

“Li e aceito os termos de uso”: iniciativas de auxílio ao usuário em meio ao que pode ser uma das maiores mentiras da internet

“I have read and accept the terms of use”: User assistance initiatives in the midst of what may be one of the biggest lies on the internet

Antonio Carlos Picalho^I, Elaine Rosangela de Oliveira Lucas^{II}

^I Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.
Email: tonipicalho@gmail.com
ORCID:0000-000 2-6520-6224

^{II} Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil.
Email: lani@udesc.br
ORCID:0000-000 2-2796-3566

RESUMO

Termos de uso são documentos que versam sobre os direitos e deveres do usuário ao utilizar serviços e produtos digitais. Podem apresentar outros nomes, tais como termos de serviço ou políticas de privacidade. No entanto, todos tem um propósito em comum. Informar as práticas e medidas das atividades de coletas de dados, regulamentando um acordo legal entre o provedor do serviço ou produto e a pessoa que deseja utilizar o serviço ou produto. O objetivo desta comunicação curta é refletir acerca da não leitura dos termos de uso em produtos e serviços ao apresentar o ToS;DR como uma iniciativa voltada a conscientização do usuário em relação aos termos de uso. Considera-se importante que os usuários se atentem a forma como seus dados pessoais são tratados e conheçam iniciativas e ferramentas que possam auxiliar na compreensão do conteúdo presente nos termos de uso ou políticas de privacidade.

Palavra-chave: Termos de uso; Termos de serviço; Políticas de privacidade; Internet; LGDP; Consentimento.

ABSTRACT

Terms of use are documents about your rights and obligations when using digital products and services. They may have other names, such as terms of service or privacy policies. However, they all have one common purpose. To inform the practices and measures of data collection activities, regulating a legal agreement between the provider of the product or service and the person who wants to use the product or service. This short communication's objective is to reflect on the non-reading of the terms of use in products and services by presenting the ToS;DR as an initiative aimed at user awareness of the terms of use.

Como citar: Picalho, A. C.; & Lucas, E. R. O. (2022). “Li e aceito os termos de uso”: iniciativas de auxílio ao usuário em meio ao que pode ser uma das maiores mentiras da internet. AWARI; 3, 1-7. DOI: 10.47909/awari.152.

Recibido: 27-02-2022 / **Aceptado:** 15-05-2022

Editor: Adilson Luiz Pinto

Copyright: © 2021 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the CC BY-NC 4.0 license which permits copying and redistributing the material in any medium or format, adapting, transforming, and building upon the material as long as the license terms are followed.

Users must pay attention to how their data is treated and become aware of initiatives and tools that can help understand the content in terms of use or privacy policies.

Keywords: Terms of use; Terms of service; Privacy policies; Internet; LDGP; Consent.

INTRODUÇÃO

HÁ UM DITADO moderno que diz: se você não está pagando por um serviço ou produto na web, então você é o produto. Ao analisar despretensiosamente uma caixa de spam do e-mail pessoal ou até mesmo as propagandas direcionadas que aparecem quando navegamos em um site na web, é possível afirmar que esse ditado tem fundamento. Portanto, o ‘preço a pagar’ pelo uso de um serviço na web pode ser: os históricos de navegação do usuário, suas preferências e comportamentos ou até mesmo os dados fornecidos no preenchimento de um cadastro.

Em virtude do crescimento no uso da internet nos últimos anos, advindo da modernização das tecnologias de informação e comunicação e de novos hábitos sociais, propiciou um aumento de usuários em redes e consequentemente de serviços e produtos oferecidos online a estes usuários, os dados pessoais se transformaram —sem surpresa— em mercadoria e passaram a ser comercializados em lotes dos mais diferentes tipos e finalidades.

