

DIREITO DIGITAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ENTRE A NEUTRALIDADE E A INTERVENÇÃO

DIGITAL LAW AND THE CIVIL LIABILITY OF DIGITAL PLATFORMS IN CONSUMER RELATIONS: BETWEEN NEUTRALITY AND INTERVENTION

DERECHO DIGITAL Y RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO: ENTRE LA NEUTRALIDAD Y LA INTERVENCIÓN

Thécio Braga¹, Leonardo Fernandes dos Anjos², Murilo Teixeira Rainho³, Karoline França Bastos Cunha Siqueira⁴, Hildelano Delanusse Theodoro⁵, Myke Oliveira Gomes⁶, Vandeilson Araújo Dias⁷

DOI: 10.54899/dcs.v23i92.6114

Recibido: 10/06/2026 | **Aceptado:** 03/07/2026 | **Publicación en línea:** 10/07/2026.

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo, considerando os limites entre a neutralidade dos intermediários tecnológicos e a necessidade de intervenção jurídica para assegurar a proteção dos consumidores no ambiente digital. Metodologicamente, tratou-se de uma revisão de escopo da literatura, conduzida nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Scopus, Directory of Open Access Journals (DOAJ) e Google Acadêmico, utilizando palavras-chave relacionadas ao Direito Digital, plataformas digitais, responsabilidade civil e relações de consumo, combinadas por meio dos operadores booleanos AND e OR. Foram considerados como critérios de inclusão artigos científicos revisados por pares, publicados em língua portuguesa, desenvolvidos no contexto brasileiro, disponibilizados gratuitamente em texto completo e publicados entre 2020 e 2024. Após a aplicação dos critérios de elegibilidade, cinco estudos foram selecionados e submetidos à análise qualitativa e categorial. Os resultados demonstraram que a responsabilidade civil das plataformas digitais constitui uma temática multidimensional, concentrando-se principalmente nas dimensões relacionadas aos limites da neutralidade tecnológica, à necessidade de intervenção jurídica, à transparência, ao dever de informação, à

¹ Doutor em Direitos Humanos e em História, Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, Minas Gerais, Brasil.

² Doutor em Direito, Universidade de Coimbra, Portugal. E-mail: leonardosanjos@gmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2405-4356>

³ Doutorando em Direito Processual Civil, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC - SP), Presidente Prudente, São Paulo, Brasil. E-mail: murilorainho@hotmail.com

⁴ Mestre em Fundamentos e Efetividade do Direito, UniFG, Salvador, Bahia, Brasil.

E-mail: profkarolinecunha@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-5907-3091>

⁵ Pós-Doutor em Engenharia Civil, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Machado, Minas Gerais, Brasil.

E-mail: hildelano2016@gmail.com

⁶ Pós-Graduado em Direito Empresarial, Fundação Getúlio Vargas, Cabo Frio, Rio de Janeiro, Brasil.

E-mail: mykegomes@gmail.com

⁷ Mestrando em Direito Público, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), São Leopoldo, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: prof.vanderdias@gmail.com

proteção do consumidor digital e à governança preventiva. Verificou-se maior recorrência das dimensões referentes à intervenção jurídica, transparência e prevenção de danos, todas com coeficiente de ocorrência de 60%, indicando convergência entre os estudos quanto à necessidade de superar a concepção de neutralidade absoluta das plataformas. As evidências apontaram que, embora as plataformas desempenhem papel na inovação e na expansão das relações digitais, sua atuação ativa na organização das transações, tratamento de dados e gerenciamento das interações virtuais demanda a adoção de mecanismos de responsabilidade proporcional, capazes de equilibrar desenvolvimento tecnológico, segurança jurídica e proteção efetiva dos consumidores.

Palavras-chave: Direito Digital. Plataformas Digitais. Internet.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the civil liability of digital platforms in consumer relations, considering the boundaries between the neutrality of technological intermediaries and the need for legal intervention to ensure consumer protection in the digital environment. Methodologically, this was a scoping review of the literature conducted using the Scientific Electronic Library Online (SciELO), Scopus, Directory of Open Access Journals (DOAJ), and Google Scholar databases. Keywords related to digital law, digital platforms, civil liability, and consumer relations were used, combined via the Boolean operators AND and OR. Inclusion criteria comprised peer-reviewed scientific articles published in Portuguese, developed within the Brazilian context, available as free full-text documents, and published between 2020 and 2024. After applying eligibility criteria, five studies were selected and subjected to qualitative and categorical analysis. The results demonstrated that the civil liability of digital platforms is a multidimensional topic, focusing primarily on dimensions related to the limits of technological neutrality, the need for legal intervention, transparency, the duty to inform, digital consumer protection, and preventive governance. Dimensions regarding legal intervention, transparency, and harm prevention appeared most frequently—each with an occurrence rate of 60%—indicating a consensus among the studies on the need to move beyond the concept of absolute platform neutrality. The evidence indicated that, although platforms play a role in innovation and the expansion of digital relations, their active involvement in organizing transactions, processing data, and managing virtual interactions necessitates the adoption of proportional liability mechanisms capable of balancing technological development, legal certainty, and effective consumer protection.

Keywords: Digital Law. Digital Platforms. Internet.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la responsabilidad civil de las plataformas digitales en las relaciones de consumo, considerando los límites entre la neutralidad de los intermediarios tecnológicos y la necesidad de intervención jurídica para garantizar la protección del consumidor en el entorno digital. Metodológicamente, se realizó una revisión exploratoria de la literatura utilizando las bases de datos Scientific Electronic Library Online (SciELO), Scopus, Directory of Open Access Journals (DOAJ) y Google Scholar. Se emplearon palabras clave relacionadas con el derecho digital, las plataformas digitales, la responsabilidad civil y las relaciones de consumo, combinadas mediante los operadores booleanos AND y OR. Los criterios de inclusión abarcaron artículos científicos revisados por pares, publicados en portugués,

desarrollados en el contexto brasileño, disponibles como documentos de texto completo de acceso gratuito y publicados entre 2020 y 2024. Tras aplicar los criterios de elegibilidad, se seleccionaron cinco estudios que fueron sometidos a un análisis cualitativo y categórico. Los resultados demostraron que la responsabilidad civil de las plataformas digitales es un tema multidimensional, centrado principalmente en aspectos relacionados con los límites de la neutralidad tecnológica, la necesidad de intervención jurídica, la transparencia, el deber de informar, la protección del consumidor digital y la gobernanza preventiva. Las dimensiones relativas a la intervención jurídica, la transparencia y la prevención de daños fueron las más frecuentes —cada una con una tasa de aparición del 60%—, lo que indica un consenso entre los estudios sobre la necesidad de superar el concepto de neutralidad absoluta de las plataformas. La evidencia señaló que, si bien las plataformas desempeñan un papel en la innovación y la expansión de las relaciones digitales, su participación activa en la organización de transacciones, el procesamiento de datos y la gestión de interacciones virtuales exige la adopción de mecanismos de responsabilidad proporcionales, capaces de equilibrar el desarrollo tecnológico, la seguridad jurídica y una protección eficaz del consumidor.

