

# MARCO CIVIL NO E-COMMERCE

O que sua operação precisa guardar,  
proteger e responder

GUIA ATUALIZADO • AGOSTO DE 2026



# INTRODUÇÃO

## O Marco Civil não é apenas uma lei para redes sociais

Uma loja virtual funciona por meio de aplicações, registros, comunicações e integrações. Por isso, o Marco Civil da Internet pode alcançar partes importantes da operação, mesmo quando a empresa não se considera uma plataforma de tecnologia.

### A PERGUNTA CERTA

Não basta perguntar se o negócio vende pela internet. É preciso identificar quais funcionalidades ele oferece, quais registros mantém, se hospeda conteúdo de terceiros e como responde a solicitações de dados ou remoção.

Este guia explica os pontos mais relevantes para lojas virtuais, marketplaces e plataformas: direitos dos usuários, guarda e proteção de registros, ordens judiciais, conteúdo de terceiros e a relação do Marco Civil com a LGPD e o CDC.

*A edição considera a decisão do STF sobre o art. 19 e as alterações regulamentares publicadas em 2026. Como o tema segue em evolução, operações de plataforma exigem revisão jurídica periódica.*

# 01 Três leis, três funções

| CAMADA                                                                                                                                                                                                       | O QUE ORGANIZA                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marco Civil da Internet                                                                                                                                                                                      | Princípios do uso da internet, registros, comunicações, deveres de provedores e conteúdo de terceiros. |
| LGPD                                                                                                                                                                                                         | Hipóteses, princípios, direitos e governança para o tratamento de dados pessoais.                      |
| Código de Defesa do Consumidor                                                                                                                                                                               | Oferta, produto, serviço, atendimento e responsabilidade na relação de consumo.                        |
| Decreto do comércio eletrônico                                                                                                                                                                               | Informações, contratação, atendimento e arrependimento no ambiente eletrônico.                         |
| <b>EXEMPLO</b><br>Um atraso de entrega é tratado principalmente pelo CDC. O histórico de acesso ao site pode envolver o Marco Civil. Os dados do comprador usados no pedido também precisam obedecer à LGPD. |                                                                                                        |

## 02 Sua loja é uma aplicação?

O Marco Civil define aplicação de internet como o conjunto de funcionalidades acessadas por um terminal conectado à internet. Um site com cadastro, *checkout*, área do cliente ou avaliações pode se enquadrar nesse conceito.

| MODELO                     | PONTO DE ATENÇÃO                                                                                                   |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Loja virtual própria       | Acesso, cadastro, autenticação, registros e privacidade.                                                           |
| Seller em marketplace      | A plataforma mantém a aplicação principal; o vendedor continua responsável por consumo e pelos dados que trata.    |
| Marketplace                | Além da venda, organiza usuários, anúncios, avaliações, denúncias e conteúdo de terceiros.                         |
| SaaS para e-commerce       | Pode operar infraestrutura, contas, logs e dados em nome de clientes.                                              |
| Venda apenas por mensagens | A aplicação pertence ao provedor do canal, sem afastar deveres do vendedor pelo conteúdo e pela relação comercial. |

## 03 Direitos do usuário

---

O art. 7º protege, entre outros pontos, privacidade, sigilo das comunicações, informações claras sobre coleta e uso de dados e exclusão de dados fornecidos ao término da relação, ressalvadas guardas obrigatórias.

- explicar quais dados são coletados e para quais finalidades;
- informar de modo claro o regime de proteção e segurança;
- não transferir dados a terceiros fora das hipóteses permitidas;
- oferecer canal para solicitações do usuário;
- distinguir exclusão de cadastro de registros cuja guarda é legalmente exigida;
- usar termos e política de privacidade compatíveis com a operação real.

### CUIDADO

O Marco Civil menciona consentimento, mas a LGPD hoje organiza diferentes bases legais. Nem todo tratamento depende de consentimento e consentimento genérico não regulariza qualquer uso.

