



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CONTAS PESSOAIS BLOQUEADAS: REFLEXÕES SOBRE A RESPONSABILIDADE
DOS PROVEDORES DE REDES SOCIAIS

Mateus Ximenes Lima

Rio de Janeiro
2024

MATEUS XIMENES LIMA

CONTAS PESSOAIS BLOQUEADAS: REFLEXÕES SOBRE A RESPONSABILIDADE
DOS PROVEDORES DE REDES SOCIAIS

Artigo científico apresentado como exigência
de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato*
Sensu da Escola da Magistratura do Estado do
Rio de Janeiro. Professores Orientadores:

Mônica C. F. Areal

Nelson C. Tavares Junior

Ubirajara da Fonseca Neto

Rafael Mario Iorio Filho

Rio de Janeiro
2024

CONTAS PESSOAIS BLOQUEADAS: REFLEXÕES SOBRE A RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE REDES SOCIAIS

Mateus Ximenes Lima

Graduado pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Advogado.

Resumo – há uma grande preocupação em torno do uso abusivo de redes sociais para a prática de atos ilícitos, motivo pelo qual as próprias plataformas digitais passaram a moderar o conteúdo publicado e restringir o acesso dos infratores digitais aos seus serviços. No afã de coibir tais práticas, os provedores de redes sociais passaram a suprimir conteúdo e bloquear contas de maneira infundada, sem informar ao usuário o motivo de tal medida, nem lhe fornecer oportunidade de se defender. Nesse contexto, o presente artigo discute as questões mais relevantes atinentes à responsabilidade civil dos provedores de redes sociais pela conduta de bloquear indevidamente as contas de seus usuários, em especial o direito das plataformas de autorregular seus serviços, as restrições a esses direitos à luz das garantias fundamentais dos usuários e os possíveis danos decorrentes dessa conduta indevida.

Palavras-chave – Direito Civil. Responsabilidade civil. Redes sociais. Bloqueio de conta.

Sumário – Introdução. 1. A legitimidade dos provedores de redes sociais de definirem seus termos de uso: o exemplo do Instagram. 2. Equilibrando direitos e controle: limitações à autoridade digital e o direito ao devido processo constitucional. 3. Dano: como o bloqueio indevido de contas em redes sociais afeta os usuários. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho analisa os aspectos mais importante relativos à responsabilidade civil dos provedores de redes sociais pela conduta de bloquear indevidamente as contas pessoais de seus usuários. Nesse sentido, a pesquisa gira em torno dos limites jurídicos da conduta do provedor de obstruir o acesso à conta pessoal e de potenciais danos decorrentes do exercício ilícito desse direito.

Seja como instrumentos de difusão de ideias, mecanismos de exposição de produtos e serviços ou meios de socialização, as redes sociais e aplicações digitais são grandes protagonistas da sociedade da informação. Essas plataformas inauguraram uma nova forma de comunicação e são uma realidade do cotidiano informacional. Nesse contexto, quem não acessa as redes não vê e não é visto.

Por outro lado, surgiu uma grande preocupação com o uso abusivo dessas plataformas, que muitas vezes são usadas para a prática de delitos e para a divulgação de discurso de ódio. Com isso, os provedores de redes sociais criaram termos de uso e políticas de privacidade que buscavam combater essas práticas e submeteram os infratores a restrições ao uso de suas contas.

Ocorre que, na busca de evitar sua responsabilização por conteúdo de terceiros e em razão da quantidade imensurável de conteúdo *online* gerado, muitas vezes as plataformas impõem restrições indevidas a pessoas que não praticaram infrações digitais. Nesse sentido, muitos usuários têm o acesso à *ágora* digital cerceado, o que gerou um relevante movimento de judicialização de controvérsias dessa natureza.

Nesse contexto, o presente artigo busca trazer reflexões acerca da questão posta, especialmente ao discutir o direito dos provedores de redes sociais de regulamentarem o uso de suas plataformas mediante normas de comportamento digital, os limites impostos a tal direito, tendo em vista as garantias constitucionais de seus usuários, além dos possíveis danos sofridos pelos que tiveram seu acesso cerceado.

Para tanto, no primeiro capítulo discute-se a legitimidade das plataformas digitais de definirem as regras de condutas de seus usuários, em especial ao definir os chamados termos de uso e diretrizes da comunidade. Com esse propósito, a pesquisa examina a natureza jurídica da relação estabelecida entre provedor e usuário e especificamente as regras definidas na plataforma digital Instagram.

Para definir a licitude, ou não, da conduta dos provedores, são sopesados no segundo capítulo os direitos fundamentais dos usuários correlatos à situação em análise, tendo como premissa o reconhecimento de uma eficácia horizontal de tais direitos. Também busca-se delinear os contornos básicos de um procedimento que observe os direitos identificados, levando em conta a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal.

Refletida a licitude da conduta das plataformas, o terceiro capítulo aborda os possíveis danos provenientes do bloqueio de acesso às plataformas digitais. O capítulo examina os diversos tipos de danos que os usuários podem sofrer, incluindo repercussões nos direitos da personalidade e impactos econômicos e profissionais. São exploradas questões relacionadas à liberdade de expressão, à reputação digital e à liberdade econômica, considerando casos reais e estudos de caso que ilustrem a discussão acirrada.

Para a realização da pesquisa, é utilizado o método hipotético-dedutivo, em que são formuladas determinadas proposições hipotéticas, que, a partir de uma análise qualitativa da bibliografia e jurisprudência pertinentes ao tema, são testadas. Após o processo, os resultados são apresentados de maneira argumentada.

1. A LEGITIMIDADE DOS PROVEDORES DE REDES SOCIAIS DE DEFINIREM SEUS TERMOS DE USO: O EXEMPLO DO INSTAGRAM

Para se discutir à frente a responsabilidade civil pela suspensão de contas pessoais, é essencial entender a relação jurídica formada entre os provedores e os usuários de aplicativos. Para tanto, considerando que pode ser identificado um padrão nas regulamentações criadas pelos provedores de redes sociais¹, e a fim de ilustrar tal análise, foi escolhida uma rede social para ser objeto do exame: Instagram, segunda rede social mais popular do Brasil – 91,2% dos usuários de internet de 16 a 64 anos de idade a acessam² – utilizada para compartilhamento de fotos e vídeos e desenvolvida pela Meta Platforms, Inc.