Palabras clave: Derecho Digital. Plataformas Digitales. Internet.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

A transformação digital vivenciada nas últimas décadas tem provocado mudanças nas relações sociais, econômicas e jurídicas, especialmente no âmbito das relações de consumo (Linhares; Linhares, 2025). A expansão das plataformas digitais, como ambientes destinados à intermediação de produtos, serviços, comunicação e circulação de informações, modificou a forma como consumidores e fornecedores estabelecem vínculos negociais. Nesse contexto, surgem novos desafios para o Direito, sobretudo quanto à definição dos limites da responsabilidade civil dessas plataformas diante de danos causados aos consumidores, considerando a tensão existente entre o princípio da neutralidade dos intermediários digitais e a necessidade de intervenção jurídica para assegurar proteção efetiva aos usuários (Affonso, 2023; Andrade; Melo, 2024).

Assim, o debate sobre a responsabilidade das plataformas digitais torna-se fundamental para compreender como o ordenamento jurídico pode acompanhar as novas dinâmicas de consumo sem comprometer a inovação tecnológica e a liberdade de atuação desses agentes (Nascimento, 2025). Frente ao exposto, a presente pesquisa aborda o tema “Direito digital e a responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo: entre a neutralidade e a

intervenção”, delimitando-se à análise dos fundamentos jurídicos que orientam a responsabilização civil das plataformas digitais no contexto brasileiro, especialmente diante de situações envolvendo falhas na prestação de serviços, danos aos consumidores, circulação de informações inadequadas e intermediação de relações comerciais. O estudo concentra-se na discussão acerca do equilíbrio entre a preservação da neutralidade das plataformas, enquanto intermediárias tecnológicas, e a possibilidade de imposição de deveres jurídicos de fiscalização, prevenção e reparação de danos nas relações consumeristas.

Diante desse cenário, estabelece-se como problemática central da pesquisa a necessidade de compreender em que medida as plataformas digitais devem ser responsabilizadas civilmente pelos danos decorrentes das relações de consumo intermediadas em seus ambientes virtuais. A partir dessa problemática, formula-se a seguinte pergunta de pesquisa: “Quais são os limites da responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo, considerando o equilíbrio entre a neutralidade dos intermediários digitais e a necessidade de intervenção jurídica para proteção dos consumidores?”. O questionamento busca analisar os critérios utilizados pelo Direito para definir quando a atuação das plataformas ultrapassa a condição de mera intermediária e passa a configurar participação suficiente para justificar a responsabilização pelos danos ocasionados.

O objetivo geral desta pesquisa consiste em analisar a responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo, considerando o conflito entre a neutralidade dos agentes tecnológicos e a necessidade de intervenção jurídica para garantir a proteção dos consumidores. Como objetivos específicos, busca-se: (a) compreender a evolução do Direito Digital e sua relação com as novas formas de consumo mediadas por plataformas digitais; (b) identificar os fundamentos jurídicos aplicáveis à responsabilidade civil dos provedores e intermediários digitais no ordenamento brasileiro; (c) discutir os limites entre a ausência de responsabilidade decorrente da neutralidade tecnológica e os deveres de atuação preventiva e reparatória; e (d) analisar os desafios contemporâneos relacionados à proteção do consumidor no ambiente digital.

A relevância desta pesquisa justifica-se pela crescente dependência da sociedade em relação às plataformas digitais e pela necessidade de atualização dos instrumentos jurídicos destinados à proteção das relações de consumo. O avanço acelerado das tecnologias digitais tem ampliado a complexidade dos conflitos envolvendo consumidores, empresas e intermediários tecnológicos, exigindo uma reflexão sobre os modelos tradicionais de responsabilidade civil.

Além disso, o estudo contribui para o debate acadêmico e jurídico ao discutir como o Direito pode construir mecanismos equilibrados, capazes de garantir segurança aos consumidores sem impor restrições desproporcionais ao desenvolvimento tecnológico e à inovação.

Quanto à organização, o presente estudo está estruturado em quatro seções principais. Inicialmente, apresenta-se a introdução, contemplando a contextualização da temática, a delimitação do estudo, a problemática, os objetivos e a relevância da pesquisa. Em seguida, são descritos os métodos, abordando os procedimentos utilizados para desenvolvimento da investigação. Posteriormente, são apresentados os Resultados e análise dos dados, com a discussão das evidências encontradas acerca da responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo. Por fim, são expostas as Considerações Finais, sintetizando os principais achados da pesquisa e apontando reflexões sobre os desafios futuros do Direito Digital diante da evolução das plataformas tecnológicas.

MÉTODOS

Trata-se de uma revisão de escopo da literatura, método utilizado para mapear, identificar, organizar e sintetizar as evidências científicas disponíveis sobre determinada temática, permitindo uma compreensão ampla do campo de estudo, bem como a identificação de lacunas teóricas e práticas existentes na produção acadêmica.

A pesquisa foi conduzida a partir de um levantamento bibliográfico realizado nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Scopus, Directory of Open Access Journals (DOAJ) e Google Acadêmico, selecionadas em razão da relevância e abrangência na disponibilização de estudos científicos relacionados ao Direito Digital, responsabilidade civil e relações de consumo.

Para a estratégia de busca, foram utilizados descritores e palavras-chave associados ao tema, combinados por meio dos operadores booleanos AND e OR, permitindo o refinamento dos resultados e a localização de estudos diretamente relacionados ao objeto investigado, utilizando termos como “direito digital”, “plataformas digitais”, “responsabilidade civil”, “relações de consumo”, “proteção do consumidor” e “intermediação digital”.

Foram estabelecidos como critérios de inclusão: artigos científicos revisados por pares, publicados em língua portuguesa, desenvolvidos no contexto brasileiro, disponibilizados gratuitamente em texto completo e publicados entre os anos de 2020 e 2024, por contemplarem

discussões recentes acerca dos desafios jurídicos decorrentes da expansão das plataformas digitais. Foram excluídos estudos duplicados, publicações em outros idiomas, pesquisas internacionais, trabalhos não revisados por pares, dissertações, teses, capítulos de livros, resumos de eventos e estudos que não apresentassem relação direta com a temática ou com os objetivos desta investigação.

Após a aplicação dos critérios de elegibilidade, os estudos selecionados foram submetidos à leitura integral, análise crítica e síntese qualitativa das informações, possibilitando a organização das principais contribuições científicas acerca da responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo.

RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados obtidos a partir da revisão de escopo foram organizados e sistematizados na Tabela 1, contemplando os principais estudos científicos relacionados ao Direito Digital e à responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo.

