

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**  
**CAMPUS GOVERNADOR VALADARES**  
**GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**Évelyn Vieira Gomes**

**Moderação de conteúdo online e os limites da liberdade de expressão no Brasil:**  
um estudo de caso sobre o Twitter

Governador Valadares

2021

**Évelyn Vieira Gomes**

**Moderação de conteúdo online e os limites da liberdade de expressão no Brasil:**

um estudo de caso sobre o Twitter

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora - *campus* Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob orientação do Prof. Me. Lucas Costa dos Anjos.

Governador Valadares

2021

**Évelyn Vieira Gomes**

**Moderação de conteúdo online e os limites da liberdade de expressão no Brasil:**

um estudo de caso sobre o Twitter

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora - *campus* Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em 18 de março de 2021.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Lucas Costa dos Anjos - Orientador  
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Tayara Talita Lemos  
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV

---

Prof. Dr. Pablo Georges Cícero Fraga Leurquin  
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus GV

---

Prof. Dr. Fábio Pereira Queiroz  
Universidade Federal de Minas Gerais

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus por ter me guiado até aqui, me iluminando em cada escolha e me dando saúde e força para superar cada desafio. Todas as minhas conquistas se deram por meio Dele e para Ele.

Agradeço aos meus pais e meus irmãos que sempre me apoiaram e nunca me deixaram faltar nada. Vocês são o meu incentivo nas horas difíceis e de cansaço, e nas horas felizes sempre comemoram comigo cada vitória, por menor que seja. Obrigada por serem a minha base!

Um agradecimento especial ao meu orientador Lucas Anjos, pelas valiosas contribuições para a elaboração deste trabalho. Sua orientação durante todo o meu processo acadêmico para além deste trabalho, foi extremamente importante e graças a você consegui me encontrar em uma área do Direito.

A todos os professores que contribuíram nestes 5 anos, deixo o meu agradecimento. Vocês foram muito importantes para o meu aprendizado! Para além do conhecimento da sala de aula, sempre nos estimularam a ter pensamentos críticos e isso levarei para a vida toda, não só profissional.

Por fim, agradeço aos meus amigos que tornaram a rotina da faculdade mais leve e a Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares, pela oportunidade de realizar o sonho de estudar em uma universidade pública. Se não fosse o campus em Governador Valadares, eu não teria conseguido realizar este objetivo. Todos os projetos, grupos de pesquisa, grupos de estudos, treinamento profissional e estágios que participei, foram indispensáveis para moldar quem eu sou hoje.

Enfim, a todos que fizeram parte direta ou indiretamente da minha graduação, deixo aqui o meu muito obrigada!

“Building a community is pretty tough; it requires just the right combination of technology and rules and people. And while it’s been clear that communities are at the core of many of the most interesting things on the Internet, we’re still at the very early stages of understanding what it is that makes them work.” - Aaron Swartz<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> “Construir uma comunidade é muito difícil; requer apenas a combinação certa de tecnologia, regras e pessoas. E embora esteja claro que as comunidades estão no centro de muitas das coisas mais interessantes na Internet, ainda estamos nos estágios iniciais de compreensão do que as fazem funcionar”. Tradução livre de: SWARTZ, Aaron. **Making More Wikipedias**. 2006, tradução nossa. Disponível em: <<http://www.aaronsw.com/weblog/morewikipedias>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

## RESUMO

O presente trabalho pretende analisar a utilização de políticas de moderação de conteúdo pelos provedores de aplicação e pelo Poder Judiciário. Parte-se do pressuposto que a remoção de conteúdo realizada pelas plataformas é baseada nas normas norte-americanas de liberdade de expressão e na Seção 230 do CDA, que passou a garantir imunidade aos provedores de serviços interativos na internet pelo conteúdo produzido por seus usuários. Nesse sentido, as regras criadas pelas plataformas para delimitar o que é aceitável ou não em seu meio refletem a sua liberdade de atuação e devem ser aceitas e respeitadas por todos que ingressarem nelas. Ademais, busca-se adentrar à discussão da constitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet, que trata sobre o regime de responsabilidade utilizado quanto ao conteúdo gerado por terceiro, abordando os sistemas *judicial notice and take down* e o *notice and take down*. Por fim, apresentam-se os dados do Relatório Semestral de Transparência e os termos de uso e diretrizes do Twitter, além de casos envolvendo figuras conhecidas que descumpriram as regras da plataforma. Conclui-se que as empresas de tecnologia são grandes detentoras de poder social e econômico, possuindo grande influência sobre o discurso público.