Com o lançamento do documentário “Dilema das Redes”, uma frase proferida pelo jornalista Andy Lewis, ao tratar do funcionamento das redes sociais, chamou a atenção dos espectadores: “se você não está pagando pelo produto, então você é o produto”³. Com efeito, a relação jurídica entre provedores e usuários de redes sociais é contratual, ou seja, um “acordo de vontades, na conformidade da lei, e com a finalidade de adquirir, resguardar, transferir, conservar, modificar ou extinguir direitos”⁴. Nesse caso, a bilateralidade é marcada pela disponibilização de acesso e uso da plataforma pelo provedor ao usuário, em troca da utilização gratuita dos dados pessoais deste, que colaborará com um outro serviço prestado pelos gestores da plataforma: a exibição de publicidade personalizada. Assim, tais contratos não envolvem prestação pecuniária por nenhuma das partes, o que não significa que são gratuitos, já que ambos os contratantes assumem deveres obrigacionais: o fornecimento de serviço de um lado e a cessão de dados pessoais por outro.

Ao explicar o financiamento do serviço prestado pelo Instagram, os Termos de Uso⁵ da plataforma explicam que, em troca do fornecimento do serviço, que inclui produtos, recursos, aplicativos, serviços, tecnologia e software do Instagram, o usuário concorda que sejam exibidos anúncios pagos por empresas e organizações. Além disso, a plataforma utiliza

¹ LOOS, Marco; LUZAK, Joasia. Wanted: a Bigger Stick: On Unfair Terms in Consumer Contracts with Online Service Providers. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 39, p. 63-90, 20 out. 2015 Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-015-9303-7>. Acesso em: 11 ago. 2024.

² MELTWATER; WE ARE SOCIAL. **Digital 2024 Brazil**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 11 ago. 2024.

³ O DILEMA das Redes. Direção: Jeff Orlowski. Produção: Larissa Rhodes. Boulder: Exposure Labs, 2020. Documentário exibido pela Netflix. Acesso em: 10 ago. 2024.

⁴ PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil: Contratos**. v.III. 26. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*.

⁵ INSTAGRAM. **Termos de Uso**. [S.l.]. Meta, 2022. Disponível em: https://help.instagram.com/581066165581870?helpref=page_content. Acesso em: 10 ago. 2024.

os dados pessoais do internauta para veicular anúncios que são mais relevantes para ele. Portanto, a frase de Lewis não está equivocada: a relação contratual entre provedor e usuário não envolve prestação pecuniária, mas ela possibilita a celebração de contratos de publicidade com empresas e organizações que pretendem exibir suas marcas, contratos esses que financiam as plataformas.

Considerando que há a celebração de um contrato atípico, ele pode ser classificado em contrato por adesão, já que as disposições contratuais são definidas unilateralmente pelo gestor das plataformas. O conteúdo desses contratos comumente se encontra nos denominados “termos de uso” (“*terms of use*”), “condições de uso” (“*conditions of use*”) ou “acordo do usuário” (“*user agreement*”), os quais devem ser lidos e aceitos como condição para fruição dos serviços digitais. No caso do Instagram, a plataforma informa que, ao se cadastrar, o usuário concorda com os Termos, Política de Privacidade e Política de Cookies⁶. Além do mais, para utilizar o serviço, todas as pessoas têm obrigação de aceitar esses compromissos⁷, de maneira que resta ao usuário-aderente duas opções: aceitar ou não o conteúdo do contrato, sem qualquer margem de negociação.

Vale ressaltar que o fato de o contrato ser de adesão não repercute de qualquer maneira sobre a validade e licitude dele. Todavia, a legislação reserva uma tutela ao aderente contratual, visto como parte vulnerável daquela relação negocial. Como efeitos dessa tutela legislativa, destacam-se a interpretação mais favorável ao aderente e a nulidade das cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio, conforme artigos 113, §1º, IV, 423 e 424 do Código Civil⁸.

Além dos Termos de Uso, que disciplinam sobretudo as relações existentes entre a plataforma e o usuário, os provedores também elaboram as Diretrizes da Comunidade. Tendo em vista que, além de um serviço, as redes sociais são verdadeiros espaços de convivência, seus gestores definem os padrões de comportamento a serem obedecidos por todos nesses espaços,

⁶ INSTAGRAM. **Cadastre-se.** [S.l.]. Instagram from Meta, 2024. Disponível em: <https://www.instagram.com/accounts/emailsignup/>. Acesso em: 10 ago. 2024.

⁷ INSTAGRAM. **Perguntas frequentes sobre os Termos de Uso da Comunidade do Instagram.** [S.l.]. Instagram from Meta, 2018. Disponível em: <https://about.instagram.com/pt-br/blog/announcements/instagram-community-terms-of-use-faqs#:~:text=Os%20Termos%20dizem%20que%20voc%C3%AA,permita%20o%20uso%20do%20app>. Acesso em: 10 ago. 2024.

⁸ BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm?ref=blog.suitebras.com. Acesso em: 10 ago. 2024.

inclusive na relação entre usuários. A fim de diferenciar as duas regulamentações, o Instagram esclarece que:

as Diretrizes da Comunidade definem as nossas políticas sobre o que permitimos ou não no Instagram para atingir esse objetivo [de ser um lugar seguro]. Os Termos de Uso, por outro lado, são um acordo que descreve as nossas obrigações para com você e as suas obrigações para conosco (uma das quais é seguir as Diretrizes da Comunidade)⁹.