A compra de *mailings* com 1.000, 50.000, 100.000 e-mails tornou-se algo recorrente na web. Apesar de tal prática ser considerada spam e consequentemente crime, ao comercializar dados pessoais de usuários sem a devida autorização, não é preciso adentrar aos meandros da *deep web* para encontrar algo do tipo. A própria *surface web* traz opções como esta. Basta uma breve pesquisa no Google para encontrar inúmeros serviços de venda de *mailing* segmentado.

Diante de uma situação de uso de um produto ou serviço na web, o usuário, geralmente, se depara com documento intitulado como ‘Termos de uso’, ‘Termos de serviço’, ‘Termos e Condições’ e/ou ‘Políticas de privacidade’. Trata-se de documentos textuais com condições e regras aplicáveis ao usuário de um site ou aplicativo que se propõe a oferecer o serviço desejado. Tais documentos são importantes pois estabelecem um contrato entre usuário e aplicativo/site, descrevendo o que o usuário deve esperar do serviço disponibilizado e o que

os desenvolvedores daquele serviço esperam de volta, assim sendo, todo o processo é uma via de mão dupla.

Por meio destes documentos as empresas desenvolvedoras dos sites e aplicativos definem como sua plataforma deve ser utilizada, até onde vai a sua responsabilidade pelo acesso dos usuários, dados coletados sobre estes usuários, como é feita a retenção destes dados, qual o propósito ao coletá-los, além de como será o tratamento dos dados pessoais fornecidos. São documentos tanto de caráter permissivo como restritivo, ficando a cargo de cada desenvolvedor construir os termos sob esses vieses.

Tais documentos são por vezes extensos e sua leitura pode levar muito mais tempo do que o gasto para utilização do serviço ou consumo do produto digital. (Delfino *et al.* 2019, p. 5) afirmam que “a escolha pelos recursos eletrônicos se justifica por vários motivos, porém, a agilidade e a praticidade são os mais significativos” então se um usuário opta por um serviço ou produto digital a fim de otimizar seu tempo, despende o tempo poupado na leitura dos termos de uso soa ligeiramente contraditório ao propósito de uso inicial. Resultando numa possível não leitura dos termos.

O que nos leva justamente a questão na qual se estrutura toda a proposta desse ensaio: que iniciativas podem auxiliar os usuários no conhecimento do conteúdo presente nos ‘termos de uso’ de serviços on-line? Tendo como principal objetivo, refletir acerca do ato da não leitura dos termos de uso em serviços e produtos digitais ao apresentar o ToS;DR e o BiggestLie como iniciativas voltadas a conscientização dos usuário. Esse texto consiste em uma proposta de revisão bibliográfica narrativa acerca do tema. Está estruturado com uma breve apresentação da situação atual em relação aos dados pessoais e posteriores reflexões acerca da não leitura dos ‘termos de uso’.

UM BREVE PANORAMA DA SITUAÇÃO

A era da internet mudou efetivamente grande parte das relações, sejam elas pessoais, comerciais,

formais ou informais. Segundo Antonelli & Cruz (2017) mais do que mudanças a internet acabou por introduzir novos desafios a proteção da privacidade dos usuários, uma vez que toda sua estrutura propicia que mecanismos cada vez mais sofisticados, ágeis e silenciosos colem e realizem o tratamento dos dados pessoais de seus usuários.

Em contrapartida, a natureza deste processo pode não ter mudado tanto assim, Castells (2004, p. 55) diz que “os sistemas tecnológicos produzem-se socialmente e a produção social é determinada pela cultura. A internet não constitui uma exceção a esta regra. A cultura dos produtores de internet deu forma a este meio”. Deste modo, é razoável presumir que a prática de compartilhamento de dados pessoais não é uma novidade trazida unicamente pela internet e sim algo culturalmente já exercido antes dela, que pela facilidade ocasionada após a chegada da rede mundial de computadores, tornou-se uma prática mais fácil e mais recorrente. Ao caracterizar a estrutura da internet em quatro culturas sobrepostas, o autor elenca uma delas como a “cultura empreendedora”, sugerindo que ela não seja “nem mais nem menos mercantil que outros âmbitos da vida nas nossas sociedades” (Castells, 2004, p. 77).

