

Título e tema do workshop: “Dark patterns” e práticas manipulativas na internet: a necessidade de conscientização e proteção dos titulares

O presente workshop buscou compreender e dimensionar o emprego de “dark patterns” no ecossistema da internet no Brasil e sua caracterização como prática manipulativa online. Além disso, o painel buscou delimitar quais direitos e garantias dos consumidores e titulares dos dados são tocados por tais práticas, a fim de, também, precisar quais deveres dos provedores de aplicação de internet estão envolvidos e os correspondentes mecanismos jurídicos e regulatórios aptos a proteger consumidor

Proponente: Centro de Direito, Internet e Sociedade (CEDIS-IDP) – comunidade científica e tecnológica

Palestrantes:

Daniilo Doneda (CEDIS-IDP): Comunidade científica e tecnológica. Diretor do Centro de Direito, Internet e Sociedade (CEDIS-IDP). Advogado. Doutor em Direito Civil, professor no IDP e representante da Câmara dos Deputados no Conselho Nacional de Proteção de Dados e Privacidade (CNPD). Membro do Conselho Diretor da IAPP (International Association of Privacy Professionals).

Giovanna Michelato Almada (Internet Society Brasil – ISOC): Terceiro Setor. Diretora do Capítulo Brasileiro da Internet Society e especialista de Privacidade e Proteção de Dados da Buser. Mestre e bacharel em direito pela PUC/PR. Escolhida duas vezes pelo Comitê Gestor da Internet do Brasil para participar do Internet Governance Forum organizado pela ONU, por meio do Youth@IGF. Já atuou como IGF Youth Ambassadors da Internet Society.

Renato Leite Monteiro (Twitter): Empresarial. Doutor em Direito na Universidade de São Paulo. LL.M em Technology Law pela New York University (NYU) e pela National University of Singapore (NUS). Foi consultor do Departamento de Proteção de Dados do Conselho da Europa. Fundador e Diretor do Data Privacy Brasil. Líder de Privacidade e Proteção de Dados do Twitter.

Sâmmy Massari (PRODERJ): Governamental. Diretora de Governança e Dados e Informações e DPO do PRODERJ.

Bianca Kremer (CEDIS-IDP): Comunidade científica e tecnológica. Doutora em Direito pela PUC-Rio. Foi Research Fellow na Universidade de Leiden (Holanda) no Center of Law and Digital Technologies. Membro do Núcleo de Direito e Novas Tecnologias – DROIT (PUC-Rio) e do Instituto Brasileiro de Estudos sobre Responsabilidade Civil (IBERC). Professora de graduação e pós-graduação de Direito Digital no Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP)/ Coordenadora de pesquisa no CEDIS-IDP.

Moderadora:

Anna Luísa Guimarães (CEDIS-IDP): Comunidade científica e tecnológica. Bacharel em direito pela Universidade de Brasília. Mestranda em Direito Digital e Proteção de Dados no Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP).

Relatora: Isabela Maria Rosal (CEDIS-IDP): Comunidade científica e tecnológica.

Objetivos e resultados do workshop

Propostos: Este painel teve como objetivos (i) compreender as práticas empregadas no design de aplicações de internet no Brasil que configuram “dark patterns”, bem como seus impactos para os titulares de dados/consumidores brasileiros e seus direitos; (ii) considerar os principais desafios conceituais, técnicos e jurídicos para identificar tais práticas na internet; e (iii) explorar formas iniciativas regulatórias, jurídicas e educacionais que possam resultar na concretização dos preceitos de proteção de dados pessoais e de proteção ao consumidor contra práticas ilícitas ou abusivas de aproveitamento de vieses e vulnerabilidades dos titulares de dados/consumidores, por meio de determinações ou até mesmo pela própria conscientização da população.

Atingidos: todos os objetivos propostos foram atingidos, contudo foi ressaltada a dificuldade em desenhar formas regulatórias efetivas.

Justificativa em relação à governança da Internet:

De acordo com estudo dos pesquisadores A. Narayanan e outros, “dark patterns” são “user interface design choices that benefit an online service by coercing, steering, or deceiving users into making unintended and potentially harmful decisions” (NARAYANAN, A. et al. Dark patterns at scale: Findings from a crawl of 11K shopping websites. Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction, v. 3, n. CSCW, 2019). Neste mesmo trabalho acadêmico, os autores constaram 1.818 casos de “dark patterns” a partir da análise de 53.000 páginas de venda de produtos encontradas em 11.000 sítios de comércio eletrônico. Em outra publicação científica, os autores avaliaram a existência de “dark patterns” em 240 aplicativos móveis de grande popularidade e conduziram um experimento com 589 usuários. O resultado do estudo foi que 95% dos aplicativos possuem um ou mais “dark patterns” (GERONIMO, L. et al. UI Dark Patterns and Where to Find Them: A Study on Mobile Applications and User Perception. Proceedings of the 2020 ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, 2020). A análise desses padrões usados por provedores de aplicação de internet aponta o impacto dessas práticas manipulativas ilícitas na vida dos usuários da Internet e de que modo as normas de direito do consumidor e do sistema de proteção de dados pessoais são constantemente descumpridas nesse sentido. Compreender os direitos de consumidores e titulares de dados pessoais afetados pelas práticas de consistem em “dark patterns” é de grade relevância para a governança da internet no Brasil, visto que, por consequência, lança luz sobre os deveres e obrigações que vinculam empresas e provedores de aplicação de internet que lançam mão da incorporação em seus serviços e plataformas de práticas enganosas, abusivas e que deságuam na exploração de vieses e vulnerabilidades humanas.

Metodologia e formas de participação desenvolvidas durante a atividade:

O painel foi composto por cinco representantes dos setores governamental, empresarial, sociedade civil e academia, sendo que cada um terá 15 (quinze) minutos para expor sobre o assunto e responder as perguntas previamente formuladas. Os painelistas forneceram apontamentos críticos, além de formular propostas de possíveis caminhos para o enfrentamento dos *dark patterns* e proteção dos direitos dos consumidores/titulares de dados. O tempo restante foi destinado ao direcionamento das perguntas trazidas pelo público; cada palestrante pode responder as perguntas que tinha interesse.

Síntese dos posicionamentos e propostas

O Professor **Danilo Doneda** esclareceu como os padrões obscuros podem ser compreendidos como desdobramentos de diversas outras técnicas de manipulação e enganação do titular. Trouxe alguns exemplos que podem caracterizar esses métodos manipulativos, como o caso multado pela SENACOM de venda de seguro bagagem por algumas companhias aéreas. Também citou alguns estudos relevantes: primeiro, um estudo desenvolvido pela União Europeia revelou que mais de 97% (noventa e sete por cento) dos sites apresentaram um ou mais padrões enganosos, demonstrando que tais práticas normalmente são adotadas de forma conjunta, o que traz várias consequências emocionais, patrimoniais e até concorrenciais; depois, estudo da Autoridade Sueca de Proteção ao Consumidor menciona a segunda geração de *dark patterns*, que agora contam com critérios de personalização, lembrando que esse problema não encontra respostas somente na proteção de dados, mas em outras áreas regulatórias, como direito do consumidor. Por fim, o especialista demonstrou como apontar os problemas pode ser mais simples do que pensar em soluções, por isso, as regulações devem envolver diversos agentes e setores, com elaboração de boas práticas.

Em seguida, o doutor **Renato Leite** começou falando sobre como design importa para privacidade e proteção de dados, porque o design é capaz de influenciar os usuários. Os *dark patterns* se baseiam na assimetria de informações e em designs que atuam de forma coercitiva e desleal e afetam liberdades individuais e privacidade. Renato trouxe posicionamento de leis de proteção de dados devem focar menos em dados pessoais e mais no impacto nas pessoas e, a partir dessa experiência, deve-se compreender que soluções contra *dark patterns* baseadas somente em transparência e consentimento são inefetivas. Citou, então, como novas regulações como o *digital services act* (DSA) tentam endereçar os problemas envolvendo *dark patterns*. Essa nova proposta europeia esclarece que *dark patterns* não se confundem com práticas publicitárias legítimas, além de mencionar que obter o consentimento do titular pode não ser efetivo para evitar práticas manipulativas. Por isso, o design focado em proteção das pessoas deve focar nos princípios de proteção de dados.

A especialista **Sâmya Massari** citou como estamos em uma era de hiperconectividade; nesse ambiente de hiperconexão, estamos expostos a uma coleta excessiva de dados, o que permite a identificação e criação muito clara de perfis de comportamento, transformando o usuário em uma mercadoria. Contudo, é essencial ter em mente que a objetificação, transformação do dado pessoal em mercadoria, vai de

encontro às ideias de proteção de dados pessoais, uma vez que essa engrenagem corporativa não se preocupa com o indivíduo, afastando-se de ideias centrais como a dignidade. Portanto, *dark patterns* devem ser compreendidas como técnicas manipulativas que focam no aspecto corporativo de uso de dados pessoais em detrimento da preocupação com o usuário. A especialista também trouxe diversos exemplos de práticas que podem ser consideradas como padrões obscuros, inclusive várias que violam as regras de proteção de dados pessoais. Por fim, ressaltou a importância da conscientização dos usuários para inibir e mitigar os riscos do uso dessas técnicas, principalmente para os mais vulneráveis.

A professora **Bianca Kremer** ressaltou como os padrões obscuros afetam os indivíduos em diferentes papéis: como consumidor, como titular de dados pessoais, como cidadão, entre outros. Ao compreender que essas técnicas trazem incidências patrimoniais e extrapatrimoniais, é necessário compreender até o próprio termo e as escolhas de nomenclatura, como a necessidade e possibilidade de mencionar que tais padrões são enganosos. Sob uma perspectiva regulatória, é importante considerar que podem existir vícios ou defeitos no negócio jurídico desde a origem quando determinada ação envolver a influência de um padrão enganoso. Ressaltou que não podemos colocar a manifestação de vontade do indivíduo como principal solução para os problemas discutidos, principalmente ao se considerar os problemas de conectividade existentes no Brasil, além de falta de conhecimento técnico sobre temas de direito digital. Por isso é tão relevante epistemologia para interpretar as normas, compreendendo que sem sanção não há norma.

A última palestrante, a especialista **Giovanna Michelato**, trouxe o conceito de *design patterns*, artifícios que solucionam problemas de design, o que é comum e lícito. Também se tem o design persuasivo, técnica que se utiliza de vieses cognitivos para auxiliar o usuário em tomadas de decisão; esses padrões se tornam manipulativos quando essas técnicas de design e de persuasão são usadas de forma mais agressiva para levar o usuário a se comportar de forma diferente de como agiria em cenário comum. Ressaltou como existem diversos tipos de *dark patterns*. Evitar esses problemas é um problema e dever de todos, abrangendo diversas áreas e temas; por isso, ao se pensar em regulações, não se deve onerar ainda mais o usuário que não tem tempo, não tem conhecimento para se defender. Por fim, ressaltou que os padrões obscuros funcionam uma vez que afetam nossos vieses cognitivos, se baseando em diversos conhecimentos da economia da privacidade e da psicologia comportamental. Por isso, para compreender se o design é meramente persuasivo e legítimo ou se é abusivo, é necessário avaliar se o design: traz desproporcionalidade de esforço; disfarça o efeito real de cada escolha; é enganoso; esconde informações; e se a interface do usuário restringe as opções daquele titular. Logo, os *dark patterns* podem ser enganosos, manipulativos e/ou coercitivos.

Identificação de consensos, pontos a aprofundar e dissensos

Tipo de manifestação (posicionament	Conteúdo	Consenso ou dissenso	Pontos a aprofundar
--	-----------------	-----------------------------	----------------------------

o ou proposta)			
Posicionamento	Design é relevante para a compreensão e mitigação dos riscos envolvendo <i>dark patterns</i>	Consenso	Como compatibilizar e entender o que são práticas de marketing legítimas e quais são abusivas?
Posicionamento	O tema não envolve somente proteção de dados pessoais	Consenso	Quais respostas de outras áreas do direito podem já endereçar os riscos dos padrões obscuros?
Proposta	As novas regulações devem envolver diversos atores	Consenso	Quais são as melhores formas de regulação
Posicionamento	Os indivíduos vulneráveis estão mais suscetíveis aos possíveis prejuízos do uso de <i>dark patterns</i>	Consenso	Como conscientizar os indivíduos? Como auxiliar os usuários a tomarem decisões melhores e mais conscientes sobre como compartilham seus dados na Internet?
Proposta	Os princípios da LGPD apresentam diversas respostas para o tema de <i>dark patterns</i>	Consenso	Contudo, o conteúdo da LGPD não é suficiente para abarcar e endereçar todas as práticas manipulativas Como transformar os princípios de proteção de dados em algo mais fácil de operacionalizar para a comunidade técnica?