**Palavras-chave:** Remoção de conteúdo; Liberdade de expressão; Responsabilidade civil; Provedor de aplicação e de conexão; Marco Civil da Internet; Twitter.

## ABSTRACT

The present work intends to analyze the use of content moderation policies by the application providers and by the Judiciary. It is assumed that the removal of content carried out by the platforms is based on the North American rules of freedom of expression and on Section 230 of the CDA, which started to guarantee immunity to the providers of interactive services on the internet for the content produced by its users. In this sense, the rules created by the platforms to delimit what is acceptable or not in their environment, reflect their freedom of action and must be accepted and respected by everyone who joins them. Furthermore, it seeks to enter into the discussion of the constitutionality of art. 19 of the Marco Civil da Internet, which deals with the liability regime used for the content generated by a third party, addressing the judicial systems notice and take down and notice and take down. Finally, the data from the 17th Twitter Transparency Report and the terms of use and Twitter guidelines are presented, as well as cases involving well-known figures who have failed to comply with the platform rules. It is concluded that the technology companies are great holders of social and economic power, having great influence on the public discourse.

**Keywords:** Content removal; Freedom of expression; Civil responsibility; Application and connection provider; Marco Civil da Internet; Twitter.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 - Postagem do Ministério da Saúde marcada pelo Twitter ..... | 38 |
| Figura 2 - Postagem do Bolsonaro marcada pelo Twitter .....           | 38 |
| Figura 3 - Postagem do Bolsonaro removida pelo Twitter.....           | 39 |



## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>2 MODERAÇÃO DE CONTEÚDO .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>3 LIBERDADE DE EXPRESSÃO E MODERAÇÃO DE CONTEÚDO .....</b>                 | <b>16</b> |
| 3.1 LIBERDADE DE EXPRESSÃO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.....               | 17        |
| <b>4 O MARCO CIVIL DA INTERNET .....</b>                                      | <b>19</b> |
| 4.1 RESPONSABILIDADE CIVIL NO MARCO CIVIL DA INTERNET .....                   | 19        |
| 4.2 A (IN)CONSTITUCIONALIDADE DO ARTIGO 19 DO MARCO CIVIL DA<br>INTERNET..... | 24        |
| <b>5 TWITTER .....</b>  | <b>29</b> |
| 5.1 RELAÇÃO USUÁRIO E PLATAFORMA.....   | 30        |
| 5.2 TERMOS DE USO E DIRETRIZES DO TWITTER .....                               | 33        |
| 5.3 REMOÇÃO DE CONTEÚDO REALIZADA PELO TWITTER .....                          | 35        |
| <b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>44</b> |

# 1 INTRODUÇÃO

O crescente desenvolvimento tecnológico tem ocasionado diversas mudanças no mundo nas últimas décadas, onde foram intensificados os fluxos de informações e a sociedade passou a ser definida por alguns autores como sociedade da informação<sup>2</sup>. Diariamente, diversas pessoas acessam diferentes plataformas virtuais com os mais variados objetivos, como sites de compras, plataformas para trabalhar e estudar, jogos virtuais, redes sociais, sendo estas o foco do presente trabalho, entre outras.

Os avanços decorrentes das novas tecnologias acarretaram a possibilidade de registrar e compartilhar diversos atos da vida civil e o *Big Data*<sup>3</sup> tem proporcionado interpretações de volumes de dados com velocidades antes inimagináveis. Sendo assim, se fez necessária a aplicação do Direito nas relações ocorridas pela internet, para melhor estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet. Diante disso, no Brasil se tem algumas leis voltadas para este objetivo, como a Lei nº 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet (MCI)<sup>4</sup> e a Lei nº 13.709/2018, também chamada de Lei Geral de Proteção de Dados de 2018 (LGPD)<sup>5</sup>.