Tabela 1 – Artigos selecionados sobre Direito Digital e responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo

Autores	Título do artigo	Objetivo	Método	Principais resultados
Vieira e Kettermann (2022)	A responsabilidade civil da plataforma de marketplace pelos produtos não-entregues	Analisar a responsabilidade civil das plataformas de marketplace diante de danos causados aos consumidores em razão de produtos não entregues, considerando a aplicação das normas consumeristas às relações digitais.	Pesquisa qualitativa, de natureza bibliográfica e análise jurisprudencial, com abordagem sobre comércio eletrônico, marketplace e responsabilidade civil.	Os resultados indicaram que as plataformas digitais podem ser responsabilizadas quando ultrapassam a função de mera intermediadora e participam efetivamente da cadeia de fornecimento, beneficiando-se economicamente das transações realizadas.
Rezende Custódio (2021)	Fake news e as redes sociais: uma análise sobre a responsabilização civil das plataformas digitais no Direito brasileiro	Discutir os limites da responsabilidade civil das redes sociais diante da disseminação de conteúdos ilícitos e dos desafios relacionados à atuação das plataformas digitais.	Estudo qualitativo baseado em pesquisa bibliográfica, análise legislativa e interpretação dos fundamentos da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro.	Evidenciou-se que a neutralidade das plataformas digitais não pode ser compreendida de forma absoluta, sendo necessária uma atuação equilibrada para prevenção de danos e proteção dos usuários.

Magalhães, Santos e Portilho (2021)	Direito digital: uma análise da responsabilidade civil e das implicações da proteção de dados pessoais à luz da Lei 13.709/2018	Analisar a responsabilidade civil no Direito Digital, especialmente quanto aos deveres das plataformas em relação à proteção de dados pessoais dos usuários.	Pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa fundamentada na legislação brasileira e na literatura jurídica especializada.	Os resultados apontaram que as plataformas digitais possuem deveres relacionados à segurança das informações, podendo responder por danos decorrentes de falhas na proteção dos dados pessoais.
Pereira, Araújo, Felismino e Santos (2024)	A responsabilidade civil das plataformas digitais nas compras realizadas pela internet	Analisar a responsabilização civil das plataformas digitais nas relações de consumo realizadas pela internet, considerando os danos ocasionados aos consumidores.	Pesquisa qualitativa, descritiva e bibliográfica, baseada na análise das normas jurídicas aplicáveis às relações de consumo digitais.	O estudo demonstrou que o crescimento do comércio eletrônico ampliou os conflitos entre consumidores e plataformas, reforçando a necessidade de mecanismos jurídicos de proteção no ambiente virtual.
Batistella e Araújo (2025)	A responsabilidade civil pelo vazamento de dados nas plataformas digitais	Analisar a responsabilidade civil das plataformas digitais em casos de vazamento de dados pessoais, considerando os direitos à privacidade e à proteção de informações.	Pesquisa qualitativa, descritiva e bibliográfica, com análise normativa e jurídica sobre proteção de dados e responsabilidade civil.	Os resultados indicaram que as plataformas devem implementar medidas preventivas de segurança, podendo ser responsabilizadas quando falhas resultarem em prejuízos aos titulares dos dados.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A expansão das plataformas digitais transformou profundamente a dinâmica das relações de consumo, estabelecendo novos modelos de interação entre consumidores, fornecedores e intermediários tecnológicos. Os estudos selecionados demonstram que o ambiente virtual deixou de ser apenas um espaço de comunicação e passou a representar uma estrutura complexa de circulação de bens, serviços e informações, na qual diferentes agentes assumem funções estratégicas dentro da cadeia econômica. Nesse cenário, Vieira e Kettermann (2022) destacam que a atuação das plataformas de marketplace exige uma reinterpretação dos fundamentos tradicionais da responsabilidade civil, uma vez que esses ambientes digitais passaram a exercer papel ativo na aproximação entre consumidores e fornecedores, influenciando diretamente a experiência de compra e a segurança das transações realizadas.

A discussão apresentada por Vieira e Kettermann (2022) parte da necessidade de compreender se as plataformas digitais podem ser enquadradas como meras intermediárias ou se, em determinadas situações, assumem posição equivalente aos demais integrantes da cadeia de

fornecimento prevista pelo Código de Defesa do Consumidor. Segundo os autores, a simples alegação de neutralidade tecnológica não é suficiente para afastar automaticamente a responsabilidade civil, especialmente quando a plataforma participa da organização da atividade comercial, oferece mecanismos de pagamento, controla informações essenciais da negociação ou obtém vantagem econômica decorrente das operações realizadas em seu ambiente. Essa perspectiva amplia a compreensão jurídica sobre o papel das plataformas, considerando que sua atuação ultrapassa frequentemente a disponibilização de uma infraestrutura tecnológica.

Nesse sentido, a responsabilidade civil aplicada às plataformas digitais passa a depender da análise concreta da forma como esses agentes atuam nas relações de consumo. A pesquisa de Vieira e Kettermann (2022) contribui para demonstrar que a posição jurídica das plataformas não pode ser definida exclusivamente pela nomenclatura utilizada ou pela descrição contratual apresentada aos usuários, mas pela efetiva participação desempenhada no processo de consumo. Dessa forma, quando a plataforma exerce funções relacionadas à intermediação, controle, publicidade, pagamento ou garantia da transação, cria-se uma relação de confiança com o consumidor, gerando expectativas legítimas quanto à segurança e à regularidade do serviço disponibilizado.

Sob essa perspectiva, observa-se uma mudança no paradigma tradicional da responsabilidade civil, anteriormente estruturado principalmente na identificação direta do fornecedor responsável pelo dano. No ambiente digital, a multiplicidade de atores envolvidos dificulta a definição imediata da autoria do prejuízo, exigindo uma análise mais ampla sobre os deveres assumidos por cada participante da relação jurídica. As contribuições de Vieira e Kettermann (2022) indicam que a proteção do consumidor depende de uma interpretação capaz de acompanhar as características próprias da economia digital, evitando que a complexidade tecnológica seja utilizada como mecanismo de afastamento da reparação de danos.

Além das questões relacionadas ao comércio eletrônico, os estudos de Rezende e Custódio (2021) ampliam o debate ao abordar a responsabilidade das plataformas digitais diante da circulação de conteúdos ilícitos nas redes sociais. Embora o foco dos autores esteja direcionado às fake news, suas discussões apresentam relação direta com o problema da neutralidade das plataformas, pois demonstram que os ambientes digitais possuem capacidade significativa de influência sobre comportamentos, decisões e relações sociais. A disponibilização de conteúdos sem qualquer mecanismo adequado de controle pode produzir impactos coletivos relevantes, tornando necessária a reflexão sobre os limites da liberdade operacional desses agentes.

A pesquisa de Rezende e Custódio (2021) evidencia que a ideia de neutralidade absoluta das plataformas digitais apresenta limitações diante da realidade tecnológica contemporânea. As redes sociais e demais ambientes digitais não funcionam apenas como espaços passivos de transmissão de informações, pois utilizam mecanismos de recomendação, organização e priorização de conteúdos capazes de influenciar aquilo que os usuários acessam e compartilham. Nesse contexto, a responsabilidade jurídica das plataformas não deve ser analisada somente pela existência de uma ação direta sobre o conteúdo, mas também pela capacidade de prevenção e gerenciamento dos riscos associados ao funcionamento desses sistemas.

A partir dessa compreensão, estabelece-se uma relação entre a responsabilidade civil e o dever de diligência das plataformas digitais. Rezende e Custódio (2021) demonstram que o desafio jurídico contemporâneo consiste em encontrar um equilíbrio entre a imposição de obrigações preventivas e a preservação da liberdade de funcionamento dos ambientes digitais. A ausência completa de intervenção pode favorecer a propagação de danos, enquanto uma responsabilização excessivamente ampla pode gerar impactos negativos sobre a inovação tecnológica e sobre a liberdade de expressão. Assim, torna-se necessário construir critérios proporcionais para definir quando a plataforma deve responder pelos prejuízos ocasionados.

