de 2020.

BRASIL. Ministério da Infraestrutura. **Frota de veículos, por tipo e com placa, segundo as Grandes Regiões e Unidades da Federação. – Dez/2019**. Disponível em: <https://infraestrutura.gov.br/component/content/article/115-portal-denatran/8559-frota-de-veiculos-2019.html>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

BRASIL. Ministério da Infraestrutura. **Frota de veículos, por tipo e com placa, segundo as Grandes Regiões e Unidades da Federação. – Março/2020**. Disponível em: <https://www.infraestrutura.gov.br/sistema-renainf/115-portal-denatran/9484-frota-de-ve%C3%ADculos-2020.html>. Acesso em: 30 de abr. de 2020

CÂMARA, Alexandre Freitas. A inversão do ônus da prova em favor do consumidor. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 18, 2002, p. 88-103.

CANTO, Rodrigo Eidelwein do. **A vulnerabilidade dos Consumidores no Comércio Eletrônico**: reconstrução da confiança na atualização do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015 (*e-book*).

CARVALHO, Alexander Perazo Nunes de; SOUSA, Raphaella Prado Aragão de. A influência da psicopolítica digital nas contratações virtuais e seus reflexos no aumento da vulnerabilidade do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 123, maio/jun. 2019.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 62.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 14.

CIDADE DE SÃO PAULO. **Prefeitura de São Paulo Anuncia Parceria com Waze**. 20 de set. de 2017. Disponível em: <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/prefeitura-de-sao-paulo-anuncia-parceria-com-waze>. Acessado em: 30 de abr. de 2020.

CLIFT, Erin. **Como o Waze trabalha com pessoas e cidades para ajudar o Brasil a se locomover melhor**. 2019. Disponível em: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/pt-br/futuro-do-marketing/novas-tecnologias/como-o-waze-trabalha-com-pessoas-e-cidades-para-ajudar-o-brasil-se-locomover-melhor/>. Acesso em: 30 abr. 2020.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Mobilidade Urbana: avanços, desafios e perspectivas. In: COSTA, Marco Aurélio (org.). **O Estatuto da Cidade e a Habitat III**:

um balanço de quinze anos da política urbana no Brasil e a nova agenda urbana. Brasília: IPEA, 2016.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial: contrato, falência e recuperação de empresa**. 19. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020 (e-book).

COELHO, Henrique. Turista italiano é morto após entrar por engano em favela no Rio. **G1**, Rio de Janeiro, Disponível em: <https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/turista-italiano-e-morto-apos-entrar-por-engano-em-favela-no-rio.ghtml>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

COLOMÉ, Jordi Pérez. “Criei o Waze para resolver a perda de tempo no trânsito, mas agora vejo que o problema é pior”. **El País**, 14 de out. de 2019. Disponível: https://brasil.elpais.com/brasil/2019/10/10/tecnologia/1570717218_742251.html. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

CORRÊA, Gustavo Testa. **Aspectos Jurídicos da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 38.

CORRÊA, Hudson; BRITO, Diana. **Rio Sem Lei: como o Rio de Janeiro se transformou num estado sob o domínio de organizações criminosas, da barbárie e da corrupção política**. São Paulo: Geração Editorial, 2018. (Coleção História Agora)

COSTA, C. S.; FERNANDES, V.; ALIXANDRINI JUNIOR, M. J.; Aplicação de crowdsourcing na gestão e no planejamento de transportes: conceitos, potencialidades e parcerias do waze. **Revista Brasileira de Geomática**, Pato Branco, v. 3, n. 2, p. 68-80, jul./dez. 2015.

CUNHA JUNIOR. Dirley da. **Curso de Direito Constitucional**. 6. ed. Salvador: JusPodivm, 2012, p. 703.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

FARIAS, Cristiano Chaves. A proteção do consumidor na era da globalização. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 41, jan./mar, 2002, p. 81-95.