Uma vez definidas os Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade, verdadeiras cláusulas contratuais a serem observadas pelas partes, é esperado que sejam também definidas as sanções a serem aplicadas na hipótese de descumprimento dessas cláusulas. As sanções usuais envolvem a remoção de conteúdo e a desativação ou encerramento de contas. Exemplificando, os Termos de Uso do Instagram estipulam o seguinte:

Poderemos remover qualquer conteúdo ou informação que você compartilhar no Serviço se acreditarmos que esse conteúdo viola estes Termos de Uso ou nossas políticas (incluindo nossas Diretrizes da Comunidade do Instagram) ou estivermos autorizados ou obrigados por lei a fazê-lo. Poderemos recusar fornecer ou parar de fornecer imediatamente todo o Serviço ou parte dele para você (incluindo encerramento ou desativação do seu acesso aos Produtos da Meta e aos Produtos das Empresas da Meta) a fim de proteger nossos serviços ou nossa comunidade, ou se você criar risco ou exposição legal para nós, violar estes Termos de Uso ou nossas políticas (incluindo nossas Diretrizes da Comunidade do Instagram), violar repetidamente os direitos de propriedade intelectual de outras pessoas ou quando tivermos permissão ou obrigação legal para fazê-lo. Também poderemos encerrar ou alterar o Serviço, remover ou bloquear o conteúdo ou as informações compartilhadas no Serviço ou parar de fornecer todo o Serviço ou parte dele se determinarmos que isso é razoavelmente necessário para evitar ou reduzir impactos legais ou regulatórios adversos para nós¹⁰.

Consigne-se que a autonomia privada e a liberdade contratual representam o ponto de partida de contrato, que decorre de um encontro de vontades. Ainda que hoje não se conteste a influência de valores ético-morais na compreensão das relações privadas, o fato é que a força motriz do direito contratual é a iniciativa de negociar e a vontade de firmar pactos, situação em que os contratantes aceitam a obrigação que lhes é imposta, tendo em mente a vantagem que lhes será proporcionada com a obrigação do outro. Nesse sentido, a fim de garantir as vantagens recíprocas, é legítimo que as partes estipulem regras comuns para que aquela relação contratual seja mais proveitosa possível, o que inclui sanções em caso de descumprimento ou mesmo causas de extinção do vínculo contratual. Os contratantes podem lícitamente definir aquilo que

⁹ INSTAGRAM. **Perguntas frequentes sobre as Diretrizes da Comunidade do Instagram.** [S.l.]. Instagram from Meta, 2018. Disponível em: <https://about.instagram.com/pt-br/blog/announcements/instagram-community-guidelines-faqs>. Acesso em: 10 ago. 2024.

¹⁰ INSTAGRAM. **Termos de Uso.** [S.l.]. Meta, 2022. Disponível em: https://help.instagram.com/581066165581870?helpref=page_content. Acesso em: 10 ago. 2024.

é intolerável para a continuidade daquela relação jurídica. Lembre-se que o fato de o contrato ser classificado como “de adesão”, não afasta essa dinâmica apresentada, visto que, embora a liberdade contratual seja suprimida, a liberdade de contratar permanece hígida.

No contexto das plataformas digitais, a autonomia da vontade permite que os provedores adaptem suas políticas para atender a necessidades específicas, como garantir a segurança dos usuários, manter a integridade do serviço e promover um ambiente que atenda aos seus objetivos empresariais e éticos. No mais, a oferta de um ambiente virtual seguro e sadio é benéfico para os usuários, e a definição das diretrizes de comportamento *online* é um dos principais instrumentos para o alcance desse propósito. Exemplificando, o Instagram não admite divulgação de conteúdo que envolve conteúdo sexual de menores de idade, ameaças reais, discurso de ódio, automutilação, incentivo ao terrorismo, crime organizado ou grupos organizados de propagação de ódio¹¹. Vale lembrar que, ainda que excepcionalmente, o provedor de aplicações de internet pode ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, na forma do artigo 19 do Marco Civil da Internet¹², o que corrobora o interesse das plataformas digitais de regulamentar as atividades de seus usuários.

Se os provedores de serviços *online* têm legitimidade para condicionar o uso de suas plataformas e definir normas de comportamento, é evidente que também têm legitimidade para estabelecer as consequências para eventuais descumprimentos, ou aquelas normas não teriam qualquer eficácia. Partindo da premissa de que se trata de relação contratual, o contratante não é obrigado a permanecer vinculado a uma parte que não observa as obrigações definidas no negócio jurídico. Dessa forma, os termos e condições de uso podem prever desde a exclusão de conteúdo até o bloqueio definitivo da conta. Além do mais, a medida representa um esforço para oferecer um melhor serviço e propiciar um ambiente virtual saudável para aqueles que seguem as regulamentações e contribuem para a hígidez do sistema.

Por todo o exposto, conclui-se que, com assento na autonomia da vontade e na liberdade contratual, os fornecedores de serviços digitais podem regulamentar suas plataformas, definir regras de uso, restringir a utilização ou suprimir o acesso de certos usuários. Todavia, é cediço que os valores mencionados não são absolutos e a autonomia da vontade e a liberdade contratual devem ser exercidos em consonância com os demais valores consagrados pelo ordenamento jurídico pátrio. Sendo assim, o próximo capítulo analisará o direito das

¹¹ INSTAGRAM. **Diretrizes da Comunidade**. [S.l.]. Meta, 2024. Disponível em: https://help.instagram.com/477434105621119/?helpref=hc_fnav. Acesso em: 11 ago. 2024.

¹² BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 10 ago. 2024.

plataformas de limitar o acesso dos usuários sob o enfoque dos direitos fundamentais destes e do Direito Civil Constitucional e discutirá a existência de um direito ao devido processo constitucional de exclusão de contas pessoais.

2. EQUILIBRANDO DIREITOS E CONTROLE: LIMITAÇÕES À AUTORIDADE DIGITAL E O DIREITO AO DEVIDO PROCESSO CONSTITUCIONAL

Em qualquer trabalho que pretenda analisar institutos de direito privado, é de suma importância destacar o atual estágio de compreensão dessas matérias, segundo o Direito Civil Constitucional, “corrente metodológica que defende a necessidade de permanente releitura do direito civil à luz da Constituição”¹³. Na busca da máxima efetivação dos direitos fundamentais, missão conferida pelo constituinte a qualquer intérprete ou aplicador do direito, os institutos privados passaram a ser vistos de maneira indissociável dos valores e princípios eleitos pela Norma Fundamental. Foi conferida força normativa de natureza principiológica à Constituição da República, de maneira que, além de parâmetro interpretativo, as normas constitucionais têm a pretensão de serem aplicadas diretamente nas relações jurídicas estabelecidas entre particulares, razão pela qual não existe atualmente um “direito civil que não seja constitucional”¹⁴.