A problemática da responsabilidade civil digital também se relaciona diretamente com a proteção dos dados pessoais, aspecto aprofundado por Magalhães, Santos e Portilho (2021). Os autores destacam que a digitalização das relações sociais e econômicas ampliou significativamente a quantidade de informações coletadas, armazenadas e processadas pelas plataformas tecnológicas. Esse cenário criou novos riscos jurídicos, especialmente relacionados ao uso inadequado de dados, falhas de segurança e violações da privacidade dos usuários. Dessa forma, a proteção de dados tornou-se elemento essencial para compreender os deveres jurídicos atribuídos às plataformas digitais.

Segundo Magalhães, Santos e Portilho (2021), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) representa um marco normativo importante ao estabelecer princípios e responsabilidades relacionadas ao tratamento de informações pessoais. As plataformas digitais, enquanto agentes responsáveis pelo gerenciamento de grandes volumes de dados, passam a possuir obrigações específicas relacionadas à segurança, transparência e finalidade do tratamento dessas informações. A violação desses deveres pode resultar em responsabilização civil, principalmente quando ocasionar prejuízos materiais ou extrapatrimoniais aos titulares dos dados.

A abordagem apresentada pelos autores reforça que a responsabilidade das plataformas

digitais não está limitada às relações comerciais tradicionais, alcançando também a dimensão informacional do consumo contemporâneo. O consumidor inserido no ambiente digital não apenas adquire produtos e serviços, mas fornece continuamente informações pessoais que possuem valor econômico e estratégico para as empresas. Dessa maneira, a proteção jurídica desse indivíduo exige uma compreensão ampliada da relação de consumo, considerando tanto os danos decorrentes de falhas na prestação de serviços quanto aqueles relacionados ao uso indevido de dados pessoais.

Outro aspecto relevante discutido por Magalhães, Santos e Portilho (2021) refere-se à necessidade de adoção de medidas preventivas pelas plataformas digitais. A responsabilidade civil no contexto tecnológico não deve atuar somente após a ocorrência do dano, mas também incentivar comportamentos capazes de reduzir riscos. A implementação de sistemas de segurança, políticas de transparência e mecanismos de controle demonstra-se fundamental para garantir maior equilíbrio entre desenvolvimento tecnológico e proteção dos direitos dos usuários.

A consolidação do comércio eletrônico como uma das principais formas de aquisição de produtos e serviços intensificou os debates acerca dos deveres jurídicos atribuídos às plataformas digitais. Nesse contexto, Pereira *et al.* (2024) contribuem para a discussão ao analisarem a responsabilidade civil das plataformas digitais nas compras realizadas pela internet, demonstrando que o crescimento acelerado das transações virtuais trouxe consigo novos desafios relacionados à proteção dos consumidores. Para os autores, a facilidade proporcionada pelos ambientes digitais deve ser acompanhada por mecanismos capazes de assegurar confiança, transparência e segurança nas relações estabelecidas, uma vez que a distância física entre consumidores e fornecedores pode ampliar situações de vulnerabilidade.

A pesquisa desenvolvida por Pereira *et al.* (2024) evidencia que as plataformas digitais assumiram uma posição estratégica dentro das relações de consumo contemporâneas, deixando de atuar apenas como espaços de aproximação entre compradores e vendedores. Muitas plataformas passaram a oferecer serviços complementares, como sistemas próprios de pagamento, avaliações de vendedores, gerenciamento de anúncios, mecanismos de recomendação e políticas internas de resolução de conflitos. Essas características demonstram que a atuação desses agentes possui impacto direto na experiência do consumidor, criando expectativas quanto à confiabilidade e ao funcionamento adequado do serviço disponibilizado.

Nesse sentido, a responsabilidade civil das plataformas digitais precisa ser compreendida considerando o grau de participação exercido por cada agente dentro da relação de consumo.

Pereira *et al.* (2024) ressaltam que a simples existência de um ambiente virtual intermediador não elimina a possibilidade de responsabilização, especialmente quando a plataforma exerce controle relevante sobre elementos fundamentais da negociação. A construção de uma relação de confiança entre consumidor e plataforma estabelece deveres jurídicos relacionados à informação adequada, segurança das operações e adoção de medidas preventivas contra práticas abusivas ou fraudulentas.

A partir dessa perspectiva, observa-se que o princípio da neutralidade tecnológica apresenta limites quando confrontado com a realidade econômica das plataformas digitais. Embora a neutralidade seja defendida como forma de preservar a inovação e evitar uma responsabilização ilimitada dos intermediários, a dinâmica atual do mercado digital demonstra que muitas plataformas possuem participação ativa na organização das relações comerciais. Assim, a diferenciação entre intermediário neutro e fornecedor participante torna-se fundamental para definir a existência ou não do dever de reparação pelos danos causados aos consumidores.

A análise conjunta dos estudos de Vieira e Kettermann (2022) e Pereira *et al.* (2024) permite compreender que o comércio eletrônico modificou a estrutura tradicional da cadeia de consumo. Enquanto nos modelos convencionais havia maior facilidade na identificação do fornecedor responsável, no ambiente digital existem múltiplos agentes envolvidos, incluindo vendedores, operadores de pagamento, empresas de logística e plataformas intermediadoras. Essa complexidade exige uma interpretação jurídica que considere não apenas a posição formal ocupada por cada participante, mas também sua contribuição efetiva para a ocorrência do dano.

Além disso, Pereira *et al.* (2024) destacam que a expansão das compras pela internet aumentou a necessidade de fortalecimento dos instrumentos de proteção consumerista. O consumidor digital encontra-se submetido a novos riscos, como anúncios enganosos, produtos divergentes da oferta apresentada, dificuldades de comunicação com fornecedores e falhas na prestação de serviços intermediados pelas plataformas. Diante dessas situações, a responsabilização civil apresenta-se como mecanismo essencial para garantir equilíbrio contratual e impedir que a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor seja agravada pelo funcionamento dos ambientes virtuais.

Outro elemento relevante identificado nos estudos refere-se à importância da transparência nas relações estabelecidas pelas plataformas digitais. A disponibilização clara de informações sobre fornecedores, políticas de funcionamento, critérios de recomendação e procedimentos de segurança constitui um requisito fundamental para assegurar decisões

conscientes dos consumidores. A ausência dessas informações pode gerar assimetria informacional, dificultando a avaliação dos riscos envolvidos na contratação de produtos e serviços no ambiente digital.

A discussão sobre transparência também se relaciona com as contribuições de Magalhães, Santos e Portilho (2021), especialmente no que se refere ao tratamento de dados pessoais utilizados pelas plataformas. A coleta constante de informações sobre hábitos de consumo, preferências e comportamentos dos usuários tornou os dados um elemento central da economia digital. Dessa maneira, a relação entre consumidor e plataforma não se limita à aquisição de bens ou serviços, envolvendo também a utilização estratégica de informações pessoais que demandam proteção jurídica específica.