No Brasil, optou-se por um modelo de afirmação de princípios e proteção de liberdades civis no ambiente virtual, como privacidade e liberdade de expressão, e o Marco Civil da Internet, que ficou conhecido de forma internacional por ter sido construído de forma colaborativa, priorizou isso. O caput do seu art. 2º demonstra o respeito à liberdade de expressão como fundamento do uso da internet no Brasil, de forma a orientar a governança da internet no país, além de princípios como proteção da privacidade e dos dados pessoais; preservação da neutralidade de rede e da natureza participativa da rede; liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet; entre outros.

O foco do presente trabalho será a Seção III do Marco Civil, que trata sobre a responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, mais especificamente o art. 19, que, buscando assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, determina que o

---

<sup>2</sup> CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, v. 1, 1999. Disponível em: <<https://globalizacaointegracaoregionalufabc.files.wordpress.com/2014/10/castells-m-a-sociedade-em-rede.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2021.

<sup>3</sup> *Big Data* se trata de um conjunto de tecnologias que são capazes de analisar e processar grandes quantidades de dados de diferentes fontes, usando ferramentas e recursos que sejam capazes de fazer isso em alta velocidade. VOLPATO, Tiago; RUFINO, Ricardo Ribeiro; DIAS, Jaime William. **Big Data: Transformando dados em decisões**. 2014. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/3437738-Big-data-transformando-dados-em-decisoes.html>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

<sup>4</sup> 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)>.

<sup>5</sup> 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)>.

provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente.

A discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet se faz presente no Judiciário, tendo em vista ele ter instituído o regime conhecido como “*judicial notice and take down*” de inspiração estadunidense, no modelo de responsabilidade civil brasileiro no ambiente virtual. Tal modelo determina que a plataforma só tem a obrigação de remover conteúdos quando é notificada judicialmente, indo de encontro ao modelo “*notice and take down*”, em que uma simples notificação extrajudicial cria a obrigação de remover o conteúdo.

A moderação de conteúdo online vem sendo muito discutida e tem levantado grandes preocupações de diversos atores governamentais e não governamentais. Isso porque as plataformas digitais estão cada vez mais presentes no dia a dia das relações sociais e, com isso, diversas tecnologias privadas também regulam o comportamento no ambiente virtual. Termos de uso, políticas de privacidade, diretrizes da comunidade, são apenas alguns dos termos que estamos acostumados a aceitar para poder ingressar nesses ambientes virtuais. A moderação de conteúdo realizada pelas redes sociais assim, será determinada pelas suas diretrizes da comunidade, que irão ditar as regras das redes sociais e as plataformas poderão remover aqueles conteúdos que violarem tais termos.

O presente trabalho traz como justificativa essa crescente utilização da moderação de conteúdo pelos provedores de aplicações, principalmente as redes sociais, tendo em vista ser uma política de governança do âmbito privado que influi diretamente nos direitos individuais do usuário. Logo, o objetivo geral do estudo será analisar a utilização de políticas de moderação de conteúdo, tanto pelos provedores de aplicação quanto pelo Poder Judiciário, realizando uma contextualização e explicando o seu funcionamento e necessidade. Entre seus diversos objetivos específicos, destaca-se verificar a constitucionalidade ou inconstitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet, observando o regime de responsabilidade utilizado para a remoção de conteúdos e os seus prós e contras.

Além disso, busca-se analisar a relação entre usuário e plataforma, tendo em vista as políticas de comunidade do Twitter que tem atuado muito na remoção de posts e perfis que atentem contra suas diretrizes, principalmente durante a pandemia do novo coronavírus e a eleição presidencial dos Estados Unidos. Salienta-se que tal análise será pautada apenas no âmbito do

Twitter e não de outras plataformas, tendo em vista que possuem termos e formas diferentes de lidar com a remoção de conteúdo. O trabalho será guiado pelos limites da liberdade de expressão e dos direitos individuais do usuário, observando até que ponto uma decisão realizada no âmbito privado pode influenciar no âmbito público e a real necessidade da transparência.