Uma das principais repercussões do reconhecimento da normatividade constitucional é a admissão da eficácia horizontal dos direitos fundamentais, segundo qual tais direitos possuem eficácia não apenas nas relações públicas, entre Estado e particulares, mas também nas relações privadas, travada entre os próprios particulares. Se os direitos fundamentais foram concebidos inicialmente como um instrumento de proteção dos indivíduos contra a opressão estatal, segundo o que se convencionou chamar de eficácia vertical, uma simples análise do modo de funcionamento da sociedade atual permite a constatação de que a capacidade de oprimir não é exclusividade do Estado. Pelo contrário, seja sob uma perspectiva econômica, social, racial ou de gênero, são notadas relações de poder e submissão entre particulares capazes de fragilizar direitos fundamentais, o que levantou o seguinte questionamento: por que os direitos fundamentais não se aplicariam também nessas relações? Sobre o assunto, Daniel Sarmento assevera que:

¹³ SCHREIBER, Anderson. **Manual de direito civil contemporâneo**. 7. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. *E-book*.

¹⁴ *Ibid.*

se a opressão e a injustiça não provêm apenas dos poderes públicos, surgindo também nas relações privadas travadas no mercado, nas relações laborais, na sociedade civil, na família, e em tantos outros espaços, nada mais lógico que estender a estes domínios o raio de incidência dos direitos fundamentais, sob pena de frustração dos ideais morais e humanitários em que eles se lastreiam¹⁵.

Em decorrência dessa constatação de que o particular também pode incorporar a figura do tirano, a doutrina civil-constitucionalista admite a aplicação dos direitos fundamentais também nas relações privadas, de modo que os particulares, além de titulares – sujeitos ativos – também podem ser destinatários – sujeitos passivos – de tais direitos. Ora, os direitos fundamentais buscam a tutela da dignidade humana, independentemente da origem da violação.

Diferentemente de outros sistemas constitucionais, como o português e o alemão, não existe no sistema brasileiro um dispositivo constitucional que vincule expressamente os particulares à observância dos direitos fundamentais. Apesar disso, a horizontalização dos direitos fundamentais pode ser identificada no preceito constitucional de aplicação imediata de suas normas definidoras¹⁶, como preceitua o artigo 5º, §1º, da Constituição da República Federativa do Brasil¹⁷. O Supremo Tribunal Federal, que exerce a função de guardião da Carta Magna, já reconheceu em julgados a necessidade de se observar os direitos fundamentais nas relações privadas. Para o propósito deste trabalho, interessa destacar o Recurso Extraordinário 201.819-8/RJ¹⁸, de Relatoria do Ministro Gilmar Mendes.

No mencionado julgado, a Corte Suprema apreciava situação em que a União Brasileira de Compositores (UBC) excluía um membro de seu quadro de associados, e foi constatado que essa remoção não observou os direitos procedimentais do excluído. No caso, o STF desproveu o recurso interposto pela associação ao invocar 3 principais fundamentos: 1) a eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas, reconhecendo que os direitos à ampla defesa, ao contraditório e ao devido processo constitucional são direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados; 2) a limitação da autonomia privada, na medida em que, embora seja garantida pela Constituição, ela não pode ser exercida em desrespeito aos direitos e garantias de terceiros, principalmente aqueles positivados em sede

¹⁵ SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 25.

¹⁶ SARLET, Ingo; MARINONI, Luiz G.; MITIDIERO, Daniel. **Curso de direito constitucional**. 13. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. *E-book*.

¹⁷ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 ago.2024.

¹⁸ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (2. Turma). **Recurso Extraordinário 201.819-8/RJ**. [...] União Brasileira de Compositores. Exclusão de sócio sem garantia da ampla defesa e do contraditório. Eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas. Recurso desprovido. Relator: Min. Gilmar Mendes, 11 de outubro de 2005. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur7704/false>. Acesso em: 11 ago. 2024.

constitucional; 3) o fato de que a associação privada, ainda que não estatal, desempenhava atividade de caráter público, diretamente relacionada à fruição de direito individual (exercício profissional), o que torna mais patente a aplicação direta dos direitos fundamentais. Conforme se demonstrará, os 3 fundamentos aqui apresentados também se aplicam na hipótese de exclusão de conta pessoal em plataformas digitais.

Em primeiro lugar, cumpre destacar que há uma assimetria na relação provedor-usuário. Se por um lado a unilateralidade na definição das cláusulas contratuais não afeta a validade da relação jurídica firmada entre os mencionados atores, certamente expressa a vulnerabilidade do usuário da plataforma. Além do mais, apesar de a dinâmica virtual influenciar a vida de tantas pessoas, ela é controlada por poucos atores, as chamadas “*big techs*”, maiores empresas de tecnologia, que concentram a maior parte do poder digital¹⁹, exercendo um verdadeiro monopólio virtual. Outrossim, a decisão fundamental quanto à conformidade do conteúdo publicado com as Diretrizes da plataforma e quanto ao destino das contas pessoais cabe tão somente aos provedores das redes, sem qualquer influência dos usuários. Por esses fatores expostos, fica evidenciado o desequilíbrio na relação jurídica analisada, visto que a autonomia privada dos detentores das contas fica subjugada ao ânimo do gestor da rede. Sobre o tema, Daniel Sarmiento ressalta que:

a assimetria de poder numa determinada relação tende a comprometer o exercício da autonomia privada da parte mais fraca, expondo a um risco maior seus direitos fundamentais. Por isso, quanto mais a relação for assimétrica, maior será a vinculação da parte mais forte ao direito fundamental em jogo, e menor a tutela da autonomia privada²⁰.