Sob essa ótica, Batistella e Araújo (2025) aprofundam o debate ao analisar a responsabilidade civil decorrente do vazamento de dados em plataformas digitais. Os autores demonstram que os incidentes envolvendo informações pessoais representam uma das principais preocupações do Direito Digital contemporâneo, pois podem ocasionar danos financeiros, emocionais e sociais aos indivíduos afetados. A exposição indevida de dados compromete direitos fundamentais relacionados à privacidade, à segurança e ao controle das informações pessoais.

O estudo de Batistella e Araújo (2025) reforça que as plataformas digitais possuem deveres relacionados à adoção de medidas técnicas e administrativas capazes de prevenir violações de segurança. A responsabilidade civil, nesse contexto, não deve ser compreendida apenas como uma consequência posterior ao dano, mas como instrumento de incentivo à implementação de práticas preventivas. A adoção de políticas robustas de proteção de dados, monitoramento constante dos sistemas e resposta adequada aos incidentes são elementos indispensáveis para reduzir os riscos associados ao ambiente digital.

A partir das contribuições de Batistella e Araújo (2025), percebe-se que a discussão sobre responsabilidade civil das plataformas digitais ultrapassa o campo tradicional das relações de consumo, alcançando a proteção dos direitos da personalidade. O consumidor conectado fornece informações continuamente durante sua interação com aplicativos, redes sociais, marketplaces e demais serviços digitais, tornando-se necessário reconhecer que a segurança informacional constitui parte integrante da qualidade do serviço oferecido. Dessa forma, uma falha na proteção desses dados pode representar uma violação direta da confiança estabelecida entre usuário e plataforma.

A proteção de dados pessoais também evidencia a necessidade de equilíbrio entre inovação tecnológica e intervenção jurídica. Conforme demonstrado pelos estudos analisados, uma regulação excessivamente restritiva pode dificultar o desenvolvimento de novos modelos de negócio digitais, enquanto a ausência de mecanismos regulatórios eficientes pode ampliar situações de vulnerabilidade. Nesse cenário, a responsabilidade civil funciona como instrumento de equilíbrio, estabelecendo padrões mínimos de conduta para as plataformas sem impedir a evolução tecnológica.

A relação entre neutralidade e intervenção constitui, portanto, um dos principais desafios do Direito Digital contemporâneo. Os estudos de Vieira e Kettermann (2022), Rezende e Custódio (2021), Magalhães, Santos e Portilho (2021), Pereira *et al.* (2024) e Batistella e Araújo (2025) demonstram que as plataformas digitais ocupam uma posição intermediária complexa, pois simultaneamente promovem inovação, facilitam relações econômicas e concentram responsabilidades decorrentes dessas atividades. A construção de um modelo jurídico adequado depende da consideração das características específicas de cada plataforma, do nível de participação na relação de consumo e dos riscos gerados aos usuários.

A evolução das plataformas digitais demonstra que o Direito enfrenta o desafio de adaptar conceitos tradicionais de responsabilidade civil a uma realidade marcada pela descentralização das relações econômicas e pela presença de múltiplos agentes tecnológicos. Os estudos analisados convergem ao demonstrar que a definição da responsabilidade das plataformas não pode permanecer limitada a uma visão formalista, baseada exclusivamente na identificação contratual dos participantes da relação jurídica. O ambiente digital apresenta características próprias, nas quais as plataformas frequentemente exercem funções que influenciam diretamente a formação, execução e segurança das relações de consumo, exigindo uma interpretação jurídica compatível com essa complexidade.

Nesse contexto, Vieira e Kettermann (2022) demonstram que a atuação dos marketplaces evidencia a necessidade de superar a compreensão da plataforma como simples espaço neutro de aproximação entre consumidores e vendedores. A estrutura tecnológica disponibilizada por esses agentes envolve mecanismos de organização, divulgação, avaliação, pagamento e gerenciamento das transações, elementos que contribuem para a formação da confiança do consumidor. Assim, quando a plataforma assume funções relevantes dentro do processo de consumo, sua atuação passa a gerar expectativas legítimas de segurança e eficiência, justificando a análise de eventual responsabilidade pelos danos ocasionados.

A contribuição de Pereira *et al.* (2024) amplia essa compreensão ao destacar que as compras realizadas pela internet criaram novas formas de vulnerabilidade para o consumidor. Diferentemente das relações tradicionais, em que o comprador possui contato direto com o fornecedor, as plataformas digitais introduzem uma estrutura intermediada, na qual o consumidor muitas vezes depende dos mecanismos internos de controle disponibilizados pelo ambiente virtual. Essa característica reforça a necessidade de estabelecer deveres de informação, transparência e proteção, evitando que a complexidade operacional das plataformas seja utilizada como justificativa para afastar obrigações perante os usuários.

A partir dessas discussões, percebe-se que a responsabilidade civil das plataformas digitais deve ser construída a partir de uma análise baseada no risco e na efetiva participação do agente tecnológico. A responsabilização não deve ocorrer automaticamente em todas as situações, pois existem plataformas que desempenham funções predominantemente técnicas e limitadas. Entretanto, quando a plataforma influencia diretamente a relação de consumo, controla aspectos essenciais da negociação ou obtém vantagens econômicas decorrentes da atividade, sua posição jurídica aproxima-se daquela ocupada pelos demais integrantes da cadeia de fornecimento.

Essa perspectiva encontra relação com os argumentos apresentados por Rezende e Custódio (2021), que problematizam a ideia de neutralidade absoluta das plataformas digitais. Embora os autores discutam especificamente a circulação de conteúdos ilícitos nas redes sociais, suas reflexões contribuem para compreender que os ambientes digitais não são estruturas totalmente passivas. A arquitetura tecnológica, os algoritmos utilizados e os mecanismos de organização das informações influenciam comportamentos e escolhas dos usuários, tornando necessário discutir até que ponto a ausência de intervenção pode contribuir para a manutenção de situações potencialmente lesivas.

Nesse sentido, a intervenção jurídica sobre as plataformas digitais não deve ser compreendida como uma limitação indiscriminada à inovação tecnológica, mas como uma forma de estabelecer parâmetros mínimos de funcionamento responsável. A atuação regulatória busca garantir que o desenvolvimento econômico proporcionado pelas tecnologias digitais ocorra em conformidade com direitos fundamentais, especialmente aqueles relacionados à proteção do consumidor, privacidade, segurança da informação e reparação de danos. O desafio consiste em construir um modelo equilibrado, capaz de responsabilizar condutas inadequadas sem criar obstáculos desproporcionais ao avanço tecnológico.

A proteção de dados pessoais representa outro eixo fundamental dessa discussão, conforme demonstrado por Magalhães, Santos e Portilho (2021) e Batistella e Araújo (2025). A economia digital depende intensamente da coleta e processamento de informações dos usuários, tornando os dados pessoais um recurso estratégico para as plataformas. Entretanto, essa utilização econômica deve estar acompanhada de medidas efetivas de proteção, uma vez que falhas no tratamento dessas informações podem gerar consequências significativas para os indivíduos afetados. Dessa forma, a segurança dos dados passa a integrar o próprio conceito de qualidade e confiabilidade dos serviços digitais.