Pensando na internet como um território comercial, não é uma surpresa considerar os dados pessoais sendo utilizados para fins mercantis. Silveira (2017, p. 11) diz que “os dados pessoais são o elemento-chave para a formação de perfis de comportamento, de consumo e até de opções culturais e políticas” dando, deste modo, possibilidade de uma leitura quase que completa do perfil do usuário. No Brasil o uso de dados pessoais da população na internet é regido pelo Marco Civil da Internet que “estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil” (Lei nº 12.965, 2014) e recentemente pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) que estabelece regras acerca do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, incluindo aqueles do meio digital (Lei nº 13.709, 2018).

A chegada da LGPD revolucionou a questão como os dados pessoais devem ser tratados no país. Inspirada no modelo europeu da Regulação Geral de Proteção de Dados Pessoais (GDPR) aprovada em 2016 na União Europeia, gerou um movimento de adequação por países

em que a legislação local não possuísse normas adequadas a proteção de dados. Ambas as leis abarcam questões de privacidade na web e proteção a dados pessoais sendo, portanto, de amparo a todos os usuários residentes do Brasil ao mesmo tempo que rege as atividades de prestação de serviços que envolvem dados pessoais. No entanto, ao considerar a estrutura globalizada na qual a internet se encontra, o armazenamento ou transferência de dados de forma internacional por parte dos responsáveis pela retenção deles, acaba por sobrepor leis diferentes, gerando possíveis incompatibilidades jurídicas (Antonelli & Cruz, 2017).

No que diz respeito a internacionalização dos dados, a LGPD possui alcance extraterritorial, “se aplica também aos dados que sejam tratados fora do Brasil, desde que a coleta tenha ocorrido em território nacional, ou por oferta de produto ou serviço para indivíduos no território nacional, ou que estivessem no Brasil” (Pinheiro, 2020, p. 39). Sendo assim, inerente as duas leis brasileiras citadas, há também situações envolvendo dados pessoais que perpassam também a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei de Acesso à Informação e a Lei do Cadastro Positivo (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988; Lei nº 8.078, 1990; Lei nº 12.527, 2011, Lei nº 12.414, 2011).

Mesmo resguardados pela lei e tendo os responsáveis pela elaboração desses documentos princípios éticos a seguir, o usuário realmente está assegurado em receber um documento de fácil leitura, acesso e compreensão? Além das preocupações com os dados e seu uso é necessário também voltar atenção aos aspectos da construção do texto destes documentos e verificar se toda a informação fundamental foi comunicada de forma clara e objetiva ou se há circunstâncias que levam a crer que por de trás de um texto, por vezes muito extenso ou confuso, há o intuito de desinformar. Deixando que a compreensão, por parte do usuário, fique comprometida ou o aceite das cláusulas impostas por tais documentos seja executado com maior rapidez e pouca reflexão.

Os ‘Termos de uso’ disponibilizados aos usuários de produtos e serviços web é um contrato. Enquanto relação de consumo e com natureza binária, as opções do usuário são sim ou não. Nesse modelo, termos de uso e políticas de

privacidade funcionam basicamente como contratos de adesão em que uma das partes terá de aceitar, em bloco, todas as cláusulas que forem estabelecidas pela outra (Gomes, 2019). Não há, portanto, espaço para discussão de uma cláusula ou outra. O usuário lê e se estiver de acordo, aceita os termos para que possa prosseguir com a utilização de um serviço ou aquisição de um produto digital.

INICIATIVAS VOLTADAS AO USUÁRIO: TOS;DR

Por que ‘Li e aceito os termos de uso’ pode ser considerada uma das frases mais mentirosas da internet? É razoável afirmar que ler os termos de uso na íntegra não é uma prática adotada pela maioria das pessoas. Estudos como os realizados por Obar & Oeldorf-Hirsch (2018) e Idbah *et al.* (2021) exploram em diferentes públicos e formas as razões do porquê tal frase pode ser considerada uma grande mentira. Algumas das razões discutidas são: extensão do documento, documento de difícil leitura e compreensão, conteúdo considerado maçante e falta de esperança de que a leitura desse tipo de documento modifique algo na vida do usuário.