## 04 Registros não são tudo igual

| INFORMAÇÃO                                                                                                                                                                                                     | COMO ENQUADRAR                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Registro de acesso à aplicação                                                                                                                                                                                 | Data e hora de uso de uma aplicação a partir de determinado endereço IP.       |
| Registro de conexão                                                                                                                                                                                            | Dados sobre a conexão à internet; em regra, mantidos pelo provedor de conexão. |
| Histórico do pedido                                                                                                                                                                                            | Documento comercial e probatório, sujeito a outras finalidades e prazos.       |
| Conversa de atendimento                                                                                                                                                                                        | Comunicação e dado pessoal; retenção deve ter finalidade e controle.           |
| Log de segurança                                                                                                                                                                                               | Registro de eventos, acessos e incidentes, útil para proteção e investigação.  |
| <b>ERRO COMUM</b><br>Guardar todos os eventos pelo mesmo prazo ou apagar tudo ao encerrar a conta. A matriz de retenção deve separar obrigação legal, defesa de direitos, segurança e necessidade operacional. |                                                                                |

## 05 Prazo de guarda

---

O provedor de aplicações constituído como pessoa jurídica e que exerça atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deve manter registros de acesso à aplicação, sob sigilo e em ambiente controlado e seguro, pelo prazo de seis meses.

- a obrigação alcança registros de acesso, não o conteúdo integral das comunicações;
- autoridade policial, administrativa ou Ministério Público pode requerer cautelarmente preservação por prazo superior, na forma legal;
- o fornecimento de registros que identifiquem usuário depende, em regra, de ordem judicial;
- outros documentos podem ter prazos distintos por legislação, contrato ou defesa de direitos;
- a guarda deve observar segurança, sigilo, necessidade e acesso restrito.

*Base legal: Marco Civil, arts. 10, 15 e 22.*

## 06 Segurança dos registros

---

O Decreto nº 8.771/2016 exige controles de acesso, autenticação, inventário dos acessos aos registros e técnicas que garantam sua inviolabilidade, como criptografia ou proteção equivalente.

- ☐ definir pessoas autorizadas e privilégios por função;
- ☐ adotar autenticação forte para sistemas críticos;
- ☐ registrar quem acessou, quando, por quanto tempo e qual arquivo consultou;
- ☐ proteger logs contra alteração e acesso indevido;
- ☐ documentar descarte ao final da finalidade ou obrigação;
- ☐ exigir controles equivalentes de hospedagem e fornecedores.

### ATUALIZAÇÃO DE 2026

O Decreto nº 12.975/2026 passou a prever guarda da porta lógica de origem associada ao IP quando necessária à identificação inequívoca. A implementação depende da arquitetura e do papel de cada provedor.

## 07 Pedido de dados ou preservação

| RECEBEU                                                                                                                                                                                   | CONDUTA INICIAL                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Pedido informal de usuário                                                                                                                                                                | Confirmar identidade, escopo e fundamento; aplicar LGPD e política interna.           |
| Requisição de autoridade                                                                                                                                                                  | Verificar competência, fundamento legal, indivíduo e informações especificadas.       |
| Pedido cautelar de preservação                                                                                                                                                            | Congelar os registros indicados sem entregar conteúdo além do permitido.              |
| Ordem judicial                                                                                                                                                                            | Validar autenticidade, escopo, prazo e dados alcançados; cumprir de modo rastreável.  |
| Notificação sobre fraude                                                                                                                                                                  | Preservar evidências, limitar acessos e avaliar medidas com o jurídico e a segurança. |
| <b>GOVERNANÇA</b><br>Crie um canal único e registre recebimento, análise, decisão, extração e entrega. O colaborador do atendimento não deve decidir sozinho sobre fornecimento de dados. |                                                                                       |

## 08 Conteúdo de terceiros

---

Quando o e-commerce permite que usuários publiquem avaliações, ofertas, imagens ou comentários, surge uma camada de responsabilidade que não existe da mesma forma em uma vitrine fechada.

- termos claros sobre conteúdo permitido e medidas aplicáveis;
- canal acessível de denúncia e protocolo;
- análise proporcional e registro da decisão;
- comunicação ao usuário afetado e possibilidade de contestação, quando cabível;
- preservação do conteúdo, notificação e providência adotada;
- fluxo específico para anúncios pagos, contas inautênticas e ilícitos graves.

## 09 Marketplace não é mero mural

Para a Jurisprudência provedores que funcionam como marketplaces respondem civilmente de acordo com o CDC. Isso impede usar o Marco Civil como escudo automático para problemas da intermediação comercial.

| FRENTE                                                                                                                                                                                                        | CONTROLE                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Anúncio e seller                                                                                                                                                                                              | Identificação, verificação, regras e histórico de alterações.           |
| Pagamento e repasse                                                                                                                                                                                           | Rastreabilidade, estorno, reserva e contestação.                        |
| Produto e oferta                                                                                                                                                                                              | Denúncia, retirada, reincidência e proteção de propriedade intelectual. |
| Avaliação e moderação                                                                                                                                                                                         | Critérios publicados, motivação e recurso.                              |
| Fraude e site clonado                                                                                                                                                                                         | Canal urgente, preservação e resposta coordenada.                       |
| <b>PARA O SELLER</b><br>Mesmo quando a plataforma controla a conta e os logs, preserve externamente relatórios, anúncios, conversas, protocolos e comprovantes. O acesso pode desaparecer após uma suspensão. |                                                                         |