A abordagem de Batistella e Araújo (2025) reforça que a responsabilidade civil relacionada ao vazamento de dados representa uma evolução necessária do Direito diante dos novos riscos tecnológicos. A ocorrência de incidentes de segurança demonstra que a proteção jurídica não pode depender exclusivamente da reparação posterior ao dano, sendo indispensável uma postura preventiva por parte das plataformas. A adoção de mecanismos de segurança, auditorias internas, políticas de governança de dados e transparência no tratamento das informações são medidas que refletem o dever de cuidado esperado desses agentes.

Além disso, a responsabilidade civil digital apresenta uma dimensão educativa e preventiva, pois influencia o comportamento das empresas responsáveis pelas plataformas. A possibilidade de responsabilização incentiva investimentos em segurança, melhoria dos sistemas de controle e desenvolvimento de práticas mais transparentes. Nesse sentido, a intervenção jurídica não possui apenas função reparatória, mas também atua como mecanismo de indução de condutas responsáveis, contribuindo para a construção de um ambiente digital mais seguro e confiável.

A análise dos cinco estudos selecionados permite compreender que a neutralidade das plataformas digitais deve ser interpretada de forma relativa, considerando o papel efetivamente desempenhado por cada agente. Vieira e Kettermann (2022) e Pereira *et al.* (2024) demonstram essa questão no âmbito das relações de consumo, evidenciando que marketplaces podem assumir responsabilidades quando participam ativamente das transações. Rezende e Custódio (2021), por sua vez, apresentam uma reflexão complementar ao demonstrar que a influência exercida pelas plataformas sobre a circulação de informações amplia o debate sobre seus deveres jurídicos.

De maneira semelhante, Magalhães, Santos e Portilho (2021) e Batistella e Araújo (2025) demonstram que a proteção de dados pessoais constitui elemento indispensável para a compreensão da responsabilidade civil no ambiente digital. As plataformas que coletam,

armazenam e utilizam informações dos usuários assumem deveres relacionados à segurança e à transparência, sendo necessária uma atuação compatível com os riscos envolvidos no processamento desses dados. Essa perspectiva reforça que a confiança digital depende não apenas da eficiência tecnológica, mas também da capacidade das plataformas de proteger os direitos dos usuários.

Tabela 2. Dimensões identificadas nos estudos sobre Direito Digital e responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo

Dimensões (D)	Principais dimensões identificadas nos estudos	Autores convergentes	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa	Coeficiente de ocorrência (%)
D1	Responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo	Vieira e Kettermann (2022); Pereira <i>et al.</i> (2024)	2	0,4	40%
D2	Limites da neutralidade e necessidade de intervenção jurídica das plataformas digitais	Vieira e Kettermann (2022); Rezende e Custódio (2021); Pereira <i>et al.</i> (2024)	3	0,6	60%
D3	Proteção de dados pessoais e segurança da informação no ambiente digital	Magalhães, Santos e Portilho (2021); Batistella e Araújo (2025)	2	0,4	40%
D4	Transparência, dever de informação e proteção do consumidor digital	Vieira e Kettermann (2022); Pereira <i>et al.</i> (2024); Magalhães, Santos e Portilho (2021)	3	0,6	60%
D5	Governança digital, prevenção de danos e responsabilidade preventiva	Rezende e Custódio (2021); Batistella e Araújo (2025); Magalhães, Santos e Portilho (2021)	3	0,6	60%

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A dimensão D1 – Responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo apresentou frequência absoluta de 2 estudos, frequência relativa de 0,4 e coeficiente de ocorrência de 40%. Esse resultado demonstra que, embora a responsabilização das plataformas constitua um elemento central da discussão proposta, ela aparece de forma específica em parte da literatura analisada. Vieira e Kettermann (2022) e Pereira *et al.* (2024) concentram suas contribuições nesse

eixo ao discutirem a participação das plataformas nas relações de consumo e os limites para sua responsabilização diante de danos causados aos consumidores. A ocorrência em 40% dos estudos indica que o tema possui relevância significativa, porém é abordado conjuntamente com outras questões jurídicas, como transparência, proteção de dados e governança digital.

No que se refere à D2 – Limites da neutralidade e necessidade de intervenção jurídica das plataformas digitais, observa-se a maior recorrência entre as dimensões identificadas, com frequência absoluta de 3 estudos, frequência relativa de 0,6 e coeficiente de ocorrência de 60%. Esse índice demonstra que seis em cada dez estudos analisados abordam diretamente a tensão existente entre a ideia de neutralidade dos intermediários digitais e a necessidade de estabelecer mecanismos de responsabilização. Vieira e Kettermann (2022), Rezende e Custódio (2021) e Pereira *et al.* (2024) convergem ao reconhecer que as plataformas não podem ser compreendidas exclusivamente como estruturas técnicas neutras, considerando o papel ativo que exercem na organização das relações digitais.

A predominância da dimensão D2 revela que a discussão sobre responsabilidade civil no ambiente digital está fortemente relacionada à definição dos limites da atuação das plataformas. O coeficiente de ocorrência de 60% demonstra que os estudos selecionados apresentam preocupação recorrente em estabelecer critérios capazes de diferenciar uma plataforma meramente intermediadora de uma organização que participa efetivamente da relação jurídica. Essa distinção torna-se essencial para evitar tanto a ausência de responsabilização diante de danos aos usuários quanto a imposição de obrigações excessivas capazes de comprometer a inovação tecnológica.

Outro aspecto relevante identificado no quadro refere-se à D3 – Proteção de dados pessoais e segurança da informação no ambiente digital, que apresentou frequência absoluta de 2 estudos, frequência relativa de 0,4 e coeficiente de ocorrência de 40%. A presença dessa dimensão em dois dos cinco estudos evidencia que a proteção de dados constitui uma preocupação consolidada no debate jurídico digital, especialmente diante do crescimento da coleta, armazenamento e processamento de informações pessoais pelas plataformas. Magalhães, Santos e Portilho (2021) e Batistella e Araújo (2025) destacam que a responsabilidade das plataformas envolve não apenas as transações comerciais, mas também o dever de garantir segurança e privacidade aos usuários.

A frequência de 40% observada na dimensão D3 demonstra que a proteção de dados, apesar de não apresentar a maior recorrência entre os estudos, representa um eixo fundamental

para compreender a responsabilidade civil contemporânea. O tratamento inadequado de informações pessoais pode gerar danos patrimoniais e extrapatrimoniais, ampliando o campo tradicional da responsabilidade civil. Dessa forma, a ocorrência dessa dimensão evidencia uma mudança na compreensão das relações de consumo digitais, nas quais a proteção do consumidor envolve também a preservação de seus dados e direitos fundamentais relacionados à privacidade.

Em relação à D4 – Transparência, dever de informação e proteção do consumidor digital, verificou-se frequência absoluta de 3 estudos, frequência relativa de 0,6 e coeficiente de ocorrência de 60%. Esse resultado demonstra que a transparência representa uma das principais preocupações dos estudos analisados, sendo considerada elemento indispensável para garantir equilíbrio nas relações estabelecidas entre consumidores e plataformas. Vieira e Kettermann (2022), Pereira *et al.* (2024) e Magalhães, Santos e Portilho (2021) destacam que a disponibilização adequada de informações sobre funcionamento, riscos, fornecedores e tratamento de dados fortalece a confiança dos usuários.