O ato de clicar na opção onde afirma ter lido e concordado com os termos de uso sem nem ao menos ter acessado o documento em questão, torna-se uma opção tentadora ao levar em consideração o tempo de leitura —quando esses são muito extensos— além do nível de urgência para uso do serviço em si, já que caso o usuário não aceite os termos de uso, ele muito provavelmente não poderá utilizá-lo.

Aos mais entusiasmados, com o propósito de saber o que há nos termos de uso dos sites

e aplicativos que utilizam, se deparam com as seguintes opções: demandar o tempo que for necessário para ler todo documento disponibilizado na íntegra, realizar uma leitura dinâmica por conta própria; perguntar a alguém que leu os termos na íntegra; procurar na web algum resumo com os principais tópicos presentes naquele termo; instalar algum *plugin* em navegadores ou fazer uso de um aplicativo que traga essas informações de forma resumida. Existem hoje alguns facilitadores que reúnem indicações de boas práticas além de resumos e pré-avaliações.

Dentre os exemplos de iniciativas que auxiliam o usuário em meio a essa situação, há o TOSBack. Trata-se de projeto iniciado em 2012 para servir de apoio ao usuário que nunca ou raramente lê os termos de uso de um serviço. A sigla corresponde a expressão utilizada constantemente na internet representada pelo acrônimo TL;DR ou ‘Too long, dind’t read’ (em português: longo demais, não li). Comumente utilizado na internet para informar que algum texto foi ignorado devido a sua extensão, seja por falta de tempo ou desinteresse por parte do usuário (ToSDR, 2021).

O projeto conta com um *plugin* disponível nos navegadores Mozilla, Chrome, Safari e Opera que verifica os termos de uso e políticas de privacidade de uma gama de serviços online, apresentando uma avaliação baseada em critérios próprios e notificando o usuário sempre que um dos Termos sofrer alguma atualização. A iniciativa por trás do projetocomeçou como uma colaboração entre a Eletronic Frontier Foundation (EFF), a Internet Society e o Terms of Service; Didn’t Read (ToS; DR), agora mantido por este último. Trata-se de uma

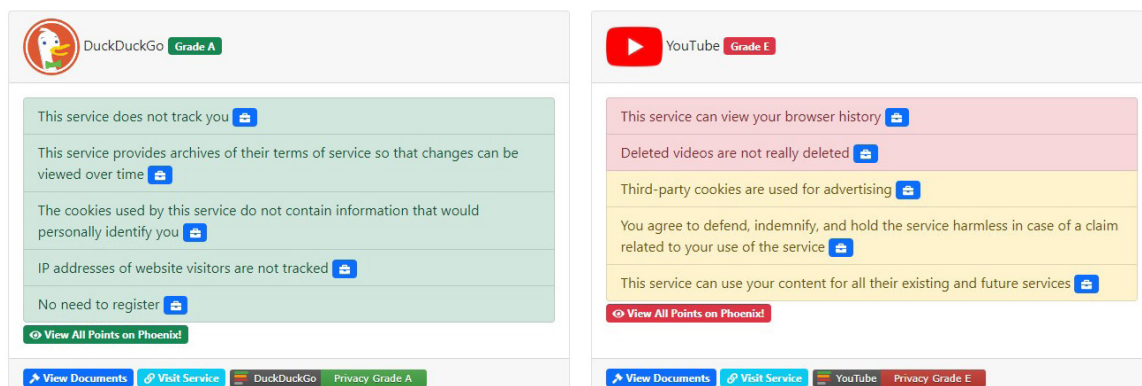


Figura 1. Classificações atribuídas ao DuckDuckGo e ao YouTube. Fonte: ToS;DR, 2022.

iniciativa de direitos do usuário na web. Eles classificam termos e políticas de privacidade em cinco categorias, sendo Classe A, a melhor, e Classe E, a pior. O usuário pode obter a avaliação do site em questão por meio dos critérios de classificação estabelecidos pela organização (ToSDR, 2022).