Também há que se destacar a relevância das redes sociais na dinâmica da sociedade informatizada. No Brasil, 66,3% da população total e 78% da população maior de 18 anos utiliza redes sociais. Os usuários de internet de 16 a 64 anos passam, em média, 3 horas e 37 minutos usando tais plataformas. Entre os usuários de redes sociais, 59,9% afirma que utiliza as plataformas para manter contato com amigos e família, 52,7% para ler notícias, 43,2% para encontrar produtos para comprar, 42,4% para preencher o tempo livre, 41,6% para encontrar conteúdos, como artigos ou vídeos, 41,3% para encontrar inspiração em coisas para fazer ou comprar, 34% para ver o que está sendo falado, 30,5% para assistir ou acompanhar esportes, 29,3% para fazer novos contatos, 28,7% para compartilhar e discutir opiniões, 28,4% para

¹⁹ VISUAL CAPITALIST. **TechnologyRanked: The 20 Biggest Tech Companies by Market Cap**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://www.visualcapitalist.com/ranked-the-20-biggest-tech-companies-by-market-cap/>. Acesso em: 11 ago. 2024.

²⁰ SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 326.

aumentar a rede de trabalho²¹. Ademais, o conteúdo digital, que inclui redes sociais, é a principal fonte de notícia da sociedade brasileira²².

Esses dados demonstram os diferentes aspectos da vida que foram transformados pelo uso das redes sociais, muitos desses aspectos diretamente relacionados ao exercício de direitos fundamentais. Tais plataformas se transformaram no principal *locus* público, onde ocorre o debate de ideias e a socialização. Também representam um espaço significativo para a circulação de bens e serviços, além de um ambiente que propiciou o surgimento de novas carreiras e ocupações. Portanto, aquele que não tem acesso a esses serviços sofre restrições em direitos fundamentais como o direito à liberdade de expressão, ao acesso à informação, ao exercício profissional, à livre iniciativa, ao lazer, entre outros. Isso tudo demonstra o interesse público afeto às atividades desempenhadas pelos provedores de redes sociais, o que atrai a atuação estatal. Tanto é assim que o Marco Civil da Internet define que um dos fundamentos do uso da internet no Brasil é a finalidade social da rede (art. 2º, VI, Lei nº 12.965/2014²³).

Por esses motivos expostos, deve-se reconhecer a eficácia horizontal dos direitos fundamentais e a vinculação desses atores privados ao sistema protetivo previsto constitucionalmente. Portanto, ainda que se reconheça às plataformas digitais os direitos à autonomia privada e à liberdade contratual, como discutido no Capítulo 1, tais direitos devem ser exercidos com respeito aos direitos e garantias dos usuários. No tocante à supressão de conteúdo e bloqueio de contas, destaca-se a necessidade de observância do devido processo constitucional (art. 5º, LIV, da Constituição da República²⁴), que garante que qualquer procedimento, judicial ou extrajudicial, em especial o que envolva mitigação de direitos, deve se desenvolver em conformidade com a disciplina constitucional e sua sistemática principiológica²⁵.

Sob o ponto de vista da exclusão de conteúdo digital ou de conta pessoal, o respeito ao devido processo constitucional pressupõe a observância do direito ao contraditório, não apenas sob seu aspecto formal, de direito de informação e de manifestação, mas sob um aspecto

²¹ MELTWATER; WE ARE SOCIAL. **Digital 2024 Brazil**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 11 ago. 2024.

²² REUTERS INSTITUTE. **Digital News Report 2024**, Oxford: 2024. Disponível em <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2024/brazil>. Acesso em 12 ago. 2024.

²³ BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 10 ago. 2024.

²⁴ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 ago. 2024.

²⁵ CÂMARA, Alexandre Freitas. **Manual de Direito Processual Civil**. 2. ed. rev. atual. Barueri-SP: Atlas, 2023. *E-book*.

material de poder influir sobre o conteúdo das decisões²⁶. Dessa forma, antes ou imediatamente após a aplicação da sanção digital, o usuário deve ter ciência sobre a diretriz virtual supostamente violada e de que forma sua conduta infringiu a regra. Também é preciso oportunizar o direito à manifestação, que deve ser efetivamente considerada e ter aptidão para influenciar a decisão definitiva.

Outro princípio que resulta da garantia do devido processo constitucional é o da proporcionalidade. Nota-se que há uma gradação de infrações às diretrizes de uma plataforma digital, assim como uma gradação de sanções que podem ser aplicadas: advertência, supressão de conteúdos, restrição de certos recursos da aplicação, suspensão temporária da conta ou sua exclusão definitiva. Dessa forma, a sanção deve ser aplicada de maneira razoável com o grau de ofensividade da conduta virtual do usuário. Por fim, lembre-se que o usuário pode sempre se valer do Judiciário para impugnar eventual restrição imposta pelo provedor da rede social, independentemente de prévia impugnação extrajudicial, vide direito constitucional ao acesso à Justiça (art. 5º, XXXV, Constituição da República²⁷).

Dessa forma, após a constatação de que os provedores de redes sociais têm legitimidade para definir seus termos de uso e prescrever sanções àqueles que os violam, conclui-se que o exercício desse poder deve observar os direitos fundamentais dos usuários, em especial o devido processo constitucional e seus corolários, como os princípios do contraditório e da proporcionalidade.

3. DANO: COMO O BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTAS EM REDES SOCIAIS AFETA OS USUÁRIOS

Uma vez praticado um ato ilícito, ou seja, um ato em desacordo com a ordem jurídica e violador de direitos, tal ato será considerado indenizante quando gerar dano a outrem. Segundo Flávio Tartuce, para fins de responsabilização civil, ato ilícito é a “conduta humana que fere direitos subjetivos privados, estando em desacordo com a ordem jurídica e causando danos a alguém”²⁸. Portanto, a ilicitude é o resultado de um ato que gera lesão de direitos e

²⁶ CÂMARA, Alexandre Freitas. **Manual de Direito Processual Civil**. 2. ed. rev. atual. Barueri-SP: Atlas, 2023. E-book.

²⁷ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 ago.2024.

²⁸ TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 19. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book.

causa danos, como se depreende da redação do artigo 186 do Código Civil²⁹. Nos dois capítulos anteriores, foram analisados os limites jurídicos da atuação das plataformas digitais no controle das atividades dos usuários de suas redes sociais, cotejando o direito do provedor de regulamentar suas aplicações e definir suas regras de uso com os direitos fundamentais dos usuários, em especial o direito ao devido processo constitucional. Dessa forma, sob o ponto de vista da licitude, interessa neste momento analisar os possíveis danos decorrentes da conduta dos provedores de redes sociais que, em contrariedade com o ordenamento jurídico, restringem o acesso dos usuários às suas plataformas.