FARIAS, Cristiano C.; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe P.; **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 4. ed. Salvador: JusPodivm, 2017, p. 84.

FERREIRA, Ana Amelia Menna Barreto de Castro. Proteção do consumidor no comércio eletrônico sob a ótica da teoria da confiança. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 42, p. 160-175, abr./maio/jun. 2008.

FERREIRA, Alexandre João Petetim Leal. Open Source Software. **Comunicação & Profissão**, Coimbra, 2004-2005. Disponível em: <https://student.dei.uc.pt/~ajfer/CP/CP%20Artigo%20-%20Open%20Source%20Software.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

GOMES, Marcella Furtado de Magalhães; NOVAES, Roberto Vasconcelos; BECKER, Mariana Guimarães. Software Livre, Licenciamento de Software e Acesso ao Conhecimento. **Nomos**: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, Fortaleza, v. 36, n. 2, p. 307-323, jul./dez. 2016.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 8 ed. São Paulo. Atlas, 2005, p. 40.

GARCIA, Ricarco Lupion; TAVARES, Cláudio Kaminski. Livre Iniciativa: considerações sobre seu sentido e alcance no direito brasileiro. **Revista Acadêmica Faculdade de Direito do Recife**, v. 88, n. 1, jan./jun. 2016.

GOOGLE. Blocos de anúncios no Waze. Disponível em: <https://support.google.com/wazelocal/answer/9747689?hl=pt-BR>. Acesso em: 30 nov. 2020.

GOOGLE. **Como o Waze funciona?** Disponível em: https://support.google.com/waze/answer/6078702?hl=pt-BR&ref_topic=9022747. Acesso em: 30 abr. 2020.

GOOGLE. **Personalizar seu trajeto**: evitar áreas de alto risco. Disponível em: <https://support.google.com/waze/answer/7077122?hl=pt-BR>. Acesso em: 31 ago. 2020.

GOOGLE. **Trabalhar com a comunidade de editores do Waze**. Disponível em: <https://support.google.com/waze/partners/answer/7237974?hl=pt-BR>. Acesso em: 04 dez. 2020

GRANOVETTER, Mark. The Strength of Weak Ties: a network theory revisited. **Sociological Theory**, [S.l.], v. 1, n.1, p. 201-233, 1983.

HOWE, Jeff. **The Rising of Crowdsourcing**. Wired, Magazine, 01 de Jun. de 2006. Disponível em: <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>. Acessado em: 30 de abr. de 2020.

HOWE, Jeff. **Crowdsourcing**: how the power of the crowd is driving the future of business. [S.l.]: Editora Random House Business, 2009, p. 8.

HOWE, Jeff. **O Poder das Multidões**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2009, p. 246.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2010**: aglomerados subnormais, primeiros resultados. Rio de Janeiro. 2010. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/92/cd_2010_aglomerados_subnormais.pdf. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

JESUS, Aline. **Como usar o Waze? Guia rápido para navegar no GPS colaborativo**. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2013/10/como-usar-o-waze-guia-rapido-para-navegar-no-gps-colaborativo.html>. Acesso em: 30 nov. 2020.

KALI, Dora Kaufman. **A inteligência artificial irá suplantar a inteligência humana?** Barueri: Estação das Letras e das Cores, 2019.

KAUFMAN, D. A força dos “laços fracos” de Mark Granovetter no ambiente do ciberespaço. **Revista Galáxia**, São Paulo, n. 23, p. 207-218, jun. 2012

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. O conceito de estabelecimento empresarial virtual e a proteção do consumidor nos contratos eletrônicos: algumas reflexões. In: MARTINS, Guilherme Magalhães (coord). **Direito Privado e internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 200.

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio Eletrônico**. São Paulo: Revista dos tribunais, 2014 (*e-book*).