Na figura acima é possível observar dois extremos de avaliação atribuídos pelo site. O buscador DuckDuckGo recebeu Classe A e, portanto, é considerado um bom site. Dentro os atributos que fizeram com que ele fosse classificado de tal forma, estão quesitos como: não rastreamento dos usuários; acesso aos documentos anteriores dos termos de serviço para que o usuário possa ver as alterações e compará-las; cookies com coletas de informações limitadas; sem rastreamento dos endereços de IP dos visitantes e registro por parte do usuário como algo prescindível.

Ainda na figura 1, a plataforma de compartilhamento de vídeos YouTube, recebeu a pior classificação atribuída pelo ToS;DR. Dentre os motivos citados por eles estão: possibilidade do serviço visualizar o histórico do navegador utilizado pelo usuário; vídeos excluídos na plataforma não são de fato excluídos; *cookies* de terceiros utilizados para publicidade; probabilidade do conteúdo do usuário ser utilizado em outros serviços existentes e futuros. Além do plugin, o ToS;DR desenvolveu e mantém um metabuscador que não armazena informações dos usuários, com a finalidade de reforçar os tópicos de consciência e privacidade digital em torno do objetivo principal do projeto.

Kobayashi & Reis (2020) acreditam que as Tecnologias de Informação e Comunicação, as TICs, são adequadas nesse auxílio ao usuário

com os termos de uso “pois podem reduzir a lacuna existente entre o que as organizações dispõem nos documentos legais e o que os usuários esperam encontrar neles. Dessa maneira, não seria um paradoxo usar TICs para mitigar um problema criado pelo próprio uso da tecnologia”.

Nesse sentido, o metabuscador também pode ser considerado uma ferramenta de apoio as tarefas de busca no dia a dia dos usuários e visa corrigir alguns dos tópicos classificados como negativos em relação a privacidade digital. Alguns deles pontuados na avaliação de outros mecanismos de busca como Google, Yandex, Yahoo, Ecosia, entre outros.

No dilema entre pular a etapa de leitura da ‘política de privacidade’ e/ou ‘termos de uso’, para utilizar com rapidez o serviço ou produto proposto, ou dedicar um tempo a leitura destes documentos para entender quais são seus direitos e/ou quais direitos o usuário estaria abrindo mão ao aceitar o teor do documento. Adicionada a variáveis como tempo, urgência, aspectos culturais e comodidade, a primeira opção acaba por ser uma realidade para 56,5% dos brasileiros, segundo uma pesquisa realizada pelo Reclame Aqui (2019). A pesquisa afirma que esta é a porcentagem dos usuários/consumidores que não leem os termos de uso de aplicativos baixados e instalados em seus smartphones ou durante compras on-line. Considerando que o público respondente da pesquisa é caracterizado por pessoas que possuem um conhecimento mínimo em relação a direitos do consumidor, já que são familiarizados com a plataforma em questão, e que mesmo assim mais da metade dos participantes afirma não ler tais documentos, o resultado fica ainda mais preocupante.