No estudo dos danos, os materiais e morais são considerados as modalidades clássicas. Os danos materiais constituem os prejuízos sofridos pela vítima em seu complexo de bens de valor econômico, enquanto os danos morais são configurados com a “lesão a direitos de conteúdo não pecuniário ou não comercialmente redutível a dinheiro, como é o caso dos direitos da personalidade”³⁰ ou qualquer outro aspecto associado à dignidade da pessoa humana. Outra modalidade de dano que importa aqui destacar é o dano pela perda de uma chance, quando uma oportunidade, em que há uma expectativa legítima e razoável de ocorrer, resta frustrada pela conduta lesiva do agente violador.

No campo dos danos materiais, deve-se destacar a “monetização” do uso das redes sociais, ou seja, a possibilidade de se gerar receitas a partir da presença e influência nas plataformas digitais. De maneira mais direta, há plataformas que remuneram seus usuários pela criação de conteúdo digital, a exemplo da rede social Tiktok, que paga ao criador de conteúdo que preenche os requisitos de seu programa de remuneração o valor estimado de US\$ 0,15 a cada mil visualizações³¹. Todavia, no âmbito das redes sociais, o *marketing* de influência ocupa possivelmente o principal espaço como fonte de renda dos criadores de conteúdo.

O *marketing* de influência é uma estratégia que utiliza a influência e a popularidade de determinada pessoa para promover produtos, serviços ou marcas, associando-os à imagem daquela. Conforme já ressaltado, as redes sociais assumiram grande destaque na dinâmica da sociedade informacional, inclusive no tocante às tendências de consumo. Basta ver que entre

²⁹ BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm?ref=blog.suitebras.com. Acesso em: 10 set. 2024.

³⁰ TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Fundamentos do Direito Civil: Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*.

³¹ QUANTO o TikTok paga aos criadores de conteúdo por visualização? **TecMundo**, [S.l.], 29 abr. 2024. Disponível em <https://www.tecmundo.com.br/software/282430-tiktok-paga-criadores-conteudo-visualizacao.htm>. Acesso em: 10 set. 2024.

aqueles que acessam as plataformas sociais, 41,6% as utilizam para encontrar produtos para comprar, e 41,3% para encontrar inspiração em coisas para fazer ou comprar³². Além do mais, em 2021, embora os influenciadores digitais, em comparação com os perfis das próprias marcas, sejam responsáveis por publicarem 10% do conteúdo de publicidade de produtos e serviços, já respondem por quase 64% do total de engajamento, com 23.7 bilhões de ações³³. Por fim, quanto à eficácia dos influenciadores digitais, constou-se que, entre os usuários da rede social Instagram, 70% seguem influenciadores e 20% afirmam que são influenciados na hora de comprar e consumir produtos. Ademais, 61% disseram já ter comprado algo que um influenciador digital indicou ou usou³⁴. Na perspectiva corporativa, a divulgação por meio de redes sociais já representa a estratégia de *marketing* mais explorada pelas marcas³⁵.

Os dados acima apresentados revelam a dimensão econômica alcançada pela produção de conteúdo digital. Sob o ponto de vista comercial de uma empresa, as redes sociais representam uma ferramenta poderosa para alcançar audiências segmentadas de maneira mais eficaz que a publicidade tradicional, além de propiciar um engajamento inédito com seu público. Sob o ponto de vista dos criadores de conteúdo, tais plataformas são a base de sua “monetização”. Nessa perspectiva, pode-se dizer que uma postagem possui verdadeiro valor econômico, já que representa a moeda de troca daqueles são remunerados pela divulgação de uma marca, um conteúdo ou um serviço. Sendo assim, reconhecida a repercussão econômica da utilização de redes sociais, a conduta consistente em suspender o acesso do usuário a sua conta pessoal é apta a gerar dano material indenizável, já que afeta diretamente o patrimônio corpóreo de uma pessoa.

Considerando o acima exposto, se o usuário não conseguir demonstrar com certeza alguma perda patrimonial decorrente do impedimento de acesso, mas for capaz de comprovar que uma chance real e séria de vantagem econômica foi frustrada em razão da conduta do provedor de rede social, pode ser indenizado pela perda de uma chance.

³² MELTWATER; WE ARE SOCIAL. **Digital 2024 Brazil**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 11 ago. 2024.

³³ COMSCORE. **Tendências & comportamentos digitais**, [S.l.], 2022. Disponível em: <https://www.comscore.com/por/Insights/Apresentacoes-e-documentos/2022/Mudancas-no-consumo-digital-2022>. Acesso em: 10 set. 2024.

³⁴ OPINION BOX. **Relatório Instagram no Brasil 2024**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://materiais.opinionbox.com/pesquisa-instagram>. Acesso em: 10 set. 2024.

³⁵ RD STATION. **Panorama de Marketing**. Florianópolis. 2023. Disponível em: https://www.rdstation.com/pesquisas/panorama-de-marketing/?utm_source=pr&utm_medium=referral&utm_campaign=br-inb-pesquisas-pr-novos_leads-panorama_de_marketing_2023_imprensa_pr. Acesso em: 10 set. 2024.

Por fim, a fim de se averiguar a dimensão extrapatrimonial propiciada pelo acesso às redes sociais, é necessário, novamente, acentuar o destaque dessas plataformas no cotidiano do ser social hodierno. Como se exemplificará, o exercício de diversos direitos existenciais ocorre hoje através dessas plataformas.

Veja-se, o propósito essencial de uma rede social é conectar pessoas, franquear a comunicação e a interação entre indivíduos. Ela promove o engajamento social facilitado, permitindo que os usuários criem e mantenham relações pessoais e interajam entre si. Esses programas foram desenvolvidos com o propósito de levar para o ambiente virtual os relacionamentos tradicionalmente estabelecidos no mundo material. Considerando que, no Brasil, 78% da população maior de 18 anos utiliza redes sociais, e o principal intuito desses usuários é manter contato com amigos e família³⁶, pode-se dizer que o propósito essencial dessas redes foi alcançado. Nesse contexto, aquele que tem acesso restrito a essas plataformas, tem também acesso restrito ao próprio processo de socialização, que é verdadeira necessidade existencial do ser humano.