LAVIGNATTI, Felipe. **Mapeamento digital**: uma aproximação a partir do Waze. 2016. 1 recurso online (116 p.). Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Estudos da Linguagem e Laboratório de Estudos Avançados em Jornalismo, Campinas, SP, p. 57. Disponível em: <http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/321250>. Acesso em: 30 de abr. 2020.

LISBOA, Roberto Senise. Proteção do Consumidor na Sociedade da Informação. **Revista de Direito Privado da Universidade Estadual de Londrina**, [S.l.], v. 2, n. 1, jan./abr. 2009.

LO-BIANCO, Alessandro. Após seguir rota indicada por aplicativo, atores são rendidos e roubados no Chapadão. **O Globo**, Rio de Janeiro, 17 de mar. de 2015. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/rio/apos-seguir-rota-indicada-por-aplicativo-atores-sao-rendidos-roubados-no-chapadao-15617069>. Acesso em 31 de ago. de 2020.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. A Informação como Direito Fundamental do Consumidor. **Doutrinas Essenciais Responsabilidade Civil**, São Paulo, v. 7, out. 2010.

MAGAGNIN, Renata Cardoso; SILVA, Antônio Néelson Rodrigues da. A percepção do especialista sobre o tema mobilidade urbana. **Transportes**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 25-35, jun. 2008.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no Comércio Eletrônico e a Proteção do Consumidor**: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. A vulnerabilidade dos analfabetos e dos idosos na sociedade de consumo brasileira: primeiros estudos sobre a figura do assédio de consumo. In: MARQUES, Cláudia Lima; GSELL, Beate (orgs.). **Novas Tendências do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, Cláudia Lima. Proteção do Consumidor no Âmbito do Comércio Eletrônico. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 23, p. 47-84, dez. 2003, p. 48.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Diálogo das Fontes**: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Heram V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 87.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019 (*e-book*).

MARQUES, C. L.; MIRAGEM, Bruno. **O Novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 158.

MASSARO, Henrique. Prefeitura de Porto Alegre Apresenta Parceria com Waze. **Correio do Povo**. Porto Alegre. 18 set. 2019. Disponível em: <https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/geral/prefeitura-de-porto-alegre-apresenta-parceria-com-waze-1.366500>. Acesso em: 30 abr. 2020.

MELO, Luisa. Desenhemos a estrutura da Alphabet, a nova empresa do Google. **Exame**, 19 de ago. de 2015. Disponível em: <https://exame.com/negocios/conheca-a-estrutura-da-alphabet-nova-empresa-do-google/>. Acesso em: 18 de out. de 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2018

MENDES, Laura Scherter. A vulnerabilidade do Consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. In: MARQUES, Cláudia Lima; GSELL, Beate (orgs.). **Novas Tendências do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MILAGRES, Marcelo de Oliveira; GONÇALVES, Thatiane Rabelo. A despersonalização na contratação eletrônica: a realidade dos contratos de fato. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 117, maio/jun. 2008

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 159.

MIRAGEM, Bruno. Novo Paradigma Tecnológico, Mercado de Consumo Digital e o Direito do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 125, set./out. 2019.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p.135.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

MOREIRA, Gabriela. Waze levou homens da Força Nacional à favela onde foram baleados. **ESPN**, Rio de Janeiro, 11 de ago. de 2016. Disponível em: http://www.espn.com.br/noticia/621336_waze-levou-homens-da-forca-nacional-a-favela-onde-foram-baleados. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil**: parte geral. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Comentado**. 13. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

NÚCLEO DE ESTUDOS DA VIOLÊNCIA DA USP; DATALAB FOGO CRUZADO; GRUPO DE ESTUDOS DOS NOVOS ILEGALISMOS DA UFF; DISQUE-DENÚNCIA; PISTA NEWS. **Mapa dos grupos armados do Rio de Janeiro**. Disponível em: <https://nev.prp.usp.br/mapa-dos-grupos-armados-do-rio-de-janeiro/>. Acesso em 06 dez. 2020.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 72-73.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 169

OLIVEIRA, Ana Paula Cazarine Ribas de Oliveira. A “culpa” e a evolução da responsabilidade civil. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 88, abr. 2008.

PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, mar./abr. 2017

PEREIRA, Fernanda Sabrine. Teoria da aparência e confiança na pós-modernidade: a tutela dos consumidores. **Revista da Faculdade de Direito de Uberlândia**, v. 38, n. 2, p. 489-504, 2010.

PEREZ, Sarah. **App economy to grow to \$6.3 trillion in 2021, user base to nearly double to 6.3 billion**. **Techcrunch**, 2017. Disponível em: <https://techcrunch.com/2017/06/27/app-economy-to-grow-to-6-3-trillion-in-2021-user-base-to-nearly-double-to-6-3-billion/>. Acesso em: 21 de nov. de 2020.

PICON, Felipe et al. Precisamos falar sobre tecnologia: caracterizando clinicamente os subtipos de dependência de tecnologia. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, Porto Alegre, v. 17, n. 2, p. 44-60, ago. 2015

PINTO, Alexandre E.; ANDRADE, José Maria Arruda de. Da Livre-iniciativa na Constituição Federal de 1988. In: NUSDEO, Fábio (coord.); PINTO, Alexandre Evaristo (org.). **A Ordem Econômica Constitucional**: estudos em celebração ao 1º Centenário da Constituição de Weimar. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

QUEIROZ FILHO, Alfredo Pereira de. Sobre a origem das favelas. **Mercator**, Fortaleza, v. 10, n. 23, p. 33-48, set./dez. 2011.

RIBEIRO, Carolina. **Como funciona o Waze Carpool? Saiba o que é o app, preço e recursos.** 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/11/como-funciona-o-waze-carpool-saiba-o-que-e-o-app-preco-e-recursos.ghtml>. Acesso em: 30 abr. 2020.

RIBEIRO, Regiane. Quando seu bairro é definido como zona de risco por um app de transporte. **El País**. São Paulo, 10 jan. 2020. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/sociedade/2020-01-10/quando-seu-bairro-e-definido-como-zona-de-risco-por-um-app-de-transporte.html>. Acesso em: 03 dez. 2020.

RIO DE JANEIRO. **Lei Municipal N° 6.469/2019**. Disponível em: <https://doweb.rio.rj.gov.br/portal/visualizacoes/pdf/4019/#/p:4/e:4019>. Acesso em: 01 de set. de 2020.

RIO DE JANEIRO. **Projeto de Lei N° 230/2017**. Disponível em: <https://mail.camara.rj.gov.br/APL/Legislativos/scpro1720.nsf/0cfaa89fb497093603257735005eb77y2bc/a8de785806bf40d28325812b0064c342?OpenDocument>. Acesso em: 01 de set. de 2020.

RIO DE JANEIRO. **Parcerias**. Disponível em: <http://cor.rio/parcerias/>. Acesso em: 30 abr. 2020.

RODRIGUES, Juciano Martins. **Mobilidade Urbana no Brasil: crise e desafios para as políticas públicas**. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 34, n.3, p. 80-93, jul./set. 2016.

RODRIGUES, Rute Imanishi. Entre o estatal e o filantrópico: reconstruindo a história das favelas e parques proletários do rio de janeiro. **Revista de Pesquisa em Arquitetura e Urbanismo**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 1-18, mar. 2020, p. 8.

RULLI NETO, Antonio *et al.* O comércio eletrônico e as novas formas contratuais: point and cliq agreement e click and wrap agreement. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 105, p. 65-78, maio/jun. 2016.

SÁNCHEZ GAMBOA, Silvio. Revolução Informacional: pontos de vista para o debate sobre a sociedade da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 32-42, jan./abr. 1997.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela Mão de Alice**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

SANTOS, Milton. **Urbanização Brasileira**. 5. ed. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 2008.