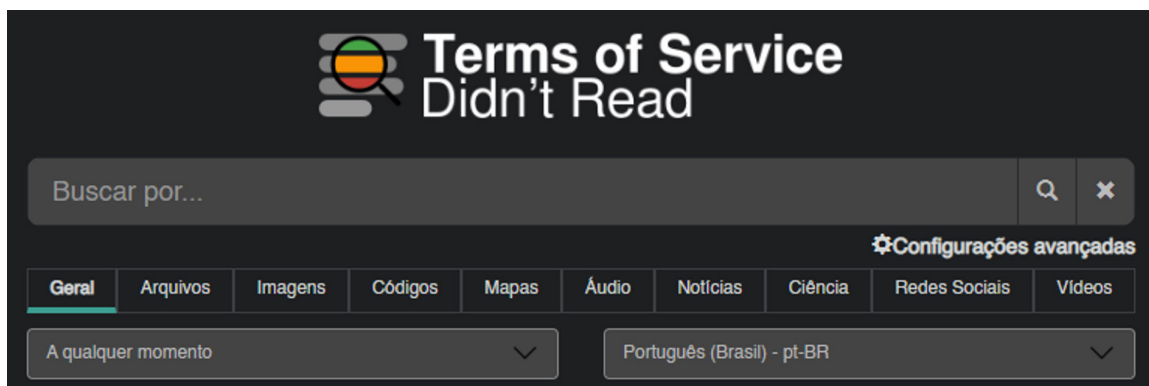


Figura 2. Metabuscador ToS; DR Search. Fonte: ToS;DR, 2022.

Optando por não ler os termos e política de privacidade, o usuário abdica inicialmente da informação que lhe foi apresentada e escolhe somente estar amparado pela lei, caso futuramente alguma situação de uso dos seus dados precise ser levada aos meios legais. Se todos estes termos de uso e políticas de privacidades são documentos que quase ninguém lê, estes só acabam por serem úteis em situações em que há uma ação judicial em jogo.

Segundo Derguech *et al.* (2018), ao analisarem a legibilidade de alguns termos de uso nos Estados Unidos e na Índia, uma maior intensidade de esforços precisa ser empregada para que tais documentos se tornem mais compreensíveis para um público amplo e que devido a isso, há uma necessidade também de outras ferramentas que atuem como facilitadoras nessa área. No Brasil, os termos nem sempre são documentos de fácil leitura, além de muitas vezes extensos, apresentam termos jurídicos e linguagem específica.

Outro ponto importante diz respeito as atualizações dos termos. Não é só no momento inicial de adesão a um produto ou serviço digital que os termos precisam ser lidos. Modificações e atualizações virão, e cabe ao usuário, mais uma vez, uma nova leitura para identificar quais foram as mudanças. Após isso, informar se segue aceitando os termos ou não.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segurança de dados é um tema que direta ou indiretamente interessa —ou pelo menos deveria interessar— a todos que fazem uso de alguma plataforma, site ou aplicativo mediante cadastro, afinal, são seus dados pessoais que estão disponíveis. O tema tem vindo à tona nos últimos anos após o escândalo de vazamento de dados pelo Facebook em 2018 e em torno da discussão gerada após o caso Edward Snowden e suas acusações a respeito de um projeto de monitoramento global comandado pela Agência de Segurança Nacional dos Estados Unidos (NSA) em 2013. Sendo assim, é de importância social e política estar atento a todo e qualquer uso de informações pessoais à medida que caminhamos para mais e mais inserções tecnológicas de serviços e produtos por meio de cadastros condicionados a inúmeros aceites.

Ferramentas tecnológicas podem ser grandes aliadas nesse caso para agilizar os processos de leitura e entendimento dos termos de uso, ao considerar o constate uso de serviços e produtos web dos usuários de internet. No entanto, por mais eficazes que sejam, nada substitui uma análise crítica feita pelo próprio usuário ao aceitar ou não um ‘termo de uso’. Sobre tudo porque o mesmo tratamento de dados que pode ser aceitável para um usuário, pode ser inaceitável para outro.

Iniciativas como a do ToS;DR colaboram tanto para conscientizar usuários sobre a importância dos termos de uso e políticas de privacidade quanto para informá-los sobre os pontos mais importantes desses documentos. As classificações podem ajudar na tomada de decisão em utilizar ou não determinado serviço de acordo com os critérios de manipulação dos dados pessoais apresentados por eles.

As limitações desse ensaio permitem que novos trabalhos aprofundem aspectos abordados aqui sob diversas óticas, seja pela visão jurídica ou na descrição e investigação minuciosa de ferramentas e outras iniciativas que possam auxiliar o usuário. Por fim, existem diferentes motivos que possivelmente desestimulam a leitura dos ‘Termos de uso’. Compete aos usuários pressionarem os responsáveis por produtos e serviços digitais em busca de termos simplificados e convidativos a leitura e entendimento, bem como reforçar a atenção aos seus dados pessoais e como cada consentimento impacta na forma como esses dados são manipulados.

Declaração de contribuição

Conceitualização, redação e edição: Antonio Carlos Picalho

Supervisão e revisão final: Elaine Rosângela de Oliveira Lucas

Conflitos de interesse

Os autores declaram que não há conflito de interesse.

Declaração de consentimento de dados

Os dados gerados durante o desenvolvimento dessa pesquisa foram incluídos no manuscrito.

Financiamento

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001. ●

REFERÊNCIAS

- ANTONIELLI, D. & CRUZ, F. B. (2017). *Privacidade e internet: desafios para a democracia brasileira*. Fundação FHC; Centro Edelstein. http://www.plataformademocratica.org/Arquivos/Privacidade_e_internet_Desafios_para_a_Democracia_Brasileira.pdf.
- CASTELLS, M. (2003). *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Paz e Terra.
- Constituição da República Federativa do Brasil. (1988). Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- DELFINO, S. S.; PINHO NETO, J. A. S. & SOUSA, M. R. F. (2019). Desafios da sociedade da informação na recuperação e uso de informações em ambientes digitais. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 17, 1-16. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v17i0.8655973>.
- DERGUECH, W.; ZAINAB, S. S. & D'AQUIN, M. (2018). Assessing the Readability of Policy Documents: The Case of Terms of Use of Online Services. *Proceedings of the International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, (11), 247-256. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3209415.3209498>.
- GOMES, O. (2019). Contratos (27º ed.). Forense
- IBDAH, D., LACHTAR, N., RAPARTHI, S. M., & BACHA, A. (2021). “Why Should I Read the Privacy Policy, I Just Need the Service”: A Study on Attitudes and Perceptions Toward Privacy Policies. *IEEE*, 9, 166465-166487. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3130086>.
- KOBAYASHI, T. O. & REIS, V. Q. (2020). TICs no Apoio a Compreensão de Termos de Uso e Políticas de Privacidade. *Anais do Workshop sobre as implicações da computação na sociedade, Porto Alegre*, (1), 137-144. <https://sol.sbc.org.br/index.php/wics/article/view/11045>.
- OBAR, J. A., & OELDORF-HIRSCH, A. (2018). The biggest lie on the Internet: ignoring the privacy policies and terms of service policies of social networking services. *Information, Communication & Society*, 1-20. <https://doi.org.10.1080/1369118x.2018.1486870>.
- PINHEIRO, P. R. (2020). Proteção de dados pessoais. Saraiva
- SILVEIRA, S. A. (2017). *Tudo sobre tod@s: redes digitais, privacidade e venda de dados pessoais*. SESC.
- LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. (1990). *Código de Defesa do Consumidor*. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm.
- LEI Nº 12.414, DE 9 DE JUNHO DE 2011. (2011). *Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito*. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12414.htm7.
- LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. (2011). *Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações*. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm.
- LEI Nº 13.709, 14 DE AGOSTO DE 2018. (2018). *Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural*. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm.
- LEI Nº 12.965, 23 DE ABRIL DE 2014. (2014). *Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil*. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm.
- RECLAME AQUI. (2019, 20 de setembro). *Pesquisa como agem os consumidores*. Obtido em https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/88-6-dos-consumidores-se-preocupam-com-o-uso-de-seus-dados_3779/
- Terms of Service; Didn't Read*. (2022). Obtido em https://tosdr.org/pt_BR/about.