# 10 Neutralidade da rede

Neutralidade significa tratamento isonômico dos pacotes de dados por quem transmite, comuta ou roteia o tráfego, ressalvadas hipóteses técnicas e emergenciais. Ela não autoriza nem regula, sozinha, o uso de dados de clientes pela loja.

| AFETA DIRETAMENTE                       | NÃO SUBSTITUI            |
|-----------------------------------------|--------------------------|
| Operadoras e responsáveis pelo tráfego. | Base legal da LGPD.      |
| Discriminação ou degradação de pacotes. | Política de privacidade. |
| Acordos de priorização comercial.       | Segurança do checkout.   |
| Transparência do gerenciamento de rede. | Direitos do consumidor.  |

## POR QUE APARECE NESTE GUIA

Uma plataforma pode depender de infraestrutura sujeita à neutralidade. Para a maioria das lojas, porém, os pontos operacionais mais imediatos são registros, privacidade, segurança e resposta a ordens.

# 11 Checklist Marco Civil

- ☐ Mapeei quais funcionalidades da empresa são aplicações de internet?
- ☐ Sei onde e por quem são gerados os registros de acesso?
- ☐ A guarda obrigatória de seis meses está tecnicamente implementada?
- ☐ IP, porta lógica e horários podem ser correlacionados quando aplicável?
- ☐ Acesso aos registros exige autorização e autenticação forte?
- ☐ Existe inventário de quem consultou ou extraiu registros?
- ☐ A retenção separa logs, pedidos, conversas e documentos fiscais?
- ☐ Pedidos de preservação e ordens judiciais têm responsável definido?
- ☐ Termos e privacidade explicam a operação real?
- ☐ Conteúdo de terceiros possui denúncia, decisão e registro?
- ☐ Marketplace e sellers conhecem seus deveres distintos?
- ☐ Fornecedores críticos possuem obrigações contratuais de segurança e cooperação?

## PRIORIDADE

Respostas negativas sobre guarda, segurança, ordem judicial ou conteúdo ilícito exigem correção rápida e análise jurídica individual.

# CONCLUSÃO

## Conformidade começa por entender o papel da empresa

---

O Marco Civil não transforma todo vendedor em uma grande plataforma, mas alcança funcionalidades comuns do comércio eletrônico. O nível de obrigação muda conforme a empresa oferece a aplicação, mantém registros, hospeda conteúdo ou apenas utiliza o serviço de terceiros.

A resposta segura depende de um mapa técnico e jurídico: quais registros existem, quem os controla, por quanto tempo são preservados, quem pode acessá-los e como a empresa reage a denúncias e ordens.

### PRÓXIMO PASSO

Reúna jurídico, tecnologia, atendimento e fornecedores. O Marco Civil não é cumprido apenas com um termo de uso; ele precisa estar refletido na arquitetura e nos processos internos.

### Fontes oficiais essenciais

- Lei nº 12.965/2014; Decreto nº 8.771/2016, atualizado pelo Decreto nº 12.975/2026; LGPD.
- STF, Temas 533 e 987. Situação processual consultada em 4 de agosto de 2026.

# HSL DIREITO DIGITAL

## Segurança jurídica para operações digitais

A HSL Direito Digital atua na proteção jurídica de empresas, profissionais e operações da economia digital. Integramos as dimensões contratual, regulatória, preventiva e contenciosa para oferecer soluções compatíveis com a realidade de quem vende, cria e opera na internet.

### COMO PODEMOS ATUAR

Marco Civil e LGPD • termos e políticas • governança de plataformas • registros e provas digitais • notificações e ordens judiciais • marketplaces • fraudes e conteúdo ilícito.

**Se sua empresa precisa revisar a aplicação do Marco Civil à operação, a HSL Direito Digital pode analisar o modelo e indicar os caminhos juridicamente adequados.**

#### WHATSAPP

+55 45 99107-2115

#### E-MAIL

hsl@hsldireitodigital.com • resposta em até 1 dia útil

#### SITE

hsldireitodigital.com

#### INSTAGRAM

@hsldireitodigital

#### ATENDIMENTO

100% digital • atuação nacional

## HSL DIREITO DIGITAL

*Proteção para quem vende e opera na internet.*