Além do mais, as redes sociais oferecem um espaço acessível para que indivíduos compartilhem suas opiniões, ideias e perspectivas com um público global. Nunca foi tão fácil expressar ideias como na era das redes sociais. Nesse contexto, as plataformas digitais também propiciam um debate com ampla gama de opiniões e pontos de vista, promovendo um ambiente onde diferentes perspectivas podem ser discutidas e desafiadas, sem embargo do potencial para ativismo e mobilização social. Acrescente-se que o conteúdo digital, que inclui redes sociais, é atualmente a principal fonte de notícia e informações da sociedade brasileira³⁷. Cabe ressaltar que a liberdade de discurso configura verdadeira expressão da autonomia privada e uma condição primordial para salvaguarda da dignidade humana, de maneira que a privação de tal direito configuraria uma grave violação da autonomia individual. Dada a importância das redes sociais na divulgação de ideias, o bloqueio de contas pessoais certamente afetaria igualmente esse aspecto existencial da pessoa.

Além disso, a fim de ilustrar a potencialidade danosa do bloqueio indevido de contas em redes sociais, reporta-se a duas decisões do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Primeiramente, a apelação cível 0806350-70.2022.8.19.0203³⁸, que condenou a

³⁶ MELTWATER; WE ARE SOCIAL. **Digital 2024 Brazil**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 11 ago. 2024.

³⁷ REUTERS INSTITUTE. **Digital News Report 2024**, Oxford: 2024. Disponível em <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2024/brazil>. Acesso em 12 ago. 2024.

³⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (12. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível 0806350-70.2022.8.19.0203**. [...] PERFIS PROFISSIONAIS. SUSPENSÃO UNILATERAL PELA RÉ, AO

desenvolvedora do Instagram e Facebook a indenizar um usuário em R\$ 8.000,00. No caso, entendeu-se que a conduta da ré de bloquear o perfil profissional do autor sem demonstrar o conteúdo ofensivo supostamente divulgado ensejou danos morais, já que através dos perfis nas redes sociais o demandante divulgava seu trabalho como artista plástico e angariava clientela. Em seguida, a apelação cível nº 0018612-79.2020.8.19.0066³⁹, que também condenou a plataforma acima referida ao pagamento de indenização em razão do bloqueio injustificado de conta em rede social. No caso, identificou-se que o usuário sofreu dano moral pois o bloqueio indevido comprometeu o atendimento prestado aos seus clientes, gerando abalo à sua imagem e violando a sua honra objetiva.

Por todo o exposto, nota-se que a conduta ilícita consistente na desativação indevida de contas pessoais em redes sociais por seus provedores é capaz de gerar diversas formas de danos indenizáveis.

CONCLUSÃO

Como já referido, o presente artigo visou a apresentar os aspectos mais importantes relacionados à responsabilidade civil dos provedores de redes sociais pela conduta de bloquear indevidamente os usuários de acessarem suas contas pessoais nas plataformas. Para tanto, buscou-se analisar as normas autorregulatórias de uma rede social selecionada, a produção doutrinária relacionada ao tema e decisões judiciais que ilustrassem a análise, eis que uma pesquisa que verse sobre possível responsabilidade civil de uma conduta deve necessariamente se debruçar sobre aspectos práticos e situações que se repetem no dia a dia.

O primeiro passo da análise foi verificar a natureza da relação jurídica existente entre o provedor da rede social e seus usuários, tendo como parâmetro os termos de uso da plataforma Instagram. Constatou-se que o liame entre tais atores é contratual, sendo as cláusulas que regulam essa relação jurídica definidas unilateralmente pela plataforma digital. Nesse sentido, em aplicação aos princípios da autonomia da vontade e liberdade contratual, concluiu-se pela legitimidade do provedor de definir tanto as cláusulas que regerão aquela relação contratual quanto as normas de comportamento do usuário na rede social. Dentro dessa autonomia,

ARGUMENTO DE QUE O AUTOR TERIA PUBLICADO CONTEÚDO DE NUDEZ E EXPLORAÇÃO INFANTIL [...]. Relator: Des. Gilberto Matos, 16 de maio de 2024. Disponível em:

<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2024.001.02372>. Acesso em: 10 set. 2024.

³⁹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (8. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível 0018612-79.2020.8.19.0066**. [...] BLOQUEIO INJUSTIFICADO DE CONTA EM REDE SOCIAL.

COMPROMETIMENTO DO ATENDIMENTO A CLIENTES DA PARTE AUTORA. VIOLAÇÃO DA HONRA OBJETIVA [...]. Relator: Des. Elton Leme, 18 de abril de 2023. Disponível em:

<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.08710>. Acesso em: 10 set. 2024.

incluem-se disposições que autorizam as plataformas a restringirem conteúdos publicados, além de suspenderem ou bloquearem as contas pessoais daqueles usuários que violem as regras de comportamento digital.

Assentada tal premissa, passou-se a analisar quais as demarcações jurídicas que circundam a liberdade contratual na relação jurídica travada entre provedor e usuário no tocante à possibilidade de exclusão de contas. O primeiro pressuposto teórico cotejado foi o da eficácia horizontal dos direitos fundamentais e o reconhecimento desses direitos nas relações privadas. Verificou-se que, em razão da assimetria na relação provedor-usuário e do interesse público afeto às atividades desempenhadas pelos provedores de redes sociais, há uma vinculação desses atores privados ao sistema protetivo garantido pela Constituição da República. A partir disso, observou-se que o direito ao devido processo constitucional possui especial relevo no tema aqui debatido, de maneira que ao excluir a conta de um usuário, o provedor deve garantir-lhe o direito ao contraditório, à ampla defesa, além de aplicar uma sanção que observe o postulado da proporcionalidade, sob pena de agir em contrariedade ao ordenamento jurídico.

Por fim, outro aspecto relevante da responsabilidade civil que foi examinado é o do dano. Foi ressaltada a importância das redes sociais como meio de divulgação de produtos, serviços e marcas e seu potencial econômico para os usuários, o que permitiu concluir que o bloqueio indevido de uma conta pessoal é conduta apta a gerar dano material ou dano pela perda de uma chance. Outrossim, demonstrou-se que o acesso a essas redes está diretamente relacionado ao exercício de direitos existenciais correlatos à dignidade da pessoa humana, como os direitos à socialização e à liberdade de expressão, o que permitiu deduzir que a limitação de utilização das redes sociais é medida apta a gerar danos morais ao usuário. Como visto, há julgados que reconhecem o potencial lesivo da conduta examinada.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 ago.2024.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm?ref=blog.suitebras.com. Acesso em: 10 ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 10 ago. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (2. Turma). **Recurso Extraordinário 201.819-8/RJ**. [...] União Brasileira de Compositores. Exclusão de sócio sem garantia da ampla defesa e do contraditório. Eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas. Recurso desprovido. Relator: Min. Gilmar Mendes, 11 de outubro de 2005. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur7704/false>. Acesso em: 11 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (12. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível 0806350-70.2022.8.19.0203**. [...] PERFIS PROFISSIONAIS. SUSPENSÃO UNILATERAL PELA RÉ, AO ARGUMENTO DE QUE O AUTOR TERIA PUBLICADO CONTEÚDO DE NUDEZ E EXPLORAÇÃO INFANTIL [...]. Relator: Des. Gilberto Matos, 16 de maio de 2024. Disponível em: <https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2024.001.02372>. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (8. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível 0018612-79.2020.8.19.0066**. [...] BLOQUEIO INJUSTIFICADO DE CONTA EM REDE SOCIAL. COMPROMETIMENTO DO ATENDIMENTO A CLIENTES DA PARTE AUTORA. VIOLAÇÃO DA HONRA OBJETIVA [...]. Relator: Des. Elton Leme, 18 de abril de 2023. Disponível em: <https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.08710>. Acesso em: 10 set. 2024.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Manual de Direito Processual Civil**. 2. ed. rev. atual. Barueri-SP: Atlas, 2023. *E-book*.

COMSCORE. **Tendências & comportamentos digitais**, [S.l.], 2022. Disponível em: <https://www.comscore.com/por/Insights/Apresentacoes-e-documentos/2022/Mudancas-no-consumo-digital-2022>. Acesso em: 10 set. 2024.

INSTAGRAM. **Cadastre-se**. [S.l.]. Instagram from Meta, 2024. Disponível em: <https://www.instagram.com/accounts/emailsignup/>. Acesso em: 10 ago. 2024.

INSTAGRAM. **Diretrizes da Comunidade**. [S.l.]. Meta, 2024. Disponível em: https://help.instagram.com/477434105621119/?helpref=hc_fnav. Acesso em: 11 ago. 2024.

INSTAGRAM. **Perguntas frequentes sobre as Diretrizes da Comunidade do Instagram**. [S.l.]. Instagram from Meta, 2018. Disponível em: <https://about.instagram.com/pt-br/blog/announcements/instagram-community-guidelines-faqs>. Acesso em: 10 ago. 2024.

INSTAGRAM. **Perguntas frequentes sobre os Termos de Uso da Comunidade do Instagram**. [S.l.]. Instagram from Meta, 2018. Disponível em: <https://about.instagram.com/pt-br/blog/announcements/instagram-community-terms-of-use-faqs#:~:text=Os%20Termos%20dizem%20que%20voc%C3%AA,permita%20o%20uso%20d%20app>. Acesso em: 10 ago. 2024.

INSTAGRAM. **Termos de Uso**. [S.l.]. Meta, 2022. Disponível em: https://help.instagram.com/581066165581870?helpref=page_content. Acesso em: 10 ago. 2024.

LOOS, Marco; LUZAK, Joasia. Wanted: a Bigger Stick: On Unfair Terms in Consumer Contracts with Online Service Providers. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 39, p. 63-90, 20 out. 2015 Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-015-9303-7>. Acesso em: 11 ago. 2024.

MELTWATER; WE ARE SOCIAL. **Digital 2024 Brazil**. [S.l.], 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 11 ago. 2024.

O DILEMA das Redes. Direção: Jeff Orlowski. Produção: Larissa Rhodes. Boulder: Exposure Labs, 2020. Documentário exibido pela Netflix. Acesso em: 10 ago. 2024.

OPINION BOX. **Relatório Instagram no Brasil 2024**. [S.l.]. 2024. Disponível em: <https://materiais.opinionbox.com/pesquisa-instagram>. Acesso em: 10 set. 2024.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil: Contratos**. v.III. 26. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*.

QUANTO o TikTok paga aos criadores de conteúdo por visualização? **TecMundo**, [S.l.], 29 abr. 2024. Disponível em <https://www.tecmundo.com.br/software/282430-tiktok-paga-criadores-conteudo-visualizacao.htm>. Acesso em: 10 set. 2024.

RD STATION. **Panorama de Marketing**. Florianópolis. 2023. Disponível em: https://www.rdstation.com/pesquisas/panorama-de-marketing/?utm_source=pr&utm_medium=referral&utm_campaign=br-inb-pesquisas-pr-novos_leads-panorama_de_marketing_2023_imprensa_pr. Acesso em: 10 set. 2024.

REUTERS INSTITUTE. **Digital News Report 2024**, Oxford: 2024. Disponível em <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2024/brazil>. Acesso em 12 ago. 2024.

SARLET, Ingo; MARINONI, Luiz G.; MITIDIERO, Daniel. **Curso de direito constitucional**. 13. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. *E-book*.

SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 25.

SCHREIBER, Anderson. **Manual de direito civil contemporâneo**. 7. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. *E-book*.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 19. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Fundamentos do Direito Civil: Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*.

VISUAL CAPITALIST. **TechnologyRanked: The 20 Biggest Tech Companies by Market Cap.** [S.l.], 2024. Disponível em: <https://www.visualcapitalist.com/ranked-the-20-biggest-tech-companies-by-market-cap/>. Acesso em: 11 ago. 2024.