A recorrência da dimensão D4 demonstra que a assimetria informacional constitui um dos principais desafios das relações de consumo digitais. O índice de 60% indica que a maioria dos estudos reconhece que o consumidor conectado possui limitações técnicas e informacionais diante das plataformas, tornando necessária uma atuação orientada pela transparência. Nesse contexto, o dever de informação assume papel estratégico, pois permite que os usuários tomem decisões mais conscientes e reduz situações de vulnerabilidade decorrentes da complexidade dos sistemas digitais.

A dimensão D5 – Governança digital, prevenção de danos e responsabilidade preventiva também apresentou frequência absoluta de 3 estudos, frequência relativa de 0,6 e coeficiente de ocorrência de 60%. Esse resultado evidencia que a literatura analisada atribui importância significativa à adoção de práticas preventivas pelas plataformas digitais. Rezende e Custódio (2021), Batistella e Araújo (2025) e Magalhães, Santos e Portilho (2021) apontam que a responsabilidade civil no ambiente tecnológico não deve atuar apenas após a ocorrência do dano, mas estimular medidas capazes de reduzir riscos e proteger os usuários.

A presença da D5 em 60% dos estudos demonstra uma evolução no entendimento da responsabilidade civil digital, deslocando a abordagem exclusivamente reparatória para uma perspectiva preventiva e de governança. As plataformas digitais passam a ser compreendidas como agentes que devem desenvolver mecanismos internos de controle, segurança e gerenciamento de riscos. Esse cenário evidencia que a responsabilidade jurídica contemporânea

exige não apenas a reparação dos prejuízos causados, mas também a adoção de condutas capazes de evitar a ocorrência dos danos.

Considerando a distribuição geral das dimensões, observa-se que D2, D4 e D5 apresentaram os maiores índices de ocorrência, todas com coeficiente de 60%. Esse padrão indica que os estudos selecionados possuem maior convergência em torno de três elementos fundamentais: os limites da atuação das plataformas, a necessidade de transparência nas relações digitais e a implementação de práticas preventivas. A predominância desses fatores demonstra que o debate jurídico atual não se restringe à responsabilização posterior, mas envolve a construção de modelos regulatórios capazes de promover segurança e confiança no ambiente virtual.

Por outro lado, as dimensões D1 e D3, embora apresentem menor frequência relativa, com índice de 0,4 e coeficiente de 40%, representam fundamentos indispensáveis para a compreensão da responsabilidade civil digital. A responsabilidade nas relações de consumo e a proteção dos dados pessoais constituem aspectos diretamente relacionados aos direitos dos usuários, sendo frequentemente tratados de forma integrada com outras dimensões. Assim, a menor recorrência quantitativa não reduz sua importância qualitativa, pois ambas sustentam a estrutura jurídica de proteção no ambiente digital.

A análise integrada dos indicadores permite compreender que as dimensões identificadas não apresentam caráter isolado, mas estabelecem relações complementares entre si. A responsabilidade civil das plataformas depende da compreensão sobre seu grau de intervenção, da transparência oferecida aos consumidores, da capacidade de proteção dos dados pessoais e da adoção de mecanismos preventivos. Dessa forma, os índices apresentados no Quadro 2 revelam uma estrutura temática interdependente, na qual diferentes aspectos jurídicos contribuem conjuntamente para definir os limites da atuação das plataformas digitais.

De maneira geral, os resultados quantitativos da categorização demonstram que a literatura científica analisada converge para uma compreensão mais ampla da responsabilidade civil no contexto digital. O coeficiente de ocorrência de 60% predominante em três dimensões indica que os pesquisadores têm direcionado atenção principalmente aos desafios regulatórios e preventivos associados às plataformas. Essa tendência demonstra uma mudança de paradigma, na qual o Direito Digital passa a considerar não apenas o dano já ocorrido, mas também os deveres de cuidado, transparência e governança necessários para evitar prejuízos aos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a responsabilidade civil das plataformas digitais nas relações de consumo, considerando o equilíbrio entre a neutralidade dos intermediários tecnológicos e a necessidade de intervenção jurídica para assegurar a proteção dos consumidores no ambiente digital. A partir da revisão de escopo realizada, foi possível compreender que a expansão das tecnologias digitais modificou significativamente a estrutura tradicional das relações consumeristas, criando novos desafios para o Direito, especialmente quanto à definição dos deveres atribuídos às plataformas que atuam como mediadoras de produtos, serviços, informações e interações econômicas.

Os resultados obtidos demonstraram que a responsabilidade civil das plataformas digitais constitui uma temática complexa e multidimensional, pois envolve diferentes aspectos jurídicos, tecnológicos e sociais. A análise dos cinco estudos selecionados evidenciou que as plataformas não podem ser compreendidas exclusivamente como agentes neutros responsáveis apenas pela disponibilização de infraestrutura tecnológica. Em determinadas situações, esses ambientes digitais assumem funções relevantes dentro da cadeia de consumo, influenciando processos de contratação, divulgação de produtos, gerenciamento de pagamentos, tratamento de informações e construção da confiança dos usuários.

A dimensão relacionada aos limites da neutralidade e à necessidade de intervenção jurídica das plataformas digitais apresentou maior recorrência entre os estudos analisados, com frequência relativa de 0,6 e coeficiente de ocorrência de 60%. Esse resultado demonstra que a principal preocupação da literatura está concentrada na definição dos critérios capazes de estabelecer quando uma plataforma ultrapassa a condição de mera intermediadora e passa a exercer participação suficiente para justificar sua responsabilização. Dessa forma, verifica-se que o princípio da neutralidade tecnológica não pode ser aplicado de maneira absoluta, devendo ser analisado conforme o grau de influência e participação da plataforma na relação estabelecida com os consumidores.

A investigação também identificou que a transparência, o dever de informação e a proteção do consumidor digital representam dimensões igualmente relevantes, apresentando coeficiente de ocorrência de 60%. Esse resultado evidencia que a assimetria informacional constitui um dos principais desafios das relações de consumo realizadas em ambientes virtuais. Diferentemente dos modelos tradicionais, o consumidor digital frequentemente depende das

informações disponibilizadas pelas próprias plataformas para avaliar riscos, fornecedores, condições de contratação e segurança das operações. Nesse sentido, a transparência assume papel essencial para reduzir vulnerabilidades e fortalecer a confiança nas relações estabelecidas por meio das tecnologias digitais.

Outro aspecto identificado refere-se à importância da proteção de dados pessoais e da segurança da informação, dimensão presente em 40% dos estudos analisados. Embora apresente menor frequência quantitativa em comparação com outros eixos, essa temática possui relevância estratégica diante da centralidade dos dados na economia digital contemporânea. As plataformas digitais coletam, armazenam e processam grandes volumes de informações pessoais, tornando indispensável a adoção de mecanismos adequados de segurança, governança e prevenção de incidentes. A violação desses dados pode gerar consequências significativas aos usuários, atingindo direitos relacionados à privacidade, segurança e dignidade da pessoa humana.