Face aos objetivos da investigação, foi escolhida a metodologia qualitativa, sendo realizadas pesquisas bibliográficas, leitura de livros, doutrina, artigos, notícias, legislações vigentes quanto à temática, como o Marco Civil da Internet e análise dos termos de uso e diretrizes da comunidade do Twitter. A presente pesquisa se limitará à moderação de conteúdo, analisando os modelos de responsabilidades, liberdade de expressão, a constitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet, além da leitura dos termos de uso e diretrizes da comunidade do Twitter vigentes em fevereiro de 2021 (data de coleta dos dados analisados), observando os limites existentes quanto à remoção de conteúdos e casos emblemáticos de remoção de posts e perfis durante a pandemia do novo coronavírus, como dito anteriormente. Não se pretende, assim, adentrar em temas como desinformação e *fake news*, direito ao esquecimento e demais temas correlacionados.

## 2 MODERAÇÃO DE CONTEÚDO

No início da internet, quando ela começou a se popularizar para além dos ambientes acadêmicos, passando a ganhar importância econômica e a chamar atenção de governos pelo mundo, uma discussão ganhou repercussão: a internet deveria ser regulada ou não<sup>6</sup>? Se sim, como? O ideal de um ambiente autorregulado, democrático e descentralizado, se materializou com a Declaração de Independência do Ciberespaço, um manifesto redigido por John Perry Barlow em 1996, que negava a viabilidade de uma intervenção governamental na internet<sup>7</sup>.

Essa declaração foi uma reação à reforma na lei de telecomunicações dos Estados Unidos, chamada de *Telecommunications Act*, de 1996. A reforma impactou diretamente o ambiente virtual ao criar um título na lei chamado de *Communications Decency Act* (CDA), que continha determinações voltadas à criminalização da distribuição de materiais pornográficos e pirateados na internet, do assédio e das ameaças ocorridas no meio digital. Porém, o CDA perdeu eficácia após a Suprema Corte dos EUA o considerar inconstitucional por ser incompatível com as proteções da liberdade de expressão contidas na Primeira Emenda da Constituição estadunidense<sup>8</sup>.

Entretanto, uma seção do CDA permaneceu em vigor e se tornou muito importante para a construção do debate sobre moderação de conteúdo na internet<sup>9</sup>. A Seção 230<sup>10</sup> passou a garantir imunidade aos provedores de serviços interativos na internet pelo conteúdo produzido por seus usuários, além de proteger os provedores que estivessem de boa-fé, de serem responsabilizados por ações de restrição ou remoção de conteúdos que considerassem inadequados e questionáveis. Assim, a Seção 230 do CDA, trouxe uma ampla liberdade para os intermediários da internet moldarem a liberdade de expressão no ambiente virtual, dando a eles o direito de moderar conteúdos publicados em suas plataformas.

Segundo Kate Klonick, pesquisadora e jurista norte-americana, as plataformas devem ser vistas como os novos governadores do discurso online, onde entidades privadas e autorreguladas

---

<sup>6</sup> CAPPI, Juliano; VENTURINI, Jamila. **Declaração de Independência do Ciberespaço: um chamado à ação em defesa da Internet**. 2018. Disponível em: <<https://observatoriodainternet.br/post/declaracao-de-independencia-do-ciberespaco-um-chamado-a-acao-em-defesa-da-internet>>. Acesso em: 11 fev. 2021.

<sup>7</sup> BARLOW, John Perry. **A Declaration of the Independence of Cyberspace**. 1996. Disponível em: <<https://www.eff.org/cyberspace-independence>>. Acesso em: 11 fev. 2021.

<sup>8</sup> RODRIGUES, Gustavo. Liberdade de expressão, moderação de conteúdo e o PL das fake news. **IRIS**, 2020. Disponível em: <<https://irisbh.com.br/liberdade-de-expressao-moderacao-de-conteudo-e-o-pl-das-fake-news/>>. Acesso em: 11 fev. 2021.

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> Disponível em: <<https://www.law.cornell.edu/uscode/text/47/230>>.

são motivadas tanto de forma econômica, quanto normativa a refletirem a cultura democrática e as expectativas de liberdade de expressão de seus usuários<sup>11</sup>. Nesse sentido, a moderação de conteúdo pode ser explicada como “um conjunto de mecanismos de governança que estruturam a participação em uma comunidade, para facilitar a cooperação e prevenir abusos”<sup>12</sup>, tanto para proteger um usuário de outro, quanto para remover o que é ofensivo ou ilegal, além de mostrar um ambiente agradável para os anunciantes, parceiros e para o público em geral<sup>13</sup>.

A moderação de conteúdo pode acontecer de várias maneiras, podendo ser realizada de forma manual, por moderadores humanos que tomam decisões individuais em cada caso, ou de modo automático, por algoritmos que tomam decisões uniformes em casos semelhantes, seguindo um padrão específico<sup>14</sup>. Essas decisões podem ser *ex ante*, antes que o conteúdo seja publicado no site, sendo realizada por decisão algorítmica que bloqueia o que não deve ser postado - como acontece no momento de espera entre o *upload* de arquivos em alguma plataforma e a sua publicação e no *geoblocking* que impede a publicação e a visualização de determinado conteúdo com base na localização do usuário - ou *ex post*, que ocorre depois que o conteúdo já foi publicado, sendo uma técnica mais parecida com a lei<sup>15</sup>.

Todas as plataformas impõem regras a serem seguidas por seus usuários, algumas mais detalhadas ou abrangentes que outras. Assim, as decisões dos moderadores de conteúdo influenciam o que é dito, visto e valorizado dentro de uma comunidade, já que podem promover ou apagar certas postagens, atrair ou banir determinados usuários. Por vezes, como um meio de evitar obrigações ou responsabilidades, essas plataformas enfatizam que estão apenas hospedando os conteúdos dos usuários, reduzindo o trabalho que fazem e as formas como intervêm, de modo a serem consideradas como abertas e imparciais. No entanto, elas admitindo ou não, são definidoras

---

<sup>11</sup> KLONICK, Kate. **The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech**. Harvard Law Review, v. 131, n. 6, p. 1598-1670, abr. 2018. Disponível em: <<https://harvardlawreview.org/2018/04/the-new-governors-the-people-rules-and-processes-governing-online-speech/>>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>12</sup> Tradução livre de: “The governance mechanisms that structure participation in a community to facilitate cooperation and prevent abuse”. GRIMMELMANN, James. The Virtues of Moderation. **Yale Journal of Law & Technology**, [s.l.], v. 17, p. 7, 2015. Disponível em: <<https://digitalcommons.law.yale.edu/yjolt/vol17/iss1/2>>. Acesso em 15 fev. 2021.

<sup>13</sup> GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. United States of America: Yale University Press, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327186182\\_Custodians\\_of\\_the\\_internet\\_Platforms\\_content\\_moderation\\_and\\_the\\_hidden\\_decisions\\_that\\_shape\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/327186182_Custodians_of_the_internet_Platforms_content_moderation_and_the_hidden_decisions_that_shape_social_media)>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>14</sup> GRIMMELMANN, James. op. cit.

<sup>15</sup> KLONICK, Kate. op. cit.

de normas implícitas, intérpretes de leis vigentes, julgadoras de disputas entre usuários e aplicadoras das regras que elas mesmas estabelecem<sup>16</sup>.

O grande desafio das plataformas então, é delimitar quando, como e porque intervir, onde está o limite entre o que é aceitável e o que é proibido, de modo que irão acompanhar ou não de forma estrita a promessa de liberdade de expressão. Ressalta-se que a moderação de conteúdo é algo muito difícil em termos práticos e exige muitos recursos, tendo em vista que não está totalmente claro quais são os padrões a serem seguidos e existem muitas nuances em casos concretos. Logo, os moderadores precisam excluir as atrocidades das redes e concomitantemente devem defender algumas regras básicas de decência da comunidade, de modo a permitir que todo o resto aconteça dentro dela sem ser interrompido<sup>17</sup>.

Nos últimos anos, três empresas americanas, sendo elas YouTube, Facebook e Twitter, se tornaram plataformas dominantes no compartilhamento de conteúdo global e passaram a reger a batalha sobre a liberdade de expressão na era digital<sup>18</sup>. Baseados fortemente nas legislações norte-americanas sobre liberdade de expressão, direitos civis e sociais, os responsáveis pelas políticas de moderação de conteúdos dessas plataformas criaram seus termos de uso e as diretrizes da comunidade, de modo que podem remover aquilo que os contrarie. Salienta-se que tais termos são escritos com uma certa generalidade, sem muitas especificidades, de forma proposital pelas empresas, abrindo uma margem interpretativa a elas para que possam se adaptar às necessidades de cada caso individualmente.

No entanto, com a expansão global das plataformas, essas empresas estão enfrentando uma realidade com usuários estrangeiros que possuem valores muito diferentes dos norte-americanos. Assim, surgem dificuldades quanto à interpretação dos termos da própria comunidade quando localizadas em outras jurisdições, devido serem culturas diferentes. Dessa forma, as plataformas de mídias sociais mesmo se apresentando como serviços universais e adequados a todos, são criadas por equipes de pessoas que compartilham visões específicas do mundo e nem sempre serão

---

<sup>16</sup> GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. United States of America: Yale University Press, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327186182\\_Custodians\\_of\\_the\\_internet\\_Platforms\\_content\\_moderation\\_and\\_the\\_hidden\\_decisions\\_that\\_shape\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/327186182_Custodians_of_the_internet_Platforms_content_moderation_and_the_hidden_decisions_that_shape_social_media)>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>17</sup> Ibidem.

<sup>18</sup> KLONICK, Kate. **The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech**. Harvard Law Review, v. 131, n. 6, p. 1598-1670, abr. 2018. Disponível em: <<https://harvardlawreview.org/2018/04/the-new-governors-the-people-rules-and-processes-governing-online-speech/>>. Acesso em: 15 dez. 2020.

adequadas para todas as pessoas, já que existem experiências, culturas e sistemas de valores diversificados<sup>19</sup>.

Neste sentido, a moderação de conteúdo não deve ser vista como algo ocasional que as plataformas fazem e sim como algo essencial, que influi diretamente na vida e no debate público. “As plataformas podem não moldar o discurso público por si mesmas, mas moldam a forma do discurso público. E elas sabem disso”<sup>20</sup>. Assim, a internet deve ser vista como propriedade privada de um lado e como um bem comum de outro, onde tanto o uso comum quanto o privado são importantes e possuem impactos significativos<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. United States of America: Yale University Press, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327186182\\_Custodians\\_of\\_the\\_internet\\_Platforms\\_content\\_moderation\\_and\\_the\\_hidden\\_decisions\\_that\\_shape\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/327186182_Custodians_of_the_internet_Platforms_content_moderation_and_the_hidden_decisions_that_shape_social_media)>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>20</sup> Tradução livre de: “Platforms may not shape public discourse by themselves, but they domshape the shape of public discourse. And they know it”. Ibidem, p. 23.

<sup>21</sup> GRIMMELMANN, James. The Virtues of Moderation. **Yale Journal of Law & Technology**, [s.l.], v. 17, 2015. Disponível em: <<https://digitalcommons.law.yale.edu/yjolt/vol17/iss1/2>>. Acesso em 15 fev. 2021.



### 3 LIBERDADE DE EXPRESSÃO E MODERAÇÃO DE CONTEÚDO

Muito baseadas na Seção 230 do CDA, as plataformas de mídias sociais possuem uma ampla liberdade para moldar a expressão online, possuindo políticas quanto à proteção das falas dos usuários. Isso porque, apesar de não serem organizações democráticas, elas se apoiam na cultura norte-americana, que impõe grande ênfase na liberdade de expressão e que impactou diretamente o desenvolvimento das regras e procedimentos de moderação de conteúdo.

Sendo bem colocado por Kate Klonick, a moderação de conteúdo está sujeita a influências externas, como: solicitações do governo, que pode ser no intuito de fazer cumprir as legislações locais ou por *lobby*, indo de encontro às liberdades individuais; cobertura da mídia, que pode estar associada às ações coletiva dos usuários, como ocorreu na polêmica remoção de conteúdos pelo Facebook envolvendo fotos de mães amamentando<sup>22</sup>, ou à presença de alguma figura pública ou grupos de terceiros da sociedade civil organizada; e por fim, pelo uso do processo de moderação por usuários individuais<sup>23</sup>.

Contudo, existe pouca transparência no processo de moderação de conteúdo, o que torna ainda mais difícil avaliar até que ponto existe uma preocupação com a regulação da fala e com a censura. De acordo com James Grimmelman, diferentemente da moderação secreta, que esconde os detalhes utilizados, é preciso uma moderação transparente, que busque explicitar o trabalho dos moderadores, demonstrando as políticas de moderação que se aplicam a cada caso específico. Assim, segundo o mesmo, a transparência exige um trabalho a mais dos moderadores, como ocorre com as decisões bem fundamentadas dos juízes<sup>24</sup>.

Posto isso, as plataformas buscam refletir uma cultura supostamente democrática junto às expectativas de liberdade de expressão de seus usuários, sendo “os novos governadores do discurso online”<sup>25</sup>. Ou seja, são entidades privadas que desempenham um papel essencial quanto à liberdade

---

<sup>22</sup> KURTZ, João. Facebook libera fotos de amamentação na rede social; entenda a polêmica. **TechTudo**, 2014. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2014/06/facebook-libera-fotos-de-amamentacao-na-rede-social-entenda-polemica.html>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

<sup>23</sup> KLONICK, Kate. **The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech**. Harvard Law Review, v. 131, n. 6, p. 1598-1670, abr. 2018. Disponível em: <<https://harvardlawreview.org/2018/04/the-new-governors-the-people-rules-and-processes-governing-online-speech/>>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>24</sup> GRIMMELMANN, James. The Virtues of Moderation. **Yale Journal of Law & Technology**, [s.l.], v. 17, 2015. Disponível em: <<https://digitalcommons.law.yale.edu/yjolt/vol17/iss1/2>>. Acesso em 15 fev. 2021.

<sup>25</sup> Tradução livre de: “Platforms are the New Governors of online speech”. KLONICK, Kate. op. cit. p. 1669.

de expressão, e sua falta de transparência e de prestação de contas é algo preocupante, pois deixa demonstrada uma dependência delas para a efetivação de direitos públicos.

### 3.1 LIBERDADE DE EXPRESSÃO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

A Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>26</sup> em seu art. 19, consolidou status internacional de direito humano à liberdade de expressão, estabelecendo que “todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”.

No mesmo sentido, a Constituição Federal de 1988<sup>27</sup>, entre outras liberdades, garante em seu art. 5º, dos incisos IV ao IX, a liberdade de consciência, de crença religiosa, filosófica, política, da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença, e o §2º do art. 220 da CF/88 deixa claro que “é vedada toda e qualquer censura de natureza política, ideológica e artística”.

É perceptível assim, que a liberdade de expressão e de opinião são direitos fundamentais do Estado Brasileiro, sendo garantidos a todas as pessoas, nacionais ou estrangeiras, onde qualquer pessoa pode expressar sua opinião de forma livre sobre qualquer assunto. Diante disso, existe um grande desafio quanto ao equilíbrio do exercício dessa liberdade de expressão com a proteção da dignidade da pessoa humana e com os direitos de personalidade.

Em uma primeira leitura do art. 5º da CF/88, observa-se atribuição idêntica de valores aos direitos fundamentais neles expressos - estando em um primeiro grupo a proteção à intimidade, privacidade, honra e imagem e em um segundo grupo, a liberdade de manifestação de pensamento e de expressão artística, intelectual, científica e de comunicação - não havendo como identificar prioridade de um conjunto de proteções em detrimento do outro, estando os dois no mesmo nível, onde sua relevância deve ser analisada casuisticamente<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. UNICEF, 1948. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>>. Acesso em: 17 fev. 2021.

<sup>27</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 17 fev. 2021.

<sup>28</sup> SARLET, Ingo. Liberdade de expressão e o problema da regulação do discurso do ódio nas mídias sociais. **Revista Estudos Institucionais**, [s.l.], v. 5, n. 3, p. 1207-1233, set./dez. 2019. Disponível em: <<https://estudosinstitucionais.com/REI/article/view/428>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

Todavia, diante do fato de que a liberdade de expressão e de informação são indispensáveis a um regime democrático, de acordo com Ingo Sarlet, pode se dizer que a Constituição assegurou a essas liberdades uma posição preferencial em relação aos direitos de personalidade e até o momento, tem sido este o entendimento que tem prevalecido na doutrina e na jurisprudência, com destaque para o STF. Mas, ainda assim, existem limitações à liberdade de expressão, em especial quando busca a contenção da segregação, discriminação ou incitação à violência, que irão atingir grupos vulneráveis ou até mesmo comprometer a própria democracia<sup>29</sup>.

Diferentemente da Suprema Corte dos Estados Unidos, que já tem consolidado em sua jurisprudência uma interpretação da Primeira Emenda à Constituição que considera a liberdade de expressão em uma posição preferencial na arquitetura constitucional e também em relação a outros direitos constitucionais, no Brasil ainda não existe uma definição clara quanto à temática<sup>30</sup>. Neste sentido, existem diferentes interpretações jurisprudenciais na Corte, a depender de casos concretos e quanto a onde está o limite entre liberdade de expressão e a publicação de determinados conteúdos na internet. No entanto, uma certeza se tem: “o direito à liberdade de expressão termina onde os direitos de outras pessoas são violados, onde são ofendidos, degradados e ameaçados”<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> SARLET, Ingo. Liberdade de expressão e o problema da regulação do discurso do ódio nas mídias sociais. **Revista Estudos Institucionais**, [s.l.], v. 5, n. 3, p. 1207-1233, set./dez. 2019. Disponível em: <<https://estudosinstitucionais.com/REI/article/view/428>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

<sup>30</sup> Ibidem.

<sup>31</sup> CAMPOS, Ana Claudia Sousa de; BITTENCOURT, Ila Barbosa. O princípio da liberdade de expressão na internet. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, [s.l.], vol. 117/2020, p. 181, jan./fev. 2020.

## 4 O MARCO CIVIL DA INTERNET

A Lei nº 12.965/2014, mais conhecida como Marco Civil da Internet (MCI)<sup>32</sup>, foi sancionada no dia 23 de abril de 2014, pela ex-presidenta Dilma Rousseff, durante a abertura do Encontro Global Multissetorial sobre o Futuro da Governança da Internet (*NET Mundial*)<sup>33</sup>. Sua construção ocorreu de forma colaborativa, com uma presença marcante da sociedade civil organizada e ampla participação popular durante todo o processo.

O Marco Civil da Internet se tornou referência no mundo todo e seu texto “buscou responder aos principais desafios do ponto de vista dos direitos e responsabilidades dos usuários da rede e dos principais elos da cadeia econômica envolvida na internet naquele momento”<sup>34</sup>. Ao longo do MCI, verificam-se princípios, garantias, direitos e deveres para os usuários da rede, que tem por base o tripé da neutralidade de rede, da privacidade e da liberdade de expressão. Ele representou, assim, grande avanço à proteção da liberdade de expressão dos usuários na rede, sendo perceptível a preocupação do legislador com uma internet que busca o livre desenvolvimento da personalidade humana.

As discussões ocorridas em escala global quanto à moderação de conteúdo estão refletidas em seu texto, mais especificamente na sua Seção III, que trata da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros. Essa seção inaugurou uma nova forma de responsabilização das plataformas digitais. O art. 19 dessa