SARMENTO, Daniel. A dimensão objetiva dos direitos fundamentais: fragmentos de uma teoria. In: SAMPAIO, José Adercio Leite. **Jurisdição constitucional e direitos fundamentais**. São Paulo: Del Rey, 2003.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 4.ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005, p. 237.

SOARES, Rafael Gonçalves. **Favelas do Rio de Janeiro: história e direito**. Rio de Janeiro: Pallas: PUC-Rio, 2013.

SOUSA, Paulo Victor Barbosa de. **Mapas Colaborativos na internet: um estudo de anotações espaciais dos problemas urbanos**. 2012. 168 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012, p. 64.

STANFORD. **Sobre Mark Granovetter**. Disponível em: <https://sociology.stanford.edu/people/mark-granovetter>. Acesso em 30 abr. 2020.

STOLZE, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: parte geral**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, (*e-book*).

SUROWIECKI, James. **A Sabedoria das Multidões**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SYDOW, Lexi. **Consumer spend in apps reached record highs amidst COVID-19-influenced social distancing measures and lockdown policies**. Appannie, 2020. Disponível em: <https://www.appannie.com/en/insights/market-data/mobile-app-usage-surged-in-q3-2020/>. Acessado em: 21 de nov. de 2020

The Digital Millennium Copyright Act of 1998: U.S. Copyright Office Summary. 1998. Disponível em: <https://www.copyright.gov/legislation/dmca.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

TORON, Alberto Zacharias. **Habeas Corpus: controle do devido processo legal: questões controvertidas e de processamento do writ**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

Tribunal de Contas da União. **Mobilidade Urbana**. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/tcu/paginas/contas_governo/contas_2010/fichas/Ficha%205.2_cor.pdf. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

VALLADARES, Licia. A Gênese da Favela Carioca: a produção anterior às ciências sociais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 15, n. 44, p. 4-34, out. 2000, p. 7.

VALIM, Thalles Ricardo Alciati. Natureza jurídica e formação dos contratos eletrônicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 123, maio/jun. 2019.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2013, p.22.

VERBICARO, Dennis; VIEIRA, Janaina do Nascimento. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia colaborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 127, 2020.

WAZE. **Terms of Use**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/legal/tos>. Acesso em: 30 abr. 2020.

WAZE. **Política de Privacidade do Waze**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/legal/privacy>. Acesso em: 30 abr. 2020.

WAZE. **Copyright Policy**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/legal/copyright>. Acesso em: 30 abr. 2020

WAZE. **Sobre Nós**. Disponível em: <https://www.waze.com/pt-BR/about>. Acesso em 11 de nov. de 2020.

XAVIER, José Tadeu Neves. Os limites da atuação publicitária na condução de comportamentos sociais: o calor da ética no controle jurídico da publicidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 81, jan./mar. 2012.

Google vence batalha com Facebook e compra Waze. **Veja**, 11 de jun. de 2013. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/google-vence-batalha-com-facebook-e-compra-waze/> Acesso em: 30 de abr. de 2020.

Google confirma a compra da Waze. **G1**, São Paulo, 11 de jun. de 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/06/google-confirma-compra-da-waze.html>. Acesso em: 30 de abr. de 2020.

Entenda o que é a Web 2.0. **Folha de São Paulo Online**, 10 de nov. de 2006. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u20173.shtml>. Acessado em: 30 de abr. de 2020.

Mulher morre após casal entrar por engano em comunidade em Niterói. **G1**, Rio de Janeiro, 04 de out. de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/10/mulher-morre-apos-entrar-por-engano-em-comunidade-em-niteroi-rj.html>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

Carro da atriz Fabiana Karla é atingido por tiros em Niterói, RJ. **G1**, Rio de Janeiro, 09 de ago. de 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/08/carro-da-atriz-fabiana-karla-e-atingido-por-tiros-em-niteroi.html>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.