A análise dos estudos também demonstrou uma mudança na concepção tradicional de responsabilidade civil, que deixa de estar limitada exclusivamente à reparação posterior do dano e passa a incorporar uma perspectiva preventiva. A dimensão relacionada à governança digital, prevenção de danos e responsabilidade preventiva apresentou coeficiente de ocorrência de 60%, indicando que os pesquisadores reconhecem a necessidade de exigir das plataformas uma postura ativa na identificação e redução de riscos. Nesse contexto, medidas como políticas internas de segurança, mecanismos de controle, transparência operacional e adoção de boas práticas digitais tornam-se elementos fundamentais para garantir um ambiente tecnológico mais seguro.

Os achados desta pesquisa permitem compreender que o desafio regulatório das plataformas digitais não está relacionado à escolha entre neutralidade ou intervenção absoluta, mas à construção de um modelo jurídico equilibrado. Uma responsabilização ilimitada poderia comprometer a inovação, a competitividade e o desenvolvimento de novos modelos de negócio digitais. Por outro lado, a manutenção de uma neutralidade irrestrita poderia favorecer situações de vulnerabilidade dos consumidores e dificultar a reparação de danos ocasionados no ambiente virtual. Assim, torna-se necessário estabelecer critérios proporcionais, considerando a atividade desenvolvida pela plataforma, seu nível de controle sobre a operação e os riscos gerados aos usuários.

A partir das contribuições dos autores analisados, observa-se que o Direito Digital necessita acompanhar continuamente as transformações tecnológicas, pois os modelos tradicionais de responsabilização foram estruturados em um contexto distinto daquele vivenciado

atualmente. As plataformas digitais possuem características próprias, baseadas em algoritmos, circulação massiva de informações, intermediação automatizada e modelos econômicos fundamentados em dados. Essas particularidades exigem interpretações jurídicas capazes de reconhecer a complexidade dessas estruturas sem abandonar os princípios fundamentais de proteção ao consumidor.

A pesquisa apresenta como contribuição a sistematização das principais dimensões associadas à responsabilidade civil das plataformas digitais, permitindo identificar os temas mais recorrentes na produção científica recente. A categorização realizada demonstrou que os estudos convergem principalmente para cinco eixos: responsabilidade civil nas relações de consumo, limites da neutralidade tecnológica, proteção de dados pessoais, transparência e governança preventiva. Essa organização contribui para ampliar a compreensão acadêmica sobre o fenômeno e oferece subsídios para futuras investigações relacionadas à regulação das tecnologias digitais.

Como limitação do estudo, destaca-se a utilização de um recorte específico de publicações científicas, considerando apenas artigos em língua portuguesa, desenvolvidos no contexto brasileiro, publicados entre 2020 e 2024 e disponíveis gratuitamente nas bases selecionadas. Embora esses critérios tenham permitido a obtenção de estudos alinhados ao objetivo da pesquisa, podem ter restringido a incorporação de outras perspectivas internacionais ou publicações recentes que abordem diferentes modelos regulatórios aplicados às plataformas digitais.

Para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar a investigação por meio da inclusão de estudos internacionais, análises comparativas entre diferentes sistemas jurídicos e avaliações empíricas sobre a aplicação prática das normas relacionadas à responsabilidade das plataformas digitais. Também se mostram relevantes pesquisas direcionadas ao impacto da inteligência artificial, dos algoritmos de recomendação e dos sistemas automatizados de decisão sobre a responsabilidade civil e a proteção dos consumidores no ambiente digital.

Dessa forma, conclui-se que a responsabilidade civil das plataformas digitais representa um dos principais desafios contemporâneos do Direito Digital, exigindo uma abordagem jurídica dinâmica, equilibrada e compatível com as transformações tecnológicas. As evidências analisadas indicam que as plataformas devem assumir deveres proporcionais ao papel que desempenham nas relações digitais, garantindo transparência, segurança e proteção aos usuários. Assim, a construção de um ambiente digital confiável depende da harmonização entre inovação tecnológica, liberdade econômica e efetiva tutela dos direitos dos consumidores, consolidando um modelo de responsabilidade capaz de responder às demandas da sociedade conectada.

REFERÊNCIAS

AFFONSO, Gabriel Borghi. A responsabilidade civil objetiva pelos danos causados pela inteligência artificial. *Revista Raízes no Direito*, 2023. DOI: <https://doi.org/10.37951/2318-2288.2023v12i2.p29-46>.

ANDRADE, Tarsila Bezerra; MELO, João Paulo dos Santos. Responsabilidade civil por conteúdo de inteligência artificial: desafios e perspectivas no direito brasileiro. *Revista Brasileira de Filosofia e História*, 2024. DOI: <https://doi.org/10.18378/rbfh.v14i3.11591>.

BATISTELLA, André Rambo; ARAÚJO, Jailson de Souza. A responsabilidade civil pelo vazamento de dados nas plataformas digitais. *Revista Rede de Direito Digital, Intelectual & Sociedade*, v. 5, n. 10, 2025. DOI: <https://doi.org/10.5380/rrddis.v5i10.101030>.

LINHARES, Thales Cavalcante; LINHARES, Karen Celine Correa Cavalcante. A LGPD À LUZ DA FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO: UMA LEITURA BASEADA EM LUCIANO FLORIDI. *Revista DCS*, [S. l.], v. 22, n. 85, p. e4009, 2025. DOI: 10.54899/dcs.v22i85.4009.

MAGALHÃES, Thais Nogueira; SANTOS, Eduardo Gomes; PORTILHO, Sarah Alves Andrade. Direito digital: uma análise da responsabilidade civil e das implicações da proteção de dados pessoais à luz da Lei 13.709/2018. *Brazilian Journal of Development*, v. 7, n. 11, p. 107679-107698, 2021. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv7n11-411>.

NASCIMENTO, Carlos E. *Cultura Jurídica Brasileira: crítica desde a Analética dusseliana*. 1. ed. São Paulo: Dialética Editora, 2025. 10.48021/978-65-270-6864-8

PEREIRA, Carolina Bianca Alvarenga; ARAÚJO, Fryda Moema Nascimento de; FELISMINO, Laudimiro Araujo; SANTOS, Brenda Leal Aires dos. A responsabilidade civil das plataformas digitais nas compras realizadas pela internet. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 10, n. 12, 2024. DOI: <https://doi.org/10.51891/rease.v10i12.17497>.

REZENDE, Elcio Nacur; CUSTÓDIO, Felipe Augusto Silva. Fake news e as redes sociais: uma análise sobre a responsabilização civil das plataformas digitais no Direito brasileiro. *Revista Estudo & Debate*, v. 28, n. 3, 2021. DOI: <https://doi.org/10.22410/issn.1983-036X.v28i3a2021.2818>.

VIEIRA, Kauê Ruviaro; KETTERMANN, Beatriz John. A responsabilidade civil da plataforma de marketplace pelos produtos não-entregues. *Brazilian Journal of Development*, v. 8, n. 10, 2022. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv8n10-04>