

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
FACULDADE DE DIREITO**

**A ANÁLISE DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS QUANTO AO  
REGRAMENTO DO MARCO CIVIL DA INTERNET E DA LEI GERAL DE  
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DEMAIS LEIS CORRELATAS**

**RAPHAEL DO NASCIMENTO MARTINS**

**RIO DE JANEIRO  
2020/PLE**

**RAPHAEL DO NASCIMENTO MARTINS**

**A ANÁLISE DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS QUANTO AO  
REGRAMENTO DO MARCO CIVIL DA INTERNET E DA LEI GERAL DE  
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DEMAIS LEIS CORRELATAS**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Dr. Flávio Alves Martins**.

**RIO DE JANEIRO  
2020/PLE**

## CIP - Catalogação na Publicação

MM386a Martins, Raphael do Nascimento  
A análise das plataformas de redes sociais quanto ao regramento do marco civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais leis correlatas / Raphael do Nascimento Martins. -- Rio de Janeiro, 2020.  
54 f.

Orientador: Flavio Alves Martins.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2020.

1. Redes sociais. 2. Termos de uso. 3. LGPD. 4. Marco Civil da Internet. I. Martins, Flavio Alves, orient. II. Título.

**RAPHAEL DO NASCIMENTO MARTINS**

**A ANÁLISE DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS QUANTO AO  
REGRAMENTO DO MARCO CIVIL DA INTERNET E DA LEI GERAL DE  
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DEMAIS LEIS CORRELATAS**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Dr. Flávio Alves Martins**.

Data de Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Banca Examinadora:

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Flávio Alves Martins  
Orientador

\_\_\_\_\_  
Membro da Banca

\_\_\_\_\_  
Membro da Banca

**RIO DE JANEIRO  
2020/PLE**

## **AGRADECIMENTOS**

Obrigado a todos que contribuíram direta e indiretamente para a realização deste trabalho.

Agradeço à UFRJ e mais especificamente à Faculdade Nacional de Direito pelo excelente ensino que me proporcionou, bem como a todos os professores e demais funcionários que contribuíram para a minha formação.

Agradeço à minha família que foi e é minha base para tudo nessa vida e minha companheira Natallye Lopes que está sempre ao meu lado e que este mês me presenteou com a notícia que nossa família aumentará com a chegada da pequena Nina, prevista para março de 2021.

Agradeço aos amigos(as), por tantas trocas. Principalmente pelo companheirismo e brincadeiras, sem as quais ficaria difícil aguentar a rotina de trabalho e estudo. Afinal, não foram poucos os dias de ter aulas pela manhã bem cedo, trabalhar durante todo o dia e voltar para ter aulas noturnas.

Por fim, agradeço ao excelente auxílio da representante de turma Amanda, e também à sorte que tive de ter encontrado amigos que levarei para toda a vida, sobretudo o seletto grupo dos “Joaquins”.

## RESUMO

A Internet mudou o mundo em praticamente todos seus aspectos, desde a forma como nos relacionamos, passando pela forma como fazemos negócios. Neste bojo, sobretudo na virada do século XX para o século XXI, surgiram as redes sociais que também entraram no cotidiano social e, hoje em dia, fica até difícil imaginar como seria a nossa vida sem elas. Algumas poucas plataformas de abrangência global acabaram por dominar esta área e concentram a maior parte das interações eletrônicas. Entretanto, essas plataformas possuem termos de uso genéricos, aferindo-lhe poderes exagerados, com pouco rigor no controle da aceitação e inexistente negociação de suas cláusulas além de apresentar uma certa uniformidade entre diversos países onde atuam. Desnecessário apontar que cada país tem suas especificidades jurídico-legislativas. O objetivo deste trabalho é, portanto, analisar as legislações brasileiras que buscam regular especificamente as relações no mundo da Internet que possuem interesse jurídico, notadamente a Lei nº 12.965/2014 conhecida como o “Marco Civil da Internet” e a Lei nº 13.709/2018 conhecida como a “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”. Além disso, o presente trabalho também visa analisar em que ponto os Termos de uso dessas plataformas de redes sociais afrontam a legislação pátria.

**Palavras-chave:** Redes Sociais; Termos de Uso; LGPD; Marco Civil Da Internet.

## **ABSTRACT**

The Internet has changed the world in virtually every aspect, from the way we relate to the way we do business. In this scenario, especially at the turn of the 20th century to the 21st century, social networks emerged that also entered the social routine and, today, it is even difficult to imagine what our life would be like without them. A few platforms with global reach ended up dominating this area and concentrate most of the electronic interactions. However, these platforms have generic terms of use, giving them exaggerated powers, with little rigor in controlling acceptance and inexistent negotiation of their clauses, in addition to presenting a certain uniformity between the different countries where they operate. Needless to point out that each country has its own legal and legislative specificities. The objective of this paper is, therefore, to analyze Brazilian laws that seek to specifically regulate relationships in the Internet world that have legal interest, notably Law No. 12,965 / 2014 known as the “Civil Framework of the Internet” Internet and Law No. 13,709 / 2018 known such as the “General Personal Data Protection Law”. In addition, the present work also aims to analyze to what extent the Terms of use of these social media platforms are in breach of national legislation.

**Keywords:** Social Networks; Terms Of Use; LGPD; Civil Framework Of The Internet.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Número de pessoas que usam plataformas de mídia social, 2004 a 2019.....	16
Figura 2: Página inicial do Facebook.....	32



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1. PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS E SUA RELEVÂNCIA NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA .....</b>	<b>13</b>
1.1. Conceito e Histórico das redes sociais.....	13
1.2. Redes sociais em números.....	16
1.3. Sobre a Influência das Plataformas de Redes Sociais .....	19
<b>2. INICIATIVAS LEGISLATIVAS BRASILEIRAS NO ÂMBITO DA REGULAÇÃO DE NEGÓCIOS JURÍDICOS ONLINE .....</b>	<b>24</b>
2.1. Análise do Marco Civil da Internet.....	24
2.2. Análise da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais .....	28
<b>3. NATUREZA JURÍDICA CONTRATUAL DOS TERMOS DE USO DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS .....</b>	<b>31</b>
3.1. Analogia a contrato de adesão.....	31
3.2. Ausência de Leitura dos termos .....	33
3.3. Complexidade da estrutura dos termos de uso .....	34
3.4. Alteração contratuais “fantasmas” .....	36
<b>4. PROBLEMAS JURÍDICOS ENCONTRADOS NOS TERMOS DE USO DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS .....</b>	<b>38</b>
4.1. Imposição de cláusula de arbitragem .....	38
4.2. Definição de foros favoráveis ao prestador de serviço .....	39
4.3. Autolimites das responsabilidades civis e penais X CDC art. 51º.....	41
4.4. Remoção unilateral de conteúdo publicado X Marco Civil da Internet.....	42
4.5. Transferência de dados X LGPD .....	45
4.6. Monitoramento de comportamento X LGPD & Marco Civil & Direitos Fundamentais .....	45
<b>CONCLUSÕES FINAIS .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>51</b>

## INTRODUÇÃO

A internet tornou-se um instrumento essencial para o funcionamento das mais diversas estruturas sociais, proporcionando a difusão, o armazenamento e o processamento de dados com velocidade instantânea e grande precisão. Nesse cenário, repleto de transformações tecnológicas, o desenvolvimento das redes sociais virtuais representa um fenômeno recente, que vem causando grande impacto nas relações humanas e, portanto, também nas relações jurídicas.

O caráter global da internet e a ausência de um domínio único sobre suas dimensões geram a reflexão acerca dos efeitos do mundo virtual na vida real de seus usuários. Não obstante, não haver uma jurisdição única na Internet, isso não significa que não haja disputas, relações de poder, diretrizes sendo tomadas sendo consideradas os diversos atores globais. Mas é inegável o fato que há um certo nível de liberdade na Internet e talvez por isso, cada país tende a criar legislações relacionadas.

Diante da importância que a internet adquiriu e da complexidade das relações ali estabelecidas, cada vez mais direitos e deveres hão de ser garantidos aos sujeitos envolvidos. Deve-se, pois, buscar a permanente aplicação da principiologia proveniente do regramento constitucional, e das normas infraconstitucionais também no que tange as relações de caráter digital.

Isto posto, no contexto deste mundo virtual, sobretudo na virada do milênio, surgiu o advento das redes sociais. Muitas redes sociais passaram a existir e algumas se estabeleceram e passaram a integrar o cotidiano dos brasileiros. Atualmente, há mais de cento e vinte<sup>1</sup> milhões de brasileiros usuários de redes sociais e dentre elas a de maior destaque é o Facebook.

O Facebook é a maior rede social do mundo, e justamente por causa desse sucesso, uma empresa entre as mais valiosas da bolsa de valores NASDAQ<sup>2</sup>. Considerando todos os países do mundo em que possui atividades, ela tem cerca de 2 bilhões de usuários, o que, comparativamente, a tornaria com mais usuários do que o país com maior número de habitantes do planeta, a saber: China com 1,6 bilhões de pessoas.

---

<sup>1</sup> OLIVEIRA, Felipe. **Facebook chega a 127 milhões de usuários mensais no Brasil**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>. Acesso em: 22 mar. 2020.

<sup>2</sup> NASDAQ Stock Market ou simplesmente NASDAQ (acrônimo de National Association of Securities Dealers Automated Quotations; em português, "Associação Nacional de Corretores de Títulos de Cotações Automáticas") é um mercado de ações automatizado norte-americano onde estão listadas mais de 2800 ações de diferentes empresas.

Por ser uma empresa global, com usuários em todo o globo, esta rede social implementa um código de software que executa remotamente, portanto, não importa onde o usuário esteja, ou qual plataforma utiliza para acessar o Facebook, seja o navegador ou no aplicativo de celular, esta rede social tem que funcionar. Entretanto, esta situação há um grande desafio, uma vez que os ordenamentos jurídicos são distintos em cada estado-nação.

No Brasil, a Constituição Federal vigente é de 1988 quando a Internet era apenas um projeto militar nos Estados Unidos, não se imaginava que ganharia o caráter ubíquo e muito menos o fenômeno das redes sociais. Após essa mudança social, surgiram legislações que regularam as relações ditas online.

A mais relevante dessas legislações referente ao caso em tela é a apelidada de Marco Civil da Internet (“MCI”). Ela aborda vários impactos diretos nos interesses empresariais e enfrenta uma série de temas que ainda estavam em aberto no momento da sua promulgação – como a proteção aos registros, aos dados pessoais e às comunicações privadas; a neutralidade da rede, a responsabilidade civil dos provedores de conexão e de aplicações de internet, a guarda de dados e registros e a requisição judicial de registros. Seu histórico mostra que ela passou por um longo processo de debate legislativo, terminado com a sua aprovação em 23 de abril de 2014, tornando-se a Lei nº 12.9653.

Nesse sentido, dada o caráter recente da Lei, é cabível uma análise aprofundada e juridicamente técnica se a rede social tem respeitado o ordenamento brasileiro, sobretudo essa o Marco Civil da Internet.

É massiva a utilização de redes sociais em todo o mundo. As grandes empresas de rede social no Brasil são justamente os grandes players globais de rede social com incontáveis usuários. Entretanto, o fato de a empresa ser uma empresa de tecnologia internacional, não a isenta de seguir a normatização jurídica brasileira.

As principais normas que regem o ambiente virtual são o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Este trabalho se justifica porque ele empreende a investigação de se os termos de uso do Facebook e de outras redes sociais como Twitter, estão adequados ao ordenamento jurídico brasileiro correlato ao tema.

Quanto à organização deste trabalho, no segundo capítulo, busca-se expor e analisar as principais normas legislativas acerca dos negócios jurídicos online. Primeiro contextualiza-se e apresenta o Marco Civil da Internet bem como é ressaltado seu pioneirismo. No mesmo capítulo é feita uma análise da recente e parcialmente em vigor Lei Geral de Proteção de Dados pessoais e seu foco em dar mais autonomia aos usuários em relação aos seus dados pessoais.

O terceiro capítulo tem como foco apresentar a relevância do objeto de estudo dessa pesquisa uma vez que ele apresenta como as redes sociais estão entranhadas na vida das pessoas e como somos dependentes, trazendo algumas visões de sociólogos que se debruçaram sobre o tema. Além disso, é feita uma apresentação de como os negócios jurídicos privados tem utilizado as redes sociais como instrumento de captação e até prestação de serviços, sem contar que a iniciativa pública também está nesses mesmos meios utilizando-os como canal de comunicação com seus administrados.

Em seguida, será abordada a natureza contratual dos acordos de serviço ou termos de uso dessas plataformas de redes sociais, bem como também serão esmiuçadas as características destes termos sob o ponto de vista de uma relação consumeristas. Na verdade, a tese defendida aqui é que se trata de uma relação de consumo ainda que não haja pagamento direito pela utilização do serviço. São discutidas também questões acerca do famigerado contrato de adesão e porquê os termos de uso das plataformas de redes sociais podem ser assim considerados.

Por fim, no quarto e último capítulo de desenvolvimento, são abordadas inúmeras conflitos encontrados expressamente nos termos de uso de plataformas de redes sociais como o Twitter ou o Facebook quando afrontados diretamente com diversas leis brasileiras e também se analisa como deveria ser a abordagem dos juízes em hipotéticos litígios cujo objeto da lide fossem as cláusulas problemáticas.

Finaliza-se o trabalho expondo conclusões em relação às análises apresentadas nos capítulos de desenvolvimento. Essas conclusões apontam para uma série de cláusulas problemáticas que afrontam diretamente normas postas em vigor no ornamento jurídico brasileiro.

## 1. PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS E SUA RELEVÂNCIA NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Em 2020, é difícil encontrar alguém que não use ou tenha usado alguma rede social. Essas poucas pessoas ou são excluídas digitalmente, percentual cada vez menor da população, ou são pessoas que resolveram viver a margem das tecnologias. Tarefa menos árdua é encontrar pessoas que passam mais de 4 horas diárias nessas redes, seja através de computadores notebooks ou através de *smartphones*.

Inclusive, há pessoas consideradas viciadas em redes<sup>3</sup>. Indiscutível, portanto, é como elas penetraram na vida íntima das pessoas neste início de século. Não raramente encontram-se pessoas que se casaram com pessoas conhecidas através de redes sociais.<sup>4</sup> Numa das principais redes sociais do mundo, o Facebook, há grupos online para procurar emprego, procurar ajuda psicológica, professores organizam suas disciplinas lecionadas através dessa ferramenta, pessoas procuram cônjuges, fazem negócios, anunciam empregos etc.

### 1.1. Conceito e Histórico das redes sociais

A Era da Informação pode ser caracterizada pelas transformações comunicacionais promovidas pelo surgimento e expansão da internet, propulsão por interesses tecnológicos, científicos, contraculturais e estratégico-militar. Sua criação data das últimas décadas do século XX, e sua expansão nos primeiros anos do século XXI<sup>5</sup>. O desenvolvimento da Internet permitiu que o sistema pudesse ser popularizado e acessado por todo o mundo, sendo dividido em sítios (*sites*) que favoreceram muito a utilização pelos usuários. As redes sociais digitais que surgiram a partir dessa facilitação do acesso, permitindo a comunicação e integração entre seus participantes.

A ideia de redes sociais é antiga na sociologia e na antropologia, e também não é uniforme: o conceito pode ser estabelecido a partir de diferentes enfoques.

<sup>3</sup> LOES, João. **Viciados em internet**. Disponível em: [https://istoe.com.br/204040\\_VICIADOS+EM+REDES+SOCIAIS/](https://istoe.com.br/204040_VICIADOS+EM+REDES+SOCIAIS/). Acesso em: 17 jun. 2020

<sup>4</sup> ROCHA, Caroline. **Falha no Facebook faz casal se conhecer e casar**. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/noticia/falha-no-facebook-faz-casal-se-conhecer-e-casar/51950>. Acesso em: 10 jun. 2020.

<sup>5</sup> CASTELLS, Manuel. **A era da informação; economia, sociedade e cultura**. Vol. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

De acordo com ACIOLI<sup>6</sup>, há três acepções possíveis para caracterizar “redes sociais” na leitura das ciências sociais: um conceito metafórico, no qual rede representa os diversos contatos estabelecidos entre indivíduos, instituições e demais atores sociais que convivem em sociedade, em que cada um representaria um “nó” e as interações os laços, que seriam os fios que compõem o tecido social. Outra forma de conceituar, seria o sentido analítico, no qual o foco é metodologia aplicada para compreender o funcionamento da sociedade, analisando um conjunto de elos específicos do que seria a rede social. Por fim, o último conceito é o tecnológico, no qual as redes sociais digitais são definidas como aquelas interações que ocorrem no ambiente virtual.

Além desses contatos diretos, a ausência de interação direta entre atores é também representativa do funcionamento desse sistema complexo, sendo identificado como “buraco estrutural”<sup>7</sup>. As definições apresentadas parecem confluir para a mesma ideia de troca de conexões, contatos, que são estabelecidos entre os participantes (os “nós” da corrente); estabelecendo uma ideia central que é a da troca de informações, conforme:

Entendemos que em todas essas abordagens dá-se uma relação direta com a informação, se percebemos informação como processo de troca permanente. Como aponta Lévy<sup>8</sup>: Se todo processo é interfaceamento, e, portanto, tradução, é porque nenhuma mensagem se transmite tal qual, em um meio condutor neutro, mas antes deve ultrapassar descontinuidades que a metamorfoseam. A própria mensagem é uma movente descontinuidade sobre um canal e seu efeito será o de produzir outras diferenças. Portanto, trabalhar com a ideia de redes significa trabalhar de forma articulada com a ideia de informação<sup>9</sup>.

Esses conceitos não necessariamente são utilizados de maneira separada, podendo um ser suporte para o outro. Inclusive, não é incomum que os pesquisadores façam uso desses conceitos associados à ideia de “redes sociais” derivadas de outras searas do conhecimento<sup>10</sup>.

Para fins desta pesquisa, as redes sociais tratadas se aproximam mais do terceiro conceito citado anteriormente - o tecnológico. Portanto, as redes sociais como aquelas estabelecidas *online* por meio da utilização de softwares e acesso à internet.

Além deste conceito, é necessário esclarecer a ideia de “mídias sociais” que, por vezes, parecem se confundir com a ideia de redes sociais aqui explanada. Isso ocorre porque a

<sup>6</sup> ACIOLI, Sonia. Redes Sociais e Teoria Social: Revendo os Fundamentos do Conceito. **Inf. Inf.**, Londrina, v.12, n. esp., 2007.

<sup>7</sup> BURT, 1992 *apud* FIALHO, Joaquim; SARAGOÇA, José; SILVA, Carlos Alberto da. Análise de redes sociais e Sociologia da acção. Pressupostos teórico-metodológicos. **Revista Angolana de Sociologia**, n. 11, 2013. Disponível em: <http://journals.openedition.org/ras/361>. Acesso em: 17 jun. 2020.

<sup>8</sup> Lévy (1998, p.183)

<sup>9</sup> ACIOLI, Sonia. Op. cit., p. 3.

<sup>10</sup> *Ibid.*, p. 3.

definição de mídia foi inicialmente formulada com base na ideia de meios de massa<sup>11</sup>, assim, a televisão seria, por exemplo, um meio de massa, constituindo-se veículo pelo qual a mídia seria transmitida. Se essa mesma ideia fosse trazida para analisar o caso das redes sociais, estas constituiriam mídia porque seu veículo, seu meio de propagação em massa, seriam os computadores.

Mas essa lógica não permanece aqui, uma vez que a ideia de meios de massa é uma ideia de propagação massiva de informações (*broadcasting*); enquanto na internet e nas redes sociais, a lógica é do *selfcasting*, caracterizando-se pela descentralidade da criação e fornecimento de conteúdo<sup>12</sup>.

Entende-se, portanto, que a definição mais apropriada e precisa sobre o conceito de “mídias sociais” ou “mídias digitais” aqui é o mesmo apresentado por Branco e Matsuzaki (2009)<sup>13</sup>: ele designa o uso do meio eletrônico para conectar as pessoas, que interagem por uma combinação de textos, imagens, sons e vídeos, que permitem estabelecer uma interação de compartilhamento, fundamentalmente construídas sob os preceitos ideológicos e tecnológicos da Web 2.0.

Antes do domínio absoluto das redes sociais Facebook, Instagram e Twitter que vigora atualmente, houve outras redes sociais que as antecederam e construíram esse caminho. Porém, as redes sociais não foram as pioneiras na intermediação da comunicação entre as pessoas no mundo.

Os aplicativos mensageiros dominavam a Internet quando do surgimento da primeira rede social. Em outubro de 1997 havia o AOL Instant Messenger que era um programa de computador de mensagens instantâneas e presença criado pela AOL que permitia que usuários registrados se comunicassem em tempo real.

---

<sup>11</sup> VERMELHO, Sônia Cristina; VELHO, Ana Paula Machado; BONKOVISKI, Amanda; PIROLA, Alisson. Refletindo Sobre as Redes Sociais Digitais. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 35, n. 126, p. 179-196, jan.-mar. 2014 Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/873/87330638011.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2020, p. 185.

<sup>12</sup> Ibid., p. 185.

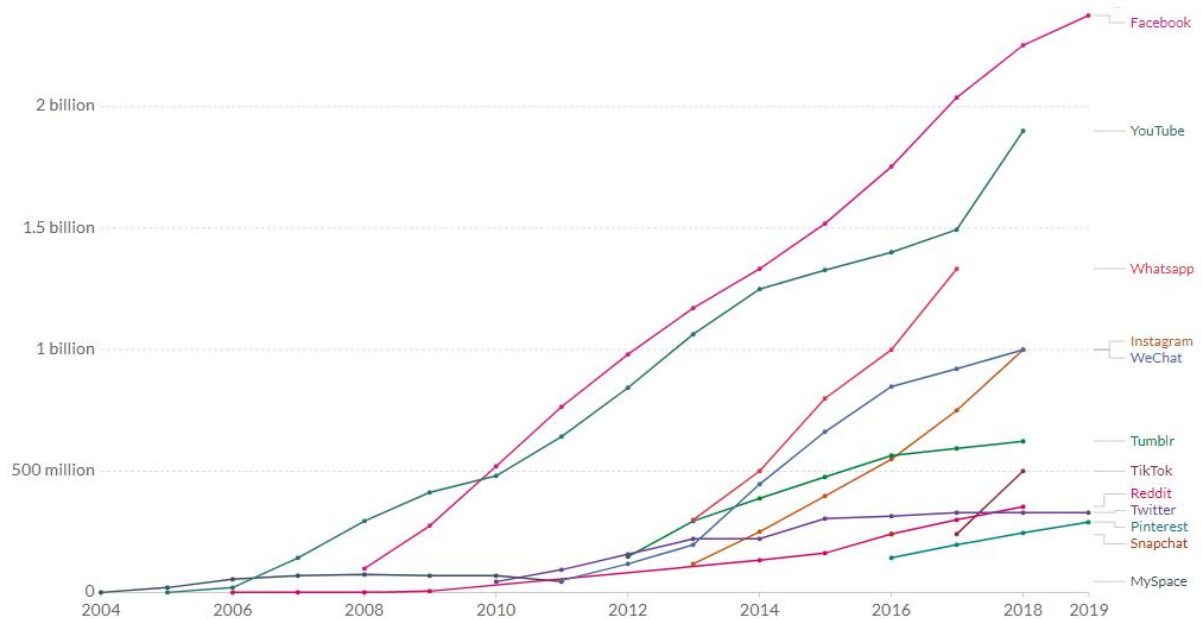
<sup>13</sup> Ibid., p. 185.

## 1.2. Redes sociais em números

O Facebook em fevereiro de 2019 completava 15 anos de existência e chegava a incrível marca de 2,3 bilhões de usuários<sup>14</sup>. O relatório abaixo cuja fonte é o Our World in Data<sup>15</sup> e data de 2019, mostra que as redes sociais tem crescimento exponencial e contínuo e os dados demonstram que não é absurda a previsão que em breve teremos quase a totalidade dos seres humanos no planeta Terra acessando redes sociais. Os dados ali não podem ser somados porque não há exclusão entre usuários de diversas plataformas.

Figura 1: Número de pessoas que usam plataformas de mídia social, 2004 a 2019

As estimativas correspondem a usuários ativos mensais (UAMs). O Facebook, por exemplo, mede as UAMs como usuários que efetuaram login nos últimos 30 dias.



Fonte: *Our World in data*, 2019.

Outra questão relevante para o mundo jurídico, mas que não é objeto desta pesquisa é que muitos usuários dessas redes sociais quando morrem, continuam com seus perfis na rede. Vale lembrar que o relatório abaixo considera as pessoas que fizeram login nos últimos 30 dias. Uma aproximação aponta que 1 em cada 3 pessoas no planeta acessam Facebook pelo uma vez por mês e esse número tem sido crescente desde sua concepção em 2004.

<sup>14</sup> **FACEBOOK completa 15 anos com 23 bilhões de usuários.** Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/02/04/facebook-completa-15-anos-com-23-bilhoes-de-usuarios.ghtml>. Acesso em: 10 jun. 2020.

<sup>15</sup> Our World In Data (Nosso Mundo em Dados) é uma publicação digital especializada em divulgar pesquisas empíricas e dados analíticos sobre mudanças nas condições de qualidade de vida ao redor do mundo.



Obviamente que esse os números supracitados são globais, mas tal fenômeno se manifesta também no Brasil. Então, estabelecido o conceito de redes sociais e seus números globais, é preciso identificar as características da sociedade estudada. No caso do Brasil, a partir de indicadores econômicos pode se identificar uma estrutura de desigualdade socioeconômica, marcadamente pela grande concentração de renda em um pequeno estrato da população<sup>16</sup>, tendo a disparidade entre os mais ricos e mais pobres crescido no ano de 2018, segundo dados do IBGE e pelo índice de GINI, que mede a concentração de renda. Esse dado é importante para compreender como se estrutura a sociedade brasileira e se essa estrutura se reflete ou não nas redes sociais digitais.

De acordo com dados do IBGE, em 2017, 74,9% dos domicílios brasileiros tem acesso à internet, e o principal instrumento desse acesso é por meio de aparelhos celulares, utilizados em 98,7% das vezes; depois os microcomputadores, que são utilizados em 52,3%; seguido de televisão, com 16,1%; e do Tablet com 15,2%.

O acesso facilitado para significativa parcela da população denota a importância que tem a internet no cotidiano dos brasileiros. Desses dados, infere-se que o celular constitui bem de consumo mais importante do que eletrodomésticos como a máquina de lavar roupas, por exemplo, que está presente em cerca 66% dos lares.

Dados do Relatório de Coleta de Dados TIC Domicílios 2018, realizado pelo CETIC (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação), analisam o uso de internet por classes socioeconômicas no Brasil: majoritariamente, o uso se concentra nas classes A (92%) e B (91%); e por 76% da classe C; enquanto os das classes D e E representam apenas 48%. Embora flagrantemente inferior ao das classes mais ricas, o acesso à internet cresceu de 30% em 2015 para 48% em 2018, portanto um crescimento rápido.

Outro dado demográfico que merece destaque é o contraste entre o acesso à internet em áreas urbanas e rurais: em 2015, 63% da população urbana era usuária de internet, alcançando 74% em 2018; contra 33% da população rural no ano de 2015, que cresceu para 49% em 2018. O crescimento acelerado acompanha os dados do IBGE, que apresentam crescimento constante do número de internautas. Porém, as disparidades identificadas na sociedade brasileira persistem no meio virtual, conforme observadas as porcentagens do uso e acesso daqueles habitantes de áreas rurais e de classes D e E. Conforme análise da própria pesquisa:

---

<sup>16</sup> GERBELLI, Luiz Guilherme. **Concentração de Renda Volta a Crescer no Brasil em 2018, diz IBGE**. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/10/16/concentracao-de-renda-volta-a-crescer-no-brasil-em-2018-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 17 jun. 2020.

Apesar dos avanços observados ao longo da última década, o uso da rede no país ainda ocorre de forma bastante desigual.(...) Mesmo com essa diferença, vale destacar que o acesso à Internet entre a população das classes DE cresceu significativamente nos últimos anos, passando de 30%, em 2015, para 48%, em 2018, o que representa um acréscimo de 24,6 milhões de usuários de Internet nessa classe no período de três anos. Como será descrito a seguir, o usuário das classes DE tem frequência de uso diária menor, tende a ter apenas o telefone celular como dispositivo de acesso à rede e depende mais do WiFi para se conectar. Esse conjunto de indicadores sugere que, apesar do crescimento do uso da Internet por essa parcela da população, as características desse uso ainda guardam disparidades importantes em relação às classes A, B e C. (CETIC, 2018, pag. 110).

Sobre o comportamento dos usuários brasileiros, o estudo identifica precipuamente a utilização de plataformas de redes sociais para o envio e recebimento de mensagens (92%), para outras atividades não especificadas (75%). Também foram muito citados o uso de redes sociais para realizar ligações de voz ou chamadas de vídeo (70%) e, por último, o envio e recebimento de e-mails (57%). Também merecem destaque:

As atividades relacionadas a conteúdos multimídia continuaram sendo as mais frequentemente realizadas pelos usuários de Internet no país, depois das atividades de comunicação. Entre elas, ouvir músicas (73%) e assistir a vídeos, programas, filmes ou séries on-line (73%) foram as mais citadas pelos usuários de Internet. Apesar de estáveis em relação a 2017, a menção a essas atividades vem crescendo nos últimos anos. Ouvir música on-line, por exemplo, era realizada por 53,6 milhões de usuários de Internet, em 2014, e foi realizada por 93,1 milhões em 2018. Outra atividade que merece destaque é jogar on-line, que passou de 27%, em 2016, para 35%, em 2018, o que representa um aumento de 15,3 milhões de usuários que realizaram essa atividade no período.(CETIC, 2018, p. 121)

Comparado ao resto do mundo, os brasileiros passam mais tempo conectados que a média dos países do globo: o tempo despendido é, em média, de 9 horas e 29 minutos, contra seis horas e 42 minutos, média global<sup>17</sup>. Além disso, o tempo gasto pelos brasileiros interagindo com mídias sociais é distribuído em: 3 horas e 34 minutos em redes sociais; seguido de 3 horas e 26 minutos em aplicativos de streaming, TV aberta ou on demand(sob demanda); e 1 hora e 19 minutos com streaming de música.

Logo, as redes sociais ocupam papel proeminente nos hábitos de uso dos brasileiros. Dentre as plataformas mais populares, estão: YouTube, que conta com 95% dos internautas; seguido do Facebook (90%); WhatsApp (89%); Instagram (71%); Facebook Messenger (67%); Twitter (43%); LinkedIn (36%); Pinterest (35%); Skype com (31%); e, em décimo, Snapchat (23%). Sobre a quantidade de tempo gasta em plataformas de redes sociais como as mencionadas, o Brasil ocupa o segundo lugar no ranking dos países que mais as utilizam,

---

<sup>17</sup> DATARE PORTAL. **Digital 2020 Brasil**. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-brazil>. Acesso em: 10 jun. 2020.

perdendo apenas para as Filipinas<sup>18</sup>. Em números absolutos, aqui somos mais de 127 milhões de usuários no Facebook<sup>19</sup>, com dados de 2018 e 120 milhões de usuários de WhatsApp.

Diante desses dados, constata-se uma profunda inserção do uso de internet, principalmente de redes sociais, por parte dos brasileiros, em particular os de classes socioeconômicas mais ricas, localizados nas áreas urbanas.

### 1.3. Sobre a Influência das Plataformas de Redes Sociais

Conforme os dados apresentados, o uso de redes sociais está profundamente disseminado na sociedade brasileira, sendo particularmente proeminente nas classes mais ricas dos centros urbanos. A profusão de aparelhos de telefone e facilidade de acesso às redes de internet móvel (3G ou 4G) possibilitou uma transformação nos hábitos culturais do Brasil, permitindo que o acesso às plataformas virtuais de comunicação, relacionamentos, trabalho e serviços, para citar algumas, fossem inseridas como parte da cultura brasileira atual.

Essas transformações podem ser observadas em maior ou menor escala em outros países, uma vez que o advento da internet inaugura a Era da Informação<sup>20</sup>, no qual a facilidade de se comunicar ignora fronteiras físicas, catalisando o processo de globalização para novo patamar. Identifica-se a facilidade de acesso, principalmente graças à criação de aparelhos de telefonia móvel, aos conteúdos grátis ou de baixo custo, e a facilidade de produzir conteúdo individualmente; fatores identificados, por exemplo, na sociedade brasileira, cuja principal ferramenta de acesso são os celulares e cujos hábitos estão relacionados ao consumo de conteúdo de streaming (seja de música ou de vídeos variados), e troca de mensagens.

No que tange ao comportamento virtual dos usuários, o destaque é para as redes sociais, que ocupam a maior parte do tempo online. A popularidade das redes sociais reside principalmente em sua descentralização na formação de conteúdo e compartilhamento de informações, célere e dinâmica, de contornos flexíveis e em permanente processo de reinvenção<sup>21</sup>. Essas características permitem a criação de uma cultura horizontalizada, ao

<sup>18</sup> SILVA, Rafael Rodrigues da. **Brasil é o segundo país do mundo a passar mais tempo na internet**. Disponível em: <https://canaltech.com.br/internet/brasil-e-o-segundo-pais-do-mundo-a-passar-mais-tempo-na-internet-131925>. Acesso em: 10 jun. 2020.

<sup>19</sup> OLIVEIRA, Felipe. **Facebook chega a 127 milhões de usuários mensais no Brasil**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>. Acesso em: 22 mar. 2020.

<sup>20</sup> CASTELLS, Manuel. **A era da informação; economia, sociedade e cultura**. Vol. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

<sup>21</sup> MARTELETTO, 2001 *apud* CASTANHO, Maria Augusta Ferreira da Silva. **O Processo Eleitoral na Era da Internet: As Novas Tecnologias e o Exercício da Cidadania**. 2014. 337 f. Dissertação (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

contrário do que se observa na sociedade fora da realidade virtual, cuja verticalização reflete as desigualdades estruturantes que existem hoje.

Essa horizontalidade no ciberespaço, no entanto, não é suficiente para apagar desigualdades pré-existentes, como aquelas identificadas nas condições de acesso à internet. Como apresentado anteriormente, as classes A e B possuem maior inserção nas redes sociais do que pessoas pertencentes às classes D e E; ou se comparado a presença de pessoas pertencentes aos grupos de áreas urbanas versus de áreas rurais.

Portanto, o acesso aos benefícios proporcionados pela internet como um todo, e pelas plataformas de redes sociais especificamente, não são usufruídas igualmente pela população brasileira.

Apesar dessa constatação, é importante refletir sobre o papel cada vez mais proeminente que as redes sociais ocupam na sociedade. A popularidade das redes pode ser identificada no fortalecimento e construção de relacionamentos, conforme:

As redes sociais representam um fenômeno coletivo, cuja dinâmica implica relacionamento, seja ele entre pessoas, grupos ou organizações, ou relacionamento familiares, de amizade, de trabalho ou comunitários. O importante é ser um espaço de conexão que provoca mudanças no conhecimento e na rotina dos indivíduos. (...) O importante é a relação de pertencimento, de trocas comunicativas e relacionais, porquanto “[...] o que constitui e mantém o grupo são as interações, e não o território”. Davenport anota que o real valor das redes sociais está na possibilidade de compartilhamento de informações - como a informação política - que colaboram para ampliar vozes, redefinindo agendas educacionais e políticas, cooperando para a inovação e para a conscientização de mudanças pessoais<sup>22</sup>.

Além das mudanças na forma de entretenimento e consumo, as redes sociais também possibilitaram transformar a forma de se pensar política, sejam questões de políticas públicas, de participação popular, eleições e mesmo o pleno exercício da cidadania.

O sistema democrático em geral passou a ser repensado, uma vez que as redes sociais funcionam como ferramentas de prestação de contas (ou o termo *accountability*), favorecendo a construção de políticas públicas por meio do diálogo direto entre a população, representada pelos internautas, e seus representantes eleitos. Além disso, pode ser utilizado na eliminação ou redução de barreiras burocráticas, o que garante também celeridade.

Ainda no quesito político, as redes sociais tem se consagrado como nova plataforma para campanhas políticas. Inicialmente, no Brasil, em 2006, cerca de 25% do eleitorado fazia uso da internet, sendo majoritariamente composto por membros das classes A e B, e os

---

<sup>22</sup> CASTANHO, Maria Augusta Ferreira da Silva. **O Processo Eleitoral na Era da Internet: As Novas Tecnologias e o Exercício da Cidadania**. 2014. 337 f. Dissertação (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

principais blogs políticos eram escritos por comentaristas vinculados a grandes jornais de comunicação; portanto:

Havia, assim, uma transferência da elite política *off-line* para o mundo *online*. Os *blogs*, de certa maneira, apenas reproduziam o que acontecia nas outras mídias, e a Internet ainda não possuía uma estratégia própria que promovesse o debate político, sendo mais uma peça do sistema de articulação de notícias<sup>23</sup>.

Esse cenário é alterado conforme o acesso à internet se torna mais facilitado. Em levantamento realizado sobre o uso de redes sociais em campanhas eleitorais no Brasil, observa-se que sua popularização data das eleições para prefeitura de 2008, consagrando-se definitivamente a partir das disputas de 2010, crescendo de importância até se tornar decisivas nas eleições de 2018.<sup>24</sup>

Dentre as mídias sociais mais utilizadas para realização das campanhas, as mais populares pelos candidatos brasileiros são Facebook, YouTube e WhatsApp. O Twitter, embora também bastante utilizado, perdeu espaço para o Facebook e WhatsApp, em especial, decrescendo de importância:

(...) Facebook e, mais recentemente, o WhatsApp, têm sido preferidos pelos candidatos também por seus atributos enquanto mídias digitais, especialmente por sua facilidade em organizar redes e trocar informações com apoiadores mais leais, ao invés de “construir uma narrativa sobre si mesmos” à revelia da grande mídia como parece ser o caso dos websites ou do Twitter. Ou por outra: longe de estarem “pregando para os convertidos” esses candidatos usariam essas mídias para “pregar através dos convertidos” disseminando informações e mensagens em redes de apoio que potencializam enormemente suas estratégias de comunicação política<sup>25</sup>.

Além da influência sobre o processo eleitoral, as redes sociais também funcionam como mecanismos de participação direta ao longo dos mandatos dos candidatos eleitos, uma vez que nelas estão inseridos canais direto com os representantes, favorecendo a transparência e a comunicação.

No mais, as redes sociais também funcionam como forma de produzir, propagar, compartilhar e interagir com notícias e informações nelas veiculadas. Assim, constituem um meio de propagação de mídia social, resgatando o conceito apresentado no início do texto.

<sup>23</sup> CASTANHO, Maria Augusta Ferreira da Silva. **O Processo Eleitoral na Era da Internet: As Novas Tecnologias e o Exercício da Cidadania**. 2014. 337 f. Dissertação (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014, p. 256.

<sup>24</sup> BRAGA, Sérgio; CARLOMAGNO, Márcio. Eleições como de costume? Uma análise longitudinal das mudanças provocadas nas campanhas eleitorais brasileiras pelas tecnologias digitais (1998-2016). **Revista Brasileira de Ciência Política**, Brasília, n. 26, p. 7-62, maio- ago. 2018.

<sup>25</sup> Ibid.

Apesar das possibilidades de difusão de informação, a circulação desta não é tão livre quanto se poderia supor a princípio, uma vez que há mecanismos inteligentes de direcionamento de pesquisas que variam conforme os interesses dos usuários, mas sem o conhecimento deste. Portanto, a noção de que a informação circula completamente livre no meio virtual, porque isto não é exclusividade das redes sociais, é ilusória<sup>26</sup>. Nesse sentido:

A seleção do conteúdo é automática e não depende de vontade do usuário, mas de uma classificação algorítmica feita a partir do comportamento deste usuário na rede e das notícias a serem publicadas. (...) O Facebook criou, inclusive, métricas que tornam possível aferir a audiência de um determinado conteúdo. (...)

A partir delas é possível observar que a ferramenta possui grande sofisticação de análise e rastreamento dos acessos aos conteúdos. Trata-se de ferramentas de natureza quantitativa, cujo objetivo é monetizar a ferramenta e gerar receita a partir da forma como a ferramenta permitiu que aquele conteúdo se propagasse por sua rede<sup>27</sup>.

Esse direcionamento das informações realizado por redes sociais, através de seus algoritmos, promove a criação de “bolhas” nas quais os usuários ficam cercados apenas por assuntos que o interessem e por visões de mundo compatíveis com as suas. Se antes se identificava o caráter democrático, no sentido das possibilidades de participação, agora é preciso reconhecer que as redes sociais podem contribuir para a polarização de opiniões<sup>28</sup> e acirramento de visões de mundo específicas dos usuários.

Ainda no que tange ao tema de informações, a formação dessas bolhas ideológicas fortalece também a segregação e, como resultado, pode manipular a opinião daqueles que desconhecem seus mecanismos de funcionamento.

No mais, recentemente há outros artifícios criados para direcionar a opinião pública virtual sobre certos assuntos: a criação de robôs virtuais (também conhecidos pelo termo *bots*), que são perfis falsos que simulam comportamento humano para impulsionar determinadas notícias, informações ou pessoas; e também a técnica chamada de *microtargeting* cujo objetivo é criar perfis psicológicos com base nas informações coletadas pelo comportamento online da pessoa e direcionar propaganda específica para o perfil elaborado, no intento de manipular sua opinião; também a criação de *fake news* (notícias falsas), que é exatamente como o nome sugere a criação de notícias de conteúdo falsos. Esses mecanismos não são baratos, e contam com

<sup>26</sup> PARISER, 2012, p. 14 *apud* SANTANA, Sílvia. Polarização Política e Filtro Bolha: Sondagem das Postagens Políticas de Estudantes Universitários no Facebook. [Anais...] 40 Congresso Brasileiro de Ciências da Computação, Curitiba, 2017, p. 4.

<sup>27</sup> GUEDES, Marcelo Santiago. Os Impactos do Efeito Bolha causado pelos Algoritmos do Facebook para o Direito de Resposta. **Boletim Científico ESMPU**, Brasília, a. 16, n. 50, p. 67-85 – jul./dez. 2017, p. 77.

<sup>28</sup> SANTANA, Sílvia. Polarização Política e Filtro Bolha: Sondagem das Postagens Políticas de Estudantes Universitários no Facebook. [Anais...] 40 Congresso Brasileiro de Ciências da Computação, Curitiba, 2017, p. 4.

aparatos tecnológicos sofisticados, pessoas que os produzem e controlam, além de uma significativa quantidade de *big data*. Dessa forma, a utilização desses recursos, de fins evidentemente escusos, não pode ser implementada por qualquer pessoa, apenas aqueles que possuam recursos suficientes para exercer esse tipo de influência. Todos esses exemplos são formas de manipulação da opinião pública que só podem ser executadas devido a existência e ampla utilização de redes sociais que passaram a ter suma importância no cenário político-jurídico nacional.

Em pesquisa recente realizada pela Universidade de Oxford (Reino Unido), foram identificados 48 países, dentre eles o Brasil, no qual o uso desses mecanismos é realizado por órgãos políticos e governos para manipular a opinião pública. Dessa maneira, minando o potencial democrático que as redes sociais possuem e corroborando para a formação de “bolhas” na vida real, fora do ciberespaço; uma vez que essas esferas se confundem, exercendo influência uma sobre a outra, em permanente troca.

Diante disto, as redes sociais podem se tornar ferramentas de manipulação, especialmente para aqueles inadvertidos de seus perigos antidemocráticos. O desconhecimento dessas ferramentas fortalece ainda mais a influência que elas podem exercer e a relevância artificialmente criada online pode ser levada para fora das telas, dominando o debate e a opinião pública. Não obstante, inúmeras iniciativas legislativas estão sendo estudadas neste exato momento com o intuito de regular e evitar os problemas gerados por comportamento inapropriado nas redes sociais.

No próximo capítulo será discutido o arcabouço legislativo recente que tem como objeto as relações de cunho jurídico que acontecem através da Internet e mais especificamente das redes sociais.

## 2. INICIATIVAS LEGISLATIVAS BRASILEIRAS NO ÂMBITO DA REGULAÇÃO DE NEGÓCIOS JURÍDICOS ONLINE

### 2.1. Análise do Marco Civil da Internet

Sancionado em 2014, o Marco Civil da Internet (MCI), como ficou conhecida a Lei nº 12.965, tem por finalidade estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres no uso da internet no Brasil.

Segundo levantamento realizado pelo Observatório da Internet no Brasil, a Lei 12.965/2014 representa a formulação de uma lei bem sucedida com parceria direta do poder público com a população:

A Lei 12.956/2014 é, sem dúvida, o divisor de águas no que toca à regulação da Internet no Brasil. Gestado de maneira colaborativa pela sociedade brasileira por meio de um processo bem sucedido de consulta pública, trata-se de uma iniciativa regulatória aplaudida e replicada internacionalmente, como sucedeu, por exemplo, na Itália e na França.

Ainda de acordo com esse estudo, há uma mudança paradigmática na própria atuação do Congresso Nacional após a sanção da lei: em 21 anos de atuação antes de 2014 a Câmara dos Deputados e o Senado produziram, no total, 139; mas nos dois anos seguintes ao Marco Civil da Internet, o total de propostas alcançou o número de 166. Os pesquisadores apontam duas hipóteses que poderiam explicar esse fenômeno:

i) O Marco Civil da Internet, bem como outros projetos de leis importantes foram aprovadas (e.g., Lei nº 12.727/2012), impulsionado tal agenda e/ou; ii) nesses dois últimos anos, diversos temas aqueceram a pauta da Internet, como economia de compartilhamento, bloqueio de aplicações, *revenge porn*, franquia de dados, entre outros.

No mais, o Marco Civil da Internet representa uma proposta regulatória muito mais preocupada em assegurar garantias e direitos, e sem um caráter punitivista. Isso fica evidente logo em seu primeiro capítulo, que vai abarcar dos artigos 1º ao 6º, resumidamente, o acesso à internet como um direito de todos, a fim de garantir a livre manifestação do pensamento, expressão e comunicação; bem como, garantir o acesso à informação, conhecimento e participação na vida cultural e condução dos assuntos públicos. Complementarmente, prevê a preservação da funcionalidade da internet como essencial, devendo seguir parâmetros internacionais de qualidade e estímulo ao uso de boas práticas.



No capítulo seguinte, são estabelecidos os direitos e deveres de usuários, dos quais destacam-se: o reconhecimento ao acesso à internet como exercício de cidadania, e a proteção à liberdade e privacidade como condições de pleno exercício do direito de acesso à internet; por óbvio, também ao exercício de cidadania.

Destacam-se ainda a inviolabilidade do sigilo de comunicações virtuais e de dados armazenados, salvo em caso de ordem judicial; também o reconhecimento inviolabilidade da intimidade e da vida privada, reconhecendo-se inclusive a possibilidade de indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação (artigo 7º).

Também são direitos dos usuários o acesso à informações claras, à manutenção da conexão compatível com aquela contratada, a acessibilidade para usuários de mobilidade reduzida, e a extensão das normas de proteção do direito do consumidor no campo das relações consumeristas estabelecidas pelo meio virtual.

Em suma, como se vê, os direitos consagrados no Marco Civil da Internet replicam direitos fundamentais já previstos na Constituição brasileira, frisando sua extensão também ao meio virtual.

Embora algumas de suas determinações sejam necessárias para dirimir questões na aplicabilidade, por exemplo, do direito do consumidor ou a possibilidade indenizações moral e material por danos eventualmente ocorridos na seara virtual, em outros momentos parece ser repetido o óbvio: que direitos fundamentais, como o de liberdade de expressão são inalienáveis e irrenunciáveis.

No capítulo seguinte, a lei tratará da provisão de conexão e de aplicações de internet, destacando-se a neutralidade da rede e limite da responsabilização de provedores de internet quanto aos casos de proteção de registros, dados pessoais e comunicações privadas.

O conceito de neutralidade da rede constitui princípio que determina às operadores a prestação de um serviço de pacotes de dados isonômico, no qual o conteúdo, aplicação, origem e destino, ou quaisquer outras características, não se tornem empecilho para o acesso à uma rede livre e aberta igualmente para todos os usuários.

Há poucas exceções a esse preceito, especificadas no artigo 9º: quando requisitos técnicos forem indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e na priorização de serviços emergenciais. Nesses casos, a regulamentação estará submetida à participação do Comitê Gestor de Internet (CGI) e da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Mesmo com a previsão dessas exceções, o §2º do mesmo artigo determina que a atuação deve ser transparente, inclusive informando aos usuários sobre práticas de gerenciamento adotadas, isonômica e proporcional.

Dos artigos 10 ao 17, trata-se do armazenamento e proteção de registros de conexão de acesso, dados pessoais, comunicações privadas. Esses dados seguem os critérios estabelecidos nos artigos 10 e 11, o artigo 12 trata das penalidades em caso de descumprimento destes; e os demais, da coleta e guarda dos registros de conexão e de acesso a aplicações (LINS, 2018).

As regras estabelecidas valorizam o direito à privacidade dos titulares desses dados. No entanto, conjugando-se os artigos 10 e 11 ao inciso VII do artigo 7º<sup>29</sup>, tem-se o que o consentimento do usuário precisa ser livre, expresso e informado, é uma parte essencial da sua garantia de privacidade. Contudo, para que esteja de fato consciente, seria necessário ao usuário que recebesse informações sobre o tipo de tratamento que aqueles dados terão; o que não foi resolvido no MCI, mas se pretende, como será visto a seguir, com a criação da Lei Geral de Proteção de Dados.

Embora na sua época de criação o MCI estabelecesse regras sobre o armazenamento e proteção de dados pessoais, o tratamento de dados é tema de particular importância e bastante complexo, uma vez que há interesses econômicos, científicos e legais envolvidos. Até o momento de criação dessa lei, não havia comandos detalhados que esclarecessem sobre o uso, responsabilização e mesmo do tratamento que esses dados receberiam.

Simultaneamente, há uma evidente preocupação sobre a coleta, armazenamento, e tratamento de dados. Inclusive, porque afeta direitos fundamentais. Além disso, com a comercialização de dados, há uma questão econômica a ser pensada. A regularização excessiva poderia ser igualmente prejudicial. Nesse sentido, a lei estabelece critérios abrangentes, mas sem caráter punitivista ou demasiadamente intervencionista. A preocupação precípua está em assegurar a neutralidade da rede, uma vez que indispensável para o exercício pleno da cidadania e da livre manifestação do pensamento.

Ainda sobre esse capítulo, os artigos 18 ao 21 tratarão da responsabilidade dos provedores de internet acerca do conteúdo veiculado por terceiros. O artigo 18 estabelece a regra geral, pela qual a responsabilidade de conteúdo disponibilizado por terceiros não cabe aos provedores de

---

<sup>29</sup> Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: (...) VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros e conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

internet. Nos artigos seguintes, são estabelecidas as exceções dessa regra, quando poderão ser responsabilizados civilmente (artigo 19), ou subsidiariamente (artigo 21).

No primeiro caso, a responsabilização civil ocorrerá se, após ordem judicial específica para tornar indisponível conteúdo identificado como infringente, o provedor não adotar as providências necessárias no prazo determinado. Destaque-se que não caberá ao provedor realizar censura prévia ao conteúdo gerado por terceiros, inclusive porque isto, por si só, feriria o direito de livre manifestação; no mais, a competência para identificar conteúdo infringente é do Judiciário.

No segundo caso, quando terceiro disponibilizar conteúdo que contenha imagens, vídeos ou quaisquer materiais que divulguem cenas de nudez ou ato sexual de caráter privado, sem que um dos participantes tenha consentido com a veiculação deste conteúdo, os provedores também estarão sujeitos à responsabilização, mas de maneira subsidiária. Nesse caso, novamente, o provedor não pode realizar censura prévia, mas deverá agir para indisponibilização do conteúdo comprovadamente violador da intimidade, após notificado diretamente por aquele que sofreu a violação de seus direitos, ou dos representantes legais deste.

No que tange às regras estabelecidas para o Poder Público, além das mesmas prerrogativas de respeito à neutralidade da rede, armazenamento e cumprimento das prerrogativas constitucionais; ele tem o dever de fomento da infraestrutura das redes, estimulando o desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da internet; promoção da cultura e da cidadania e na prestação de serviços públicos de maneira integrada, eficiente, simplificada e pelo oferecimento em diversos canais de acesso, inclusive remotos.

Portanto, a internet representa uma ferramenta de promoção de acesso aos direitos fundamentais, e de participação social. Para tanto, além dos incentivos, deverá, periodicamente, formular e fomentar estudos; fixar metas, estratégias, planos e cronogramas atinentes ao seu uso e desenvolvimento no Brasil.

Sobre a implementação prática dessa lei, é necessário investigar a jurisprudência produzida até então: desde sua entrada em vigor, o MCI estabeleceu-se como principal fonte de regras quando se trata de relações virtuais. De acordo com a publicação de cunho acadêmico “Observatório do Marco Civil da Internet”, no qual estão armazenadas e compiladas informações legais, técnicas e toda jurisprudência sobre o assunto, foram identificados 52 eixos temáticos, que englobam:

Algoritmos; Anonimato; Bloqueio de aplicativos; Bloqueio de conteúdos; Censura prévia; Criptografia; Dados cadastrais; Dados pessoais; Danos materiais; Danos morais; Decreto 8771/16; Direito à informação; Direito ao esquecimento; Direito de

imagem14; Direito do consumidor; Direito do trabalho; Direito eleitoral; Direito penal; Direitos autorais; Fake News; Hackers; Identificação clara e inequívoca; Indenização; Interesse público; Intimidade; Liberdade de expressão; Liberdade de imprensa; Liberdade de informação; Liberdade de manifestação do pensamento; Liberdade dos modelos de negócios; Multa diária; Neutralidade de rede; Nome de domínio; Nudez ou atos sexuais; Pessoas públicas; Porta lógica de origem; Privacidade; Processos históricos; Propriedade intelectual; Provedores de aplicações; Provedores de conexão; Provedores de conteúdo; Provedores de pesquisa; Quebra de sigilo; Redes sociais; Registros de acesso a aplicações; Registros de conexão; Remoção de aplicativos; Remoção de conteúdos; Segredo de justiça; Segurança da informação; Spam.

Apenas diante da organização desse catálogo temático vê-se a abrangência da lei. Novamente, ela sozinha não esgota todos esses assuntos.

## 2.2. Análise da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A Lei 13.709 de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tem por objetivo garantir a privacidade dos dados pessoais de pessoas físicas ou jurídicas. Para isso, cria regras claras e detalhadas sobre o processo de coleta, armazenamento e compartilhamento dessas informações.

Além disso, tem aplicação extraterritorial, abrangendo qualquer operação de tratamento realizada no território brasileiro, atividades que objetivem ofertar ou fornecer bens ou serviços ou tratamento de dados de indivíduos localizados no Brasil, ou, por fim, dados pessoais que serão alvo de tratamento, desde que esses dados sejam coletados em território nacional.

Cria uma série de definições legais, distinguindo três tipos de dados: os pessoais, os dados pessoais sensíveis ou dados anonimizados:

I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;  
 II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;  
 III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

Outras definições também são apresentadas, mas a definição de perfis de dados distintos é o que permite criar mecanismos mais ou menos protetivos conforme a importância e valor que esse dado possui. Isso é necessário porque é a partir da coleta e tratamento de enormes quantidades de dados que uma série de funcionalidades e serviços são disponibilizados, e o que possibilita o desenvolvimento na área de *big data*. Por constituírem a base para que tantos

mecanismos possam ser criados ou aperfeiçoados, esses dados possuem um valor “monetizado”, então a elaboração de regras claras e objetivas permite não somente conferir proteção aos próprios usuários, mas também ao favorecimento a concorrência e livre atividade econômica.

Essa preocupação se repete em outras partes do globo, conforme se vê na elaboração do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) aprovado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho da União Europeia em 2016, cujo intuito é exatamente de proteger dados pessoais de todos os indivíduos presentes na União Europeia e no Espaço Econômico Europeu, criado em 2018.

Da mesma maneira que o RGPD, a LGPD confere maior transparência sobre o uso de dados pessoais coletados aos usuários, e maior autonomia sobre sua utilização para armazenamento ou tratamento de informações. Mesmo que com peculiaridades próprias e regionais, os dois normativos visam a regulamentação do uso de dados porque sua importância econômica e social é proeminente; suscitando o debate sobre as implicações de sua manipulação em distintas searas, atingindo direitos fundamentais, seja de empreendimentos privados seja da coletividade social, ou mesmo individualmente.

Por essas razões a LGPD estabelece direitos aos titulares de dados e aos agentes e controladores, identificados como aqueles que realizarão o tratamento dos dados pessoais que realizarem. A identificação dos operadores e controladores é especialmente relevante para determinar a responsabilização em casos de violação aos direitos instituídos. De toda forma, embora essa lei preveja um conceito objetivo de quem seriam esses sujeitos e quem seriam os responsáveis, somente a partir de sua implementação efetiva é que será possível mensurar o quão bem definidos e apropriados são esses conceitos na hora de aferir a responsabilidade.

Como já mencionado, o tratamento e comercialização dos dados pessoais constitui um relevante parte da economia atual, por isso a lei estabelece que o titular dos dados deve consentir com o tratamento destes, devendo receber informações suficientes para formar uma opinião fundamentada (artigos 7º ao 9º).

Há também hipóteses em que não é necessária emissão do consentimento do titular dos dados: nesse caso, o artigo 10 traz o conceito de “interesse legítimo”, no qual o controlador pode fundamentar o tratamento de dados pessoais para finalidades legítimas, consideradas a partir de situações concretas, como o apoio e promoção de atividades próprias; ou a proteção do exercício regular dos direitos e prestação de serviços do titular. Como exemplo, é possível pensar no uso de dados bancários de clientes pelas próprias instituições bancárias para coibir

fraudes; ou a inclusão da coleta de dados para fins de proteção de crédito, como informações coletadas automaticamente para manutenção de cadastro.

No que diz respeito ao tratamento de dados pessoas pelo Poder Público, o artigo 23 determina que deve ser considerada a finalidade pública destes, portanto estabelecendo uma lógica distinta ao tratamento e proteção desses, permitindo que os dados pessoais de acesso público permaneçam disponíveis.

Sobre dados automatizados, a lei garante aos usuários que estes possam solicitar revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, seja seu perfil de predileções pessoais, consumo, crédito ou profissional.

Além disso, o usuário também possui o direito de solicitar informações claras e adequadas a respeito dos critérios e procedimento utilizadas que fundamentam essas decisões automatizadas. Caso isso ocorra, os responsáveis pelo tratamento desses dados deverão fornecê-los, mas não são obrigados a fornecer quaisquer critérios ou procedimentos que possam revelar segredos comerciais ou industriais. Nesse caso, autoridade nacional poderá realizar uma auditoria para verificar a existência de aspectos discriminatórios no tratamento automatizado de dados.

Por último, a LGPD, alterada pela Lei nº 13.853 de 8 de julho de 2019, cria a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão público vinculado à Presidência da República competente por zelar pela proteção de dados, no termos legais, elaborar diretrizes para a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e de Privacidade, pela fiscalização e aplicação de sanções em caso de descumprimento da lei; é responsável, enfim, por todas as comunicações, deliberações, edição de normas e articulações necessárias para implementação da lei.

Além dessa, cria também o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, composto por representantes de diversos órgãos, responsável por propor diretrizes estratégicas e fornecer subsídio para elaboração da Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, e atuação da ANPD, elaborar relatórios anuais avaliativos dessa mesma política, elaborar estudos e audiências públicas, sugerir ações à ANPD, e disseminar o conhecimento sobre a proteção de dados pessoais e privacidade da população.

Sobre a atuação desses órgãos e a efetivação da LGPD, ainda não é possível conferir seu impacto prático, uma vez que a lei só entrará em vigor em agosto de 2020.<sup>30</sup>

Nos campos político, jurídico e econômico a busca pela efetivação do direito à moradia tem avançado pouco, conforme se demonstrará a seguir.

---

<sup>30</sup> Tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 1.179/2020 que pretende adiar a entrada em vigência da LGPD para janeiro de 2021, em razão da situação emergencial vivenciada pela crise da pandemia da Covid19.

### 3. NATUREZA JURÍDICA CONTRATUAL DOS TERMOS DE USO DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS

O ordenamento jurídico brasileiro quando de decidiu adotar qual sistema seria utilizado para analisar a concordância do usuário apontou que tal consentimento deveria ser feito de forma expressa e inequívoca. Esse entendimento pode ser extraído da análise do artigo 7º da Lei 12965/2014.

Mais especificamente, este sistema está previsto em nosso ordenamento jurídico no inciso IX, do artigo 7º, do Marco Civil da Internet e no artigo 43, do Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma: “Por tal parâmetro normativo, repita-se, deve haver a ciência do usuário, seguida da sua escolha em permitir ou barrar a coleta, tratamento, uso e transmissão dos dados pessoais, sob pena de tal prática ser ilícita.”<sup>31</sup>

Apesar dessa exigência de consentimento explícito e inequívoco, muitas vezes, na análise do caso fático, verifica-se que muitas vezes o usuário expressa esse consentimento sem a devida leitura ou concordância das cláusulas do termo de uso da ferramenta.

#### 3.1. Analogia a contrato de adesão

O promitente usuário de uma plataforma de rede social ao tentar acessar o serviço online oferecido, invariavelmente, será instado a concordar com Termos de Uso da aplicação. Tal manifestação de concordância se dará através de um clique em um “checkbox” que ao lado haverá uma frase genérica como por exemplo: “Eu li e concordo com os termos de uso da aplicação” ou às vezes, nem isso como no caso do Facebook. Como pode ser visto na figura abaixo, no seu canto inferior direito, no caso do Facebook, ao clicar em cadastrar subentende-se que você leu e concordou com um termo enorme e repleto de termos técnicos ou jurídicos.

---

<sup>31</sup> LIMA, Marco Antonio; JUNIOR, Irineu Francisco Barreto. Marco civil da internet: limites da previsão legal de consentimento expresso e inequívoco como proteção jurídica dos dados pessoais na internet. **Revista de direito, governança e novas tecnologias**, v. 2, n. 1, p. 241-260, 2016.

Figura 2: Página inicial do Facebook



Fonte: Facebook, 2020.

Os documentos que englobam os Termos de Uso e política de dados dessas plataformas têm como características serem padronizados para todos os usuários, definidos unilateralmente pelo provedor do serviço. Uma vez aos usuários é impossível a negociação das cláusulas, sendo possível apenas a concordância ou não, defende-se aqui a ideia de que tais termos se enquadram na categoria de **contratos de adesão**, definidos pelo art. 54 do código de defesa do consumidor

Art. 54º Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.;

O intuito da adoção deste tipo de contrato é viabilizar a oferta de um produto a nível global, reduzindo drasticamente os custos com negociação caso a caso e com eventuais responsabilidades.

Segundo a definição de Pereira (1998)<sup>32</sup>, famoso civilista mais conhecido por Caio Mario, o contrato de adesão que deveria se chamar contrato por adesão, assim entendido como "...aqueles que não resultam do livre debate entre as partes, mas provêm do fato de uma delas aceitar tacitamente as cláusulas e condições previamente estabelecidas pela outra". Sendo assim, os termos de uso das plataformas de redes sociais se enquadram perfeitamente nessa categoria de contrato.

<sup>32</sup> PEREIRA, Caio Mario da Silva. et al. **Instituições de direito civil**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.



Essa abordagem de negócios das plataformas é um mecanismo jurídico que visa a prestação de serviços a nível global, simplificando seus departamentos de contencioso, impondo limites nos direitos dos usuários que na sua maioria nem lerá nem entenderia caso lesse as cláusulas ali expressas. Tal mecanismo oferece muitas vantagens aos prestadores de serviço.

Uma vez que os termos de uso têm aparência de contrato de adesão definido pelo código de defesa de consumidor, seria esta uma prova cabal de que a relação jurídica entre o usuário da rede social e o prestador de serviço estão em uma relação de consumo? A relação de consumo no Brasil está definida nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A controvérsia poderia restar uma vez que o tipicamente o usuário de redes sociais no Brasil não paga diretamente uma taxa ou qualquer natureza de contraprestação pecuniária diretamente ao prestador de serviço. Muito embora isso seja uma verdade irrefutável, O Superior Tribunal de Justiça STJ, em sede do Recurso Especial: Resp. 1316921 RJ 2011/0307909-6 já afastou essa argumentação e se manifestando no sentido de que o fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, uma vez que o termo “mediante remuneração” contido no art. 3º parágrafo segundo do CDC deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

### **3.2. Ausência de Leitura dos termos**

A realidade é que os usuários não tem o costume de ler os termos de uso das ferramentas de rede social. Imagina-se que em geral, usuários não leem os contratos de qualquer natureza, mas esse comportamento é particularmente maior quando se trata de serviços prestados online cujo aceite é realizado com apenas um clique do *mouse* e o contrato está assinado e tacitamente completamente aceito.

Não foram encontradas pesquisas que trouxesse percentuais de usuários que efetivamente fazem a leitura minuciosa dos contratos e acredito que não seja do interesse dos provedores de serviço que tal pesquisa exista, até porque provavelmente ganharia enorme projeção. Entretanto um caso muito peculiar aconteceu nos Estados Unidos que corrobora a tese aqui defendida.

Em fevereiro de 2005, um cidadão chamado Doug Hechman resolveu ler com cautela os termos de um serviço de internet contratado. A empresa PC Pitstop acreditava que seus usuários não liam os contratos para utilização do sistema e para provar esse ponto, o PC Pitstop incluiu uma cláusula em um de seus próprios Termos de Uso na qual se prometia a qualquer pessoa

que o lesse, uma “premiação” incluindo dinheiro se eles enviassem uma mensagem para um determinado endereço de e-mail listado no contrato de prestação de serviço.

Após quatro meses e mais de 3.000 downloads, chamado Doug Hechman finalmente foi o primeiro a enviar o e-mail solicitando o valor prometido. A empresa cumpriu sua palavra e esse usuário do serviço recebeu um cheque no valor de mil dólares e de certa forma, provou que realmente vale a pena ler os termos de uso, ou pelo menos para ele valeu. Não se trata de uma anedota, este caso realmente aconteceu e inclusive essa pessoa concedeu algumas entrevistas<sup>33</sup>.

Nesta mesma linha, a GameStation, fabricante e vendedora de jogos de computador, revelou que legalmente possui as almas de milhares de compradores online, graças a uma cláusula nos termos e condições acordados pelos compradores online. A varejista britânica acrescentou a "cláusula da alma imortal" ao contrato assinado antes de fazer qualquer compra online no início deste mês. Afirma que os clientes concedem à empresa o direito de reclamar a sua alma.

Óbvio que se tratava de uma brincadeira. Esses termos de serviço foram atualizados no Dia da Mentira como uma piada, mas o varejista o fez para deixar um ponto muito real: ninguém lê os termos e condições de compra online e as empresas são livres para inserir a cláusula que quiserem nos documentos.

Portanto, embora inexista pesquisa relevante acerca do quantitativo de pessoas que efetivamente realizam a leitura detalhada dos termos de serviço, esses dois casos são bem ilustrativos para exemplificar o que a o senso geral já apontava. E fato é que as empresas se beneficiam de tal comportamento social.

### **3.3. Complexidade da estrutura dos termos de uso**

Os Temos de Uso dos prestadores de serviço tendem a conter termos jurídicos muito específicos, termos tecnológicos nada usuais, além de serem extremamente longos e divididos em inúmeros documentos que dificulta muito que o um cidadão médio possa entender seis direitos, deveres e obrigações.

---

<sup>33</sup> MAGID, Larry. **4 Years Later – PC Pitstop EULA Experiment Still the Buzz**. Disponível em: <https://techtalk.pcmatic.com/2009/12/14/4-years-later-pc-pitstop-eula-experiment-still-the-buzz/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

Exemplos que corroboram os argumentos acima podem ser extraídos dos termos de uso do aplicativo de micro blog Twitter<sup>34</sup>. Os termos de uso do Twitter é subdivido em inúmeros documentos como Termos de Serviço, outro documento Política de Privacidade, e outro documento para Regras do Twitter.

Entretanto, há mais vários documentos que aumentam a complexidade desse cenário. Todos estes abaixo são documentos com regras de utilização da plataforma:

- Regras de automação
- Como denunciar vulnerabilidades de segurança
- Denunciar violações
- Uso indevido de nome de usuário
- Diretrizes de promoções no Twitter
- Política contra propagação de ódio
- Política de Falsa Identidade
- Política sobre a exploração sexual de menores
- Política de contas inativas
- Política de contas de paródias, feed de notícias, comentários e fã-clubes (a "política")
- Política de Direitos Autorais
- Política de marcas registradas
- Política relacionada a nudez não consensual
- Política de mídia sensível
- Sobre conteúdo retido no país
- Política de informações privadas
- Sobre restrições e regras de busca

Além da questão da subdivisão em documentos listada acima, há outras duas questões de complexidade: uma é a questão das terminologias completamente incomuns como por exemplo “API” ou “*Application Programming Interface*” que é de caráter eminentemente técnico para desenvolvedores de software.

Outra questão é o os apontamentos para documentos estrangeiros conforme exemplificação abaixo.

---

<sup>34</sup> TWITTER. **Termos de serviço do Twitter**. Disponível em: <https://twitter.com/pt/tos>. Acesso em: 22 mar. 2020.

Situação fática exemplificativa deste problema supracitado pode ser o caso do documento de “Políticas de Direitos Autorais”. A partir da sua versão em português pode ser extraída a seguinte frase: “O Twitter responde a reclamações relacionadas a direitos autorais enviadas de acordo com o Digital Millennium Copyright Act (“DMCA”).” A DMCA (em português, Lei dos Direitos Autorais do Milênio Digital) é uma lei dos Estados Unidos da América sobre direito autoral, que criminaliza não só a infração em si, mas também a produção e a distribuição de tecnologia que permita evitar as medidas de proteção aos direitos de autor. Além disso, ela aumenta as penas por infrações de direitos autorais cometidas via Internet.

O restante do documento de “Políticas de Direitos Autorais” faz inúmeras referências ao DMCA que não é de conhecimento do usuário brasileiro, nem dos legisladores brasileiros. Além disso, esse documento nem em português está listado no site da plataforma digital.

### **3.4. Alteração contratuais “fantasmas”**

As alterações contratuais posteriores que não são comunicadas expressamente aos usuários ou que são notificadas, mas que não exigem uma concordância expressa para fins deste estudo serão chamadas de alterações “fantasmas”.

Novamente e idealmente, para que uma alteração posterior à concordância inicial dos Termos de Uso seja considerada eficaz, tornam-se necessários o conhecimento e o consentimento expresso do usuário no que se refere às alterações realizadas pelo provedor de serviço. Neste sentido, a alteração no teor dos Termos de Uso deve ser precedida de notificação do usuário e da exigência de seu consentimento expresso para utilização da plataforma. Entretanto, é muito comum que se incluam nos Termos de Uso cláusulas garantindo às plataformas o poder de alterar cláusulas contratuais sem a anuência, participação ou notificação dos usuários.

Um triste exemplo desse cenário que pode ser citado é o YouTube, maior plataforma de vídeos do mundo. A ferramenta de vídeos do Google aponta em seus Termos de Serviço que a empresa “se reserva o direito de alterar estes Termos de Serviço a qualquer tempo e sem aviso”.

Portanto, um usuário que já provavelmente não leu o contrato a contento quando da assinatura da primeira vez, mas mesmo que ele tenha lido, seria insuficiente, uma vez que a alteração contratual das cláusulas pode ser feita sem que ele seja notificado, ou seja um tremendo absurdo.

Uma plataforma que apresenta uma melhor política de alteração dos contratos é a Wikipedia. O serviço disponibiliza as propostas de alterações para que os usuários façam

comentários durante um período determinado. Da mesma forma, a empresa se compromete a notificar os usuários no caso de alterações nos Termos de Uso, mas considera o uso continuado dos serviços como anuência do usuário às alterações<sup>35</sup>.

Muito embora seja razoável presumir que uma negociação individual com cada usuário para alteração dos Termos de Uso seja impraticável, uma vez que se trata de serviços com milhões de usuários, ainda assim, algumas boas práticas deveriam ser adotadas pelas plataformas para uma adequação a padrões mínimos neste quesito.

Nessa linha, as Recomendações sobre Termos de Uso e Direitos Humanos apresentadas no 10º Fórum de Governança da Internet das Nações Unidas (2015) estabelecem que não deveriam existir alterações fantasmas, ou melhor, que os Termos de Uso das plataformas devem respeitar o núcleo mínimo do direito de ser ouvido, devendo ser garantido ao usuário o direito de ser notificado a respeito da retirada de conteúdo, de alterações nos Termos de Uso e outros procedimentos.

---

<sup>35</sup>WIKIMEDIA. **Termos e condições de uso.** Disponível em: [https://foundation.wikimedia.org/wiki/Terms\\_of\\_Use/pt-br](https://foundation.wikimedia.org/wiki/Terms_of_Use/pt-br). Acesso em: 22 mar. 2020.

## 4. PROBLEMAS JURÍDICOS ENCONTRADOS NOS TERMOS DE USO DAS PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS

Esse capítulo visa estudar cláusulas comuns em termos de uso de serviço de plataformas de redes sociais e como elas afrontam diretamente o ornamento jurídico brasileiro seja em leis mais gerais ou nas mais específicas relacionadas à Internet ou até mesmo princípios.

### 4.1. Imposição de cláusula de arbitragem

Numa breve e precisa síntese, a professora Ada Pellegrini Grinover dizia que a arbitragem consiste em submeter à decisão de determinada questão a um terceiro imparcial que não o Estado-juiz, de sorte que as partes se vinculam à decisão assim proferida<sup>36</sup>.

No tocante às plataformas de serviço pela Internet também ocorre o fenômeno da adoção de cláusula de arbitragem, dessa maneira, não raramente, as plataformas online incluem cláusulas arbitrais em seus Termos de Uso. Com relação à adoção deste tipo de cláusula em contratos de adesão, existe posicionamento consolidado na jurisprudência brasileira. O Superior Tribunal de Justiça possui precedentes reconhecendo a eficácia da cláusula de arbitragem neste tipo de contrato apenas quando o “aderente venha a tomar a iniciativa de instituir a arbitragem, ou concorde, expressamente, com a sua instituição”, o que já foi visto que não acontece via de regra no Brasil.

A mesma Corte também entendeu que a cláusula arbitral não prevalece quando o consumidor procura a via judicial para a solução de litígios pelo princípio da inafastabilidade da tutela jurisdicional.

Não obstante, conforme demonstrado acima, a jurisprudência baseada na principiologia supracitada não permite afastar o controle jurisdicional pátrio, alguns provedores de serviço mantêm em seus documentos de termos de serviço cláusulas de arbitragem como pode ser verificado no Twitter<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini, Arbitragem e prestação de serviços públicos. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, vol. 233, 2003, p. 378

<sup>37</sup> PRIVACY SHIELD. *Arbitrations procedures*. Disponível em: <https://www.privacyshield.gov/article?id=G-Arbitration-Procedures>. Acesso em: 10 jun. 2020.

## 4.2. Definição de foros favoráveis ao prestador de serviço

As partes envolvidas em um negócio jurídico podem acordar entre si a eleição de foro para solucionar eventuais controvérsias que surgirem em razão do contrato. A grande maioria dos Termos de Uso costuma incluir cláusulas que definem sob qual legislação o contrato será regido.

Venturini<sup>38</sup>, ao analisar uma série de 50 Termos de Uso de diferentes plataformas, concluiu que 86% dos serviços impõem alguma jurisdição específica em suas políticas. A escolha típica é a da legislação do local onde se encontra a sede da empresa. No caso de plataformas com operação global, diferentes versões dos Termos de Uso costumam indicar legislações específicas, de acordo com o local de acesso do usuário.

Por exemplo, os Termos de Serviço da rede LinkedIn estabelecem que na “hipótese de um litígio judicial, o LinkedIn e você concordam que serão competentes os tribunais da Califórnia, em conformidade com a legislação da Califórnia ou os tribunais de Dublin, Irlanda, em conformidade com a legislação irlandesa.”<sup>16</sup>

A adoção deste tipo de cláusula é particularmente preocupante porque, em teoria, limita substancialmente a já reduzida capacidade do usuário de entender os riscos do contrato. Não é razoável exigir que o usuário comum tenha conhecimento acerca das peculiaridades legislativas de cada local em que operam as sedes das plataformas acessadas.

Assim, a jurisprudência nacional proíbe a aplicação de normas internacionais nas relações que envolvam o consumidor nacional. Klausner<sup>39</sup>, analisando a concepção do STJ quanto à legislação aplicável nas relações internacionais de consumo, assevera que o tribunal considera o CDC uma norma de ordem pública internacional, de aplicação imperativa e com eficácia extraterritorial a todo conflito de consumo internacional. Preferível, no entanto, é o entendimento de que a legislação internacional poderá ser aplicada ao contrato desde que seja mais benéfica ao consumidor.

Da mesma forma que na cláusula de eleição da legislação aplicável, as plataformas incluem cláusulas que indicam o foro competente para dirimir eventuais conflitos com o usuário. Estas cláusulas geralmente acompanham a cláusula de

---

<sup>38</sup> VENTURINI, J., Louzada, L., Maciel, M., Zingales, N., Stylianou, K., & Belli, L. *Terms of Service and Human Rights: an Analysis of Online Platform Contracts*. Rio de Janeiro: Revan, 2014.

<sup>39</sup> KLAUSNER, E. A. *Direito Internacional do Consumidor – A Proteção do Consumidor no Livre-Comércio Internacional*. Curitiba: Juruá, 2012.

legislação aplicável e definem o foro competente como o foro do local da sede da empresa, normalmente California nos Estados Unidos da América.

Exemplos não faltam de desobediência deste mandamento de foro mais benéfico para o consumidor. O serviço de streaming de música Spotify, por exemplo, reconhece a legislação brasileira como aplicável, mas restringe o foro competente para resolução de litígios aos tribunais situados no estado de São Paulo, fato que obviamente cria obstáculo para um usuário residente do Rio de Janeiro. A rede social Tumblr, por sua vez, exige que o usuário que deseja utilizar seus serviços concorde que “quaisquer queixas ou litígios que possa ter contra o Tumblr terão de ser resolvidos exclusivamente por um tribunal estadual ou federal no Condado de Nova Iorque, Nova Iorque. Neste caso, é muito pior porque obrigaria o usuário a utilizar de instrumentos do Direito Internacional como carta rogatória, se não fosse a proteção explícita do DCD

Em se tratando de contratos de consumo, a jurisprudência pátria já se consolidou no sentido da abusividade destas cláusulas que, seja pela eleição de um foro especial para o contrato de consumo, seja por impor uma arbitragem privada ou de órgãos ligados aos fornecedores, acabam por dificultar (ou mesmo inviabilizar) o acesso à justiça, afrontando direitos fundamentais do consumidor.

Felizmente, nosso ordenamento jurídico é bem específico nessa proteção ao consumidor pois é certo que a eleição de foro diverso do domicílio do consumidor, ainda que não inviabilize ou impossibilite, dificulta sua defesa e ofende o art. 6º, VIII, do CDC, que diz ser direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa em juízo. Logo, tal cláusula ofende o “sistema” de defesa do consumidor, sendo, portanto, nula.

Juntamente com as cláusulas que determinam uma legislação estrangeira para reger o contrato, estas provisões violam a garantia de uma proteção judicial efetiva, prevista no art. 5º, XXXV, da CF18. Esta é a posição do Superior Tribunal de Justiça que considera inválidas as cláusulas de eleição de foro em contrato que consumo quando a) no momento da celebração, a parte aderente não dispuser de inteligência suficiente para compreender o sentido e as consequências da estipulação contratual; b) a prevalência de tal estipulação resultar em inviabilidade ou especial dificuldade de acesso ao Judiciário; c) se tratar de contrato de obrigatória adesão, assim entendido o que tenha por objeto produto ou serviço fornecido com exclusividade por determinada empresa.

O Marco Civil da Internet confirmou todo o sistema protetivo estabelecido pelo CDC ao dispor, em seu art. 8º, sobre a nulidade das cláusulas que, “em contrato de adesão, não ofereçam



como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil”.

### 4.3. Autolimite das responsabilidades civis e penais X CDC art. 51º

A limitação de responsabilidade da plataforma e a inexistência de garantias oferecidas pelos provedores de serviços online são pontos rotineiros nos Termos de Uso das plataformas. De uma maneira geral, as cláusulas de limitação de responsabilidade buscam eximir o fornecedor de serviços online de toda e qualquer responsabilidade civil que possa decorrer do uso dos serviços oferecidos ou limitar eventuais indenizações a um valor pré-fixado. As cláusulas costumam ser escritas de forma destacada, com caracteres em caixa-alta ou em negrito.

O conteúdo é geralmente extenso e prevê a maior gama possível de situações em que o provedor de serviços online possa ser responsabilizado, sendo comum a utilização de vocábulos como “quaisquer” “todos” ou “nenhum”, de forma a abarcar todos os danos eventualmente sofridos pelos usuários e terceiros.

Vale destacar que o civilista Flávio Tartuce<sup>40</sup>, “além da cláusula de exclusão total da responsabilidade do fornecedor ou prestador, não tem validade a cláusula que atenua o dever de reparar dos fornecedores ou prestadores em detrimento do consumidor”.

A título de exemplo, a cláusula de limitação de responsabilidade do YouTube destaca que o usuário “concorda em defender, indenizar e isentar o YouTube, sua controladora, seus executivos, diretores, funcionários e representantes de toda e qualquer ação judicial, danos, obrigações, perdas, custos ou dívidas” e que:

EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA O YOUTUBE, SEUS EXECUTIVOS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS OU REPRESENTANTES SERÃO RESPONSABILIZADOS POR QUALQUER DANO DIRETO, INDIRETO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO OU IMPREVISTO RESULTANTE DE QUAISQUER ERROS, EQUÍVOCOS OU IMPRECISÃO DE CONTEÚDO, DANOS PESSOAIS OU MATERIAIS , DE QUALQUER NATUREZA, RESULTANTE DO SEU ACESSO E DO USO DO NOSSO SERVIÇO, (...) QUAISQUER ERROS OU OMISSÕES EM QUALQUER CONTEÚDO OU QUALQUER PERDA OU DANO DE QUALQUER NATUREZA SOFRIDO EM CONSEQÜÊNCIA DO USO DE QUALQUER CONTEÚDO (...)

Apesar do Código de Defesa do Consumidor admitir, no art. 51, I, a limitação da responsabilidade indenizatória em situações justificáveis quando o consumidor for pessoa

<sup>40</sup> TARTUCE, Flávio; SIMÃO, José Fernando. **Direito civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

jurídica, é mandatório que seja feita a diferenciação entre a limitação de responsabilidade justificável e a isenção de responsabilidade total, como no caso da cláusula transcrita acima. Desta forma, quando o provedor de serviços online traz uma previsão contratual de irresponsabilidade total, esta cláusula deverá ser considerada nula de pleno direito.

É também comum encontrar nos Termos de Uso cláusulas de limitação de responsabilidade que fixam um quantum indenizatório simbólico ou quase simbólico que acabam por fulminar a responsabilidade de indenizar. Os Termos de Uso da Microsoft, por exemplo, admitem o pagamento de indenização por danos diretos “até o valor equivalente ao valor pago por seus Serviços para o mês durante o qual ocorreu o prejuízo ou a violação (ou até USD\$ 10,00 se os Serviços forem gratuitos).”

Portanto, as cláusulas de isenção total de responsabilidade e as cláusulas de limitação do quantum indenizatório simbólico incluídas em Termos de Uso não encontram guarida em nosso ordenamento jurídico. Viola-se diretamente o direito assegurado à indenização previsto nos arts. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e 927 do Código Civil. Além disso, reconhecida a aplicação do CDC na relação jurídica entre provedores de serviço online e os usuários, é preciso reconhecer também a aplicação do princípio da reparação integral dos danos, inscrito no art. 6º, inc. II, do CDC e no art. 25, que veda expressamente “a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar”. Por fim, o Marco Civil da Internet consagra no seu art. 2º, inc. VI, que o uso da Internet no Brasil tem como um de seus fundamentos a “responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades”, prevendo hipóteses de responsabilização civil dos provedores de serviços online nos seus artigos 19 e 21.

#### **4.4. Remoção unilateral de conteúdo publicado X Marco Civil da Internet**

Recentemente, este tema tornou-se ainda mais relevante diante do inquérito das “fake news” instaurado no STF e por conta de remoções automáticas que o Twitter fez do perfil oficial e verificado do atual presente da República.

Via de regra, as plataformas online incluem uma ou mais cláusulas definindo práticas aceitáveis no uso de seus produtos e serviços, bem como quais condutas são vedadas quando de sua utilização. Ações para combater as condutas indesejadas incluem monitoramento, filtragem, bloqueio e a remoção de conteúdos postados e hospedados, a exclusivo critério da própria plataforma.

Os Termos de Uso do Instagram, por exemplo, autorizam a empresa a “remover qualquer conteúdo ou informação compartilhada no Serviço” se a empresa acreditar que tal conteúdo

viola os Termos de Uso, as políticas ou quando o Instagram estiver autorizado ou obrigado por lei a assim proceder. As atividades e condutas comumente consideradas impróprias incluem, entre outras, o envio de spam, o cometimento de fraudes, invasões em contas de outros usuários, a postagem ou hospedagem de conteúdo que seja ilegal, obsceno, difamatório ou que promova discriminação, o cometimento de crimes ou discurso de ódio.

A Organização das Nações Unidas, por meio do Parecer do Relator Especial sobre a promoção e proteção do direito à liberdade de opinião e de expressão (2018), aponta que medidas de censura não devem ser delegadas a agentes privados. Por outro lado, em consonância com a jurisprudência das cortes constitucionais ao redor do mundo, incluindo o STF, o parecer reconhece conteúdos que podem ser legitimamente proibidos: (i) pornografia infantil; (ii) discurso de ódio; (iii) difamação e (iv) apologia à violência (incluindo genocídio, discriminação e hostilidade contra grupos minoritários). A maior parte das plataformas se reserva o direito de remover e proibir certos conteúdos, além de dispor de mecanismos que permitem aos usuários denunciarem conteúdos considerados violadores de direitos, da legislação local (p.ex., pornografia infantil, racismo) ou que violem os Termos de Uso da plataforma. A polêmica em relação a estas cláusulas reside na definição dos limites daquilo que se pode considerar como “aceitável”, “obsceno” e “discriminatório”, dentre outras definições vagas e imprecisas.

A proibição do Twitter de um “comportamento que incite medo sobre um grupo protegido”, por exemplo, não serve de base para uma moderação de conteúdo adequada. A falta de clareza das políticas no que se refere a ódio e comportamento abusivo tem dado lugar a denúncias de incoerência na aplicação destas políticas, de maneira a prejudicar minorias, ao mesmo tempo que fortalece a situação de grupos dominantes ou poderosos:

Os usuários e a sociedade civil denunciam atos de violência e abuso contra a mulher, incluindo ameaças físicas, comentários misóginos, publicação de fotografias íntimas falsas ou sem consentimento e a publicação de informações pessoais confidenciais; ameaças de agressão contra grupos politicamente marginalizados, raças e classes minoritárias e grupos étnicos que sofrem perseguição violenta; bem como abusos dirigidos contra refugiados, imigrantes e requerentes de asilo político. Ao mesmo tempo, as plataformas teriam reprimido o ativismo em favor das pessoas LGBTI; protestos contra governos repressivos; denúncias de limpeza étnica e críticas aos fenômenos e estruturas de poder de natureza racista.

Em razão desta peculiaridade, as plataformas online têm reconhecido a importância de se considerar o contexto na análise da remoção de conteúdos. Apesar disto, o cuidado com o contexto não impediu a remoção de conteúdos com conteúdo histórico, cultural e educacional;

relatos sobre conflitos; evidências de crimes de guerra; discurso contrário a grupos extremistas; e esforços para combater discursos homofóbicos, xenofóbicos e racistas.

Esforços têm sido feitos na adoção de moderação por algoritmos e ferramentas automáticas que ajudam a detectar pornografia infantil. Este tipo de ferramenta automatizada pode ajudar as empresas a identificar rapidamente imagens com conteúdo ilegal em meio a infinidade de conteúdos enviados por usuários. Por outro lado, a aplicação irrestrita de algoritmos para remoção automática de conteúdo pode trazer riscos à liberdade de expressão, já que as tecnologias ainda têm certos limites para decifrar nuances e contextos da comunicação humana.

Se a automação for utilizada para facilitar a moderação de conteúdo, as empresas devem empregar uma quantidade adequada de revisão realizada por humanos. Além disto, os critérios e processo de decisão dos algoritmos devem ser transparentes e incluir mecanismos de melhoria de forma a minimizar o eventual risco à liberdade de expressão.

Ainda com relação à remoção de conteúdo, outra queixa comum é de que os usuários que têm seu conteúdo removido ou denunciado podem não receber uma notificação sobre a retirada do conteúdo do ar ou de outras ações tomadas pelas plataformas. Organismos internacionais já recomendaram que as plataformas online devem notificar o usuário que teve seu conteúdo removido ou sua conta deletada e viabilizar mecanismos de esclarecimento e contraditório para se alinharem com a implementação dos Direitos Humanos.

Os Intermediários de Internet, se considerados como meras empresas privadas, estão legalmente autorizados a estabelecer normas próprias do que pode ser considerado conteúdo aceitável no uso de seus serviços. No entanto, é preciso que se reconheça que as grandes empresas de Internet são responsáveis pela própria infraestrutura de acesso à rede.

Por outro lado, é fácil crer que as redes sociais executam um papel de esferas quase públicas ou esferas públicas virtuais e por isso, não deveriam ser classificadas como uma empresa privada tradicional que pode simplesmente definir suas regras. Estas empresas têm, portanto, a responsabilidade de minimizar, em suas políticas, os impactos negativos nos Direitos Fundamentais de seus usuários, sob pena de violar o direito à liberdade de expressão, previsto nos arts. 5º, inciso IV 26, e 27 da Constituição Federal, devendo as restrições ao conteúdo serem estabelecidas de maneira clara e de acordo com preceitos basilares de Direitos Humanos.

#### 4.5. Transferência de dados X LGPD

No que se refere ao compartilhamento de dados com terceiros para finalidades comerciais, técnicas ou de processamento, a maioria das plataformas permite o compartilhamento como opção padrão, cabendo ao usuário procurar a opção para desativar o compartilhamento, quando existente. Isto confronta diametralmente com a opção adotada pelo legislador brasileiro, que exige a adoção de um sistema no qual a opção oferecida por padrão deve ser aquela que não permite o compartilhamento de dados, até que o próprio usuário modifique esta opção.

Esta foi a opção adotada pela Lei Geral de Proteção de Dados. Segundo a norma, é necessária a obtenção de consentimento explícito pelo titular dos dados, ou seja, este deve ser informado e dado livremente para que os consumidores optem ativamente por se engajar ou não em atividades que envolvam exposição de dados.

A mesma opção foi adotada pelo Marco Civil da Internet, conforme pode ser verificado quando da análise do artigo 7º, da Lei 12965/2014, o sistema adotado pelo nosso ordenamento jurídico é denominado opt-in (consentimento explícito). Neste modelo, o usuário deverá consentir de forma expressa e inequívoca, quanto ao tratamento dos seus dados pessoais. Por outro lado, o sistema opt-out (não adotado em nosso sistema) prevê que o usuário deve manifestar de forma expressa o seu interesse em sair, isto porque, o pressuposto é de concordância automática.

#### 4.6. Monitoramento de comportamento X LGPD & Marco Civil & Direitos Fundamentais

A grande maioria das políticas de uso possibilita o monitoramento das atividades dos usuários em sites de terceiros e também estabelece o monitoramento por terceiros como padrão. O grande número de plataformas que exigem que o usuário permita que suas atividades em outros sites sejam monitoradas indica que esta é uma prática comum. De acordo com Venturini<sup>41</sup>, 66% das plataformas inserem cláusulas com este tipo de permissão. Ainda segundo o mesmo autor, de maneira similar, 80% das plataformas permitem que terceiros monitorem atividades do usuário enquanto utilizam seus serviços. Em ambos os casos, as cláusulas são redigidas de maneira genérica e não deixam claro quem são as pessoas ou entidades capazes de monitorar as atividades do usuário. Por fim, poucos são os casos em que é permitido ao usuário a opção de não ser monitorado.

---

<sup>41</sup> VENTURINI, J., Louzada, L., Maciel, M., Zingales, N., Stylianou, K., & Belli, L. *Terms of Service and Human Rights: an Analysis of Online Platform Contracts*. Rio de Janeiro: Revan, 2014.

A plataforma de armazenamento de vídeos Vimeo, principal concorrente do Youtube, por exemplo, alerta aos usuários sobre a obtenção de dados do usuário dentro e fora da plataforma, pela própria empresa e por terceiros, para fins de propaganda direcionada. No entanto, não traz informações sobre quais terceiros podem coletar dados e quais informações podem ser obtidas, limitando-se a afirmar que “Alguns terceiros podem coletar dados sobre você quando você usa nossos serviços. Isto pode incluir dados que você envia (como informações de pagamento) ou informações coletadas automaticamente (no caso de terceiros provedores de análises e anunciantes)”.

Esta cláusula é especificamente preocupante por reconhecer que terceiros processam dados de titulares que podem não ter tido acesso aos respectivos Termos de Uso nem ter manifestado seu consentimento expresso, livre e informado, violando frontalmente o disposto no art. 7º, I, da Lei Geral de Proteção de Dados e o art. 7º, VII, do Marco Civil da Internet, que dispõem que o tratamento de dados depende do consentimento expresso, livre e informado de seu titular.

Além do monitoramento das atividades, grande parte dos Termos de Uso de plataformas online abre a possibilidade de monitorar os conteúdos e mensagens privadas dos usuários. A título de exemplo, a política de privacidade do Google reconhece que a empresa coleta os conteúdos que o usuário cria, faz upload e recebe de outras pessoas, incluindo “e-mails enviados e recebidos, fotos e vídeos salvos, documentos e planilhas criados e comentários feitos em vídeos do YouTube”.

A política de privacidade do Facebook, por sua vez, afirma que pode coletar informações sobre localização, contatos, reconhecimento facial, dispositivos, ações e comunicações dos usuários “a fim de analisar o contexto e o conteúdo incluído nesses itens”, reconhecendo, ainda, que a rede social “processa automaticamente o conteúdo e as comunicações que você e outras pessoas fornecem”.

O escaneamento contínuo de e-mails e mensagens é particularmente preocupante, uma vez que a comunicação por mensagens pela Internet se equipara à troca de correspondências, cujo sigilo é protegido no art. 5º, XII, da Constituição Federal, que exige ordem judicial prévia para sua quebra. Pode-se afirmar, portanto, que este tipo de cláusula afronta o direito à inviolabilidade das comunicações, garantido no art. 5º, XII, da Constituição Federal, sendo tais provisões nulas de pleno direito de acordo com o art. 8º, parágrafo único, inciso I, do Marco Civil da Internet

Damásio de Jesus<sup>42</sup> e José Antônio Milagre, em obra sobre o Marco Civil da Internet onde apontam nulidades recorrentes nos Termos de Uso, lecionam:

Ao dar, mais uma vez, ênfase à importância ao respeito ao direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações, o Marco Civil elenca em seu art. 8º que são nulas de pleno direito cláusulas que violem tais direitos, dispostas em contratos de prestadores de internet. Assim, no Brasil, com o Marco Civil, tornam-se nulas cláusulas contratuais que impliquem ofensa ao sigilo das comunicações privadas e as cláusulas que, em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

É preciso observar, por outro lado, que algumas companhias têm adotado a chamada criptografia de ponta-a-ponta, que não permite que o conteúdo das mensagens e arquivos enviados seja analisado pela plataforma ou por terceiros. O exemplo mais conhecido no Brasil é o da plataforma de mensagens WhatsApp, que destaca em sua política de privacidade que as “mensagens estão criptografadas para que nós ou terceiros não as possam ler.” A adoção deste tipo de sistema de criptografia garante maior privacidade ao usuário, embora seja alvo de críticas. No Brasil, desde 2015, o WhatsApp já enfrentou pelo menos 4 suspensões de sua operação por não entregar a autoridades judiciais o conteúdo das conversas de usuários investigados. As suspensões do aplicativo por magistrados foram alvo de uma Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF 403), pendente de julgamento no STF.

Ainda sobre o Facebook, recentemente houve o caso Cambridge Analytica. Neste episódio, o ministério da Justiça multou o Facebook Brasil em R\$ 6,6 milhões em razão do compartilhamento de dados de usuários com a consultoria de marketing político Cambridge Analytica. De acordo com a decisão, ao menos 443 mil usuários tiveram informações vazadas para finalidades "no mínimo questionáveis".

O caso começou a ser investigado após notícia veiculada pela mídia em 2018, informando que usuários do Facebook no Brasil poderiam ter sofrido com o uso indevido de dados pela consultoria de marketing político Cambridge Analytica.

A empresa é a mesma que está envolvida em polêmica sobre roubo de dados, manipulação de informações e eleição de Donald Trump para presidência dos EUA. O processo administrativo investigou a existência de violação dos dados pessoais dos consumidores do Facebook, bem como se alguém havia obtido o acesso indevido a tais dados, levando-se em

---

<sup>42</sup> JESUS, Damásio de; MILAGRE, José Antônio. **Marco Civil da Internet: comentários lei 12.965 de 23 de abril de 2014**. São Paulo: Saraiva, 2015.

consideração a forma de consentimento do usuário, em que o padrão é o compartilhamento automático de dados, com os desenvolvedores de aplicativos, dos amigos desse usuário.

O DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor concluiu pela existência de prática abusiva por parte do Facebook. Segundo a decisão, "resta evidente que dados dos cerca de 443 mil usuários da plataforma estavam em disposição indevida pelos desenvolvedores do aplicativo para finalidades, no mínimo, questionáveis, e sem que as representadas conseguissem demonstrar eventual fato modificativo de que tal número foi efetivamente menor".

Tal situação mostra que apesar dos abusos cometidos pelas empresas provedoras de serviço, a Justiça brasileira está atenta aos possíveis abusos cometidos e procura intervir quando necessário.



## CONCLUSÕES FINAIS

O presente trabalho teve como propósito estudar a relação entre os termos de uso das diversas e relevantes plataformas de redes sociais com a legislação brasileira correlata ao tema. Além disso, foi investigada a natureza jurídica de tais documentos.

Antes do processo de análise propriamente do objeto do trabalho foi realizado um estudo específico sobre duas Leis que, pode-se afirmar recentemente, foram incorporadas ao ordenamento jurídico brasileiro com o intuito de regular justamente as relações civis e comerciais realizados na Internet. São elas: a Lei nº 12.965/2014, conhecida como o Marco Civil da Internet que tem por finalidade estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres no uso da internet no Brasil; e também a ainda mais recente Lei 13.709 de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados cujo objetivo principal é garantir a privacidade dos dados pessoais de pessoas físicas ou jurídicas.

Durante processo de investigação, pôde-se inicialmente perceber a relevância do estudo uma vez que as plataformas de redes sociais alcançaram um nível de influência no cidadão do brasileiro sem precedentes. A própria existência de legislações específicas para tratar o tema já era um grande indicativo de que esse assunto está na ordem do dia entre os interesses nacionais.

Além disso, percebeu-se que as plataformas de redes sociais que prosperaram no Brasil e chegam a impressionantes 120 milhões de usuários pertencem à grandes corporações internacionais presentes na maior parte dos países e que impõem ao seus usuários Termos de Uso com cláusulas e especificidades que o cidadão médio sequer teria condições de discutir materialmente.

Nessa linha, restou comprovado que esses Termos de uso têm natureza contratual, que há uma disparidade econômica avassaladora entre as partes e que se trata de uma relação de consumo ainda que o usuário não pague diretamente pelo uso da plataforma. Portanto, a classificação desses termos de uso como Contrato de Adesão ficou incontroversa e é uma das conclusões deste trabalho.

Outro ponto relevante descortinado por este trabalho é que, muito embora, haja determinação legal para que as cláusulas sejam efetivamente de conhecimentos das partes, fato é que tanto no momento de concordância com as cláusulas dos Termos de Uso, os sistemas induzem o usuário a um clique e nem sempre pega o ato inequívoco de que o usuário tomou ciência do conteúdo do Termo de Uso. Ainda foi mostrado dados oriundos de pesquisas que atestam que uma minoria ínfima dos usuários realmente lê os Termos de Uso.

Ainda nessa linha acima, foi ressaltado o que conveniu-se chamar de alterações contratuais “fantasmas”, isto é, já não basta que o usuário quando da primeira manifestação de concordância com o Termo não seja efetivamente instado a ler as cláusulas, muitas vezes, ainda que ele leia, posteriormente há alterações no conteúdo dos Termos que são muito mal exibidas ferindo o mandamento de concordância inequívoca trazida pelo Marco Civil da Internet.

Além das questões supracitadas, foi apresentado um outro problema que é a própria complexidade dos Termos de Uso, com a utilização de palavras em inglês, com jargões muito específicos da área de tecnologia e a distribuição em vários documentos diferentes que dificultam o entendimento do cidadão comum aos seu conteúdo e assim aos seus direitos e suas obrigações quando da utilização da ferramenta.

O presente trabalho também apresentou diversos conteúdos nos Termos de Uso das diversas plataformas de rede social que ferem diretamente algumas legislações como por exemplo a clausula de arbitragem imposta ou mesmo a definição de foro para dirimir quaisquer disputadas em locais favoráveis ao prestador de serviço e até mesmo no exterior, fatos que ferem não somente questões legais como questões principiológicas de acesso à Justiça.

Alguns termos analisados se autolimitam de responsabilidades que não podem se eximir e chegam até a remover unilateralmente material publicado pelo usuário sem a oportunidade de esclarecimento ou aviso prévio como determina a Lei nº 12.965/2014.

Outro problema apontado pelo trabalho foi a inobservância das cláusulas da Lei Geral de Proteção de Dados referentes à privacidade quanto à transferência de informação para parceiros e clientes das plataformas de redes sociais. Os termos de Uso, ao permitirem como opção padrão o compartilhamento de dados com terceiros para finalidades comerciais, técnicas ou de processamento, cabendo ao usuário procurar a opção para desativar o compartilhamento confronta diametralmente com a opção adotada pelo legislador brasileiro

Em suma, a conclusão desta pesquisa é que os Termos de Uso das plataformas de rede social, de uma forma geral, apresentam inúmeras situações de desalinhamento ou mesmo desobediência de mandamentos legais em vigência e que essas situações, no limite deverão ser devidamente tratadas pelo Judiciário quando for de interesse do usuário.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACIOLI, Sonia. Redes Sociais e Teoria Social: Revendo os Fundamentos do Conceito. **Inf. Inf.**, Londrina, v.12, n. esp., 2007.

BARRETO JUNIOR, Irinei; LEITE, Beatriz Salles Ferreira. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de Internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, vol. 115, 2017. Disponível em: <https://pos.direito.ufmg.br/rbep/index.php/rbep/article/view/479>. Acesso em: 17 jun. 2020.

BEZERRA, A. C., & Waltz, I. Privacidade, neutralidade e inimizabilidade da internet no Brasil: avanços e deficiências no projeto do marco civil. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação da Comunicação e da Cultura**, Florianópolis, v.16, n.2, p. 157-171, maio/ago. 2014

BIONI, Bruno Ricardo; CANABARRO, Diego R. **A internet no congresso nacional um panorama dos números relacionados à regulação da rede no Brasil**. Disponível em: <https://observatoriodainternet.br/post/a-internet-no-congresso-nacional-um-panorama-dos-numeros-relacionados-a-regulacao-da-rede-no-brasil>. Acesso: em 20 mar. 2020.

BRAGA, Sérgio; CARLOMAGNO, Márcio. Eleições como de costume? Uma análise longitudinal das mudanças provocadas nas campanhas eleitorais brasileiras pelas tecnologias digitais (1998-2016). **Revista Brasileira de Ciência Política**, Brasília, n. 26, p. 7-62, maio-ago. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 22 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 20 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acesso em: 22 em mar. 2020.

CASTANHO, Maria Augusta Ferreira da Silva. **O Processo Eleitoral na Era da Internet: As Novas Tecnologias e o Exercício da Cidadania**. 2014. 337 f. Dissertação (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação; economia, sociedade e cultura**. Vol. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **A Sociedade em Rede**. Tradução de Roneide Venância Majer. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

CETIC. **Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2018**. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic\\_dom\\_2018\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic_dom_2018_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 16 jun. 2020.

CRUZ, Francisco Carvalho e Brito. **Direito, democracia e cultura digital: a experiência de elaboração legislativa do Marco Civil da Internet**. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2139/tde-08042016-154010/pt-br.php>. Acesso em: 22 mar. 2020.

DATARE PORTAL. **Digital 2020 Brasil**. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-brazil>. Acesso em: 10 jun. 2020.

FACEBOOK completa 15 anos com 23 bilhões de usuários. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/02/04/facebook-completa-15-anos-com-23-bilhoes-de-usuarios.ghtml>. Acesso em: 10 jun. 2020

FIALHO, Joaquim; SARAGOÇA, José; SILVA, Carlos Alberto da. Análise de redes sociais e Sociologia da ação. Pressupostos teórico-metodológicos. **Revista Angolana de Sociologia**, n. 11, 2013. Disponível em: <http://journals.openedition.org/ras/361>. Acesso em: 17 jun. 2020.

GERBELLI, Luiz Guilherme. **Concentração de Renda Volta a Crescer no Brasil em 2018, diz IBGE**. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/10/16/concentracao-de-renda-volta-a-crescer-no-brasil-em-2018-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 17 jun. 2020.

GREENBERG, Andy. *It's Been 20 Years since This Man Declared Cyberspace Independence*. Disponível em: <https://www.wired.com/2016/02/its-been-20-years-since-this-man-declared-cyberspace-independence/>. Acesso em: 05 mai. 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini, Arbitragem e prestação de serviços públicos. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, vol. 233, 2003.

GUEDES, Marcelo Santiago. Os Impactos do Efeito Bolha causado pelos Algoritmos do Facebook para o Direito de Resposta. **Boletim Científico ESMPU**, Brasília, a. 16, n. 50, p. 67-85 – jul./dez. 2017.

JESUS, Damásio de; MILAGRE, José Antônio. **Marco Civil da Internet: comentários lei 12.965 de 23 de abril de 2014**. São Paulo: Saraiva, 2015.

KLAUSNER, E. A. **Direito Internacional do Consumidor – A Proteção do Consumidor no Livre-Comércio Internacional**. Curitiba: Juruá, 2012.

LGPD BRASIL. **O que muda com a nova lei de dados pessoais: Lei Federal 13.709/18**. Disponível em: <https://www.lgpdbrasil.com.br/o-que-muda-com-a-lei/>. Acesso em: 22 mar. 2020.

LILLA, Paulo Eduardo. **Marco civil da internet e a regulamentação da neutralidade da rede**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/205139/marco-civil-da-internet-e-a-regulamentacao-da-neutralidade-de-rede>. Acesso em: 22 mar. 2020.

LIMA, Marco Antônio.; BARRETO JUNIOR, Irineu. Marco Civil da Internet: Limites da previsão legal de consentimento expresso e inequívoco como proteção jurídica dos dados pessoais na Internet. **Revista De Direito, Governança e Novas Tecnologias**, Florianópolis, vol. 2, n. 1, 2016.

LINS, Bernardo E. **Privacidade em tempos de internet: uma apreciação da dimensão econômica no tratamento de dados pessoais**. Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/35379>. Acesso em: 22 mar. 2020.

LOES, João. **Viciados em internet**. Disponível em: [https://istoe.com.br/204040\\_VICIADOS+EM+REDES+SOCIAIS/](https://istoe.com.br/204040_VICIADOS+EM+REDES+SOCIAIS/). Acesso em: 17 jun. 2020. OBSERVATÓRIO DO MARCO CIVIL DA INTERNET. **Jurisprudência**. Disponível em: <http://www.omci.org.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 22 mar. 2020

MAGID, Larry. **4 Years Later – PC Pitstop EULA Experiment Still the Buzz**. Disponível em: <https://techtalk.pcmatic.com/2009/12/14/4-years-later-pc-pitstop-eula-experiment-still-the-buzz/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

OLIVEIRA, Felipe. **Facebook chega a 127 milhões de usuários mensais no Brasil**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>. Acesso em: 22 mar. 2020.

PEDROSA, Leyberson. **Conheça detalhes do decreto que regulamenta o Marco Civil da Internet**. Disponível em: <http://www.abc.com.br/tecnologia/2016/05/conheca-detalhes-do-decreto-que-regulamenta-marco-civil-da-internet>. Acesso em: 22 mar. 2020

PEREIRA, Caio Mario da Silva. et al. **Instituições de direito civil**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

PRIVACY SHIELD. *Arbitrations procedures*. Disponível em: <https://www.privacyshield.gov/article?id=G-Arbitration-Procedures>. Acesso em: 10 jun. 2020

ROCHA, Caroline. **Falha no Facebook faz casal se conhecer e casar**. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/noticia/falha-no-facebook-faz-casal-se-conhecer-e-casar/51950>. Acesso em: 10 jun. 2020.

RUEDIGER, Marco Aurelio. **Os Robôs nas Redes Sociais**. Disponível em: <http://dapp.fgv.br/artigo-os-robos-nas-redes-sociais>. Acesso em: 17 jun. mar. 2020

SANTANA, Silvia. Polarização Política e Filtro Bolha: Sondagem das Postagens Políticas de Estudantes Universitários no Facebook. [Anais...] 40 Congresso Brasileiro de Ciências da Computação, Curitiba, 2017.

SETENARESI, Ligia Eliana. **Fiscalização da neutralidade da rede e seu impacto na evolução da internet**. Disponível em: <https://www.prppg.ufpr.br/siga/visitante/trabalhoConclusaoWS?idpessoal=15241&idprograma=40001016034P5&anobase=2017&idtc=1369>. Acesso em: 22 mar. 2020

SILVA, Rafael Rodrigues da. **Brasil é o segundo país do mundo a passar mais tempo na internet**. Disponível em: <https://canaltech.com.br/internet/brasil-e-o-segundo-pais-do-mundo-a-passar-mais-tempo-na-internet-131925>. Acesso em: 10 jun. 2020.

TARTUCE, Flávio; SIMÃO, José Fernando. **Direito civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016

TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; MORAES, Maria Celina Bodin de. Redes sociais virtuais: privacidade e responsabilidade civil. Análise a partir do Marco Civil da Internet. **Pensar - Revista de Ciências Jurídicas**, vol. 22, n. 1, p. 108–146, 2018.

TEPEDINO, Gustavo. **Liberdades, tecnologia e teoria da interpretação**. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

TWITTER. **Termos de serviço do Twitter**. Disponível em: <https://twitter.com/pt/tos>. Acesso em: 22 mar. 2020.

VENTURINI, J., Louzada, L., Maciel, M., Zingales, N., Stylianou, K., & Belli, L. **Terms of Service and Human Rights: an Analysis of Online Platform Contracts**. Rio de Janeiro: Revan, 2014.

VERMELHO, Sônia Cristina; VELHO, Ana Paula Machado; BONKOVISKI, Amanda; PIROLA, Alisson. Refletindo Sobre as Redes Sociais Digitais. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 35, n. 126, p. 179-196, jan.-mar. 2014 Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/873/87330638011.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2020.

WIKIMEDIA. **Termos e condições de uso**. Disponível em: [https://foundation.wikimedia.org/wiki/Terms\\_of\\_Use/pt-br](https://foundation.wikimedia.org/wiki/Terms_of_Use/pt-br). Acesso em: 22 mar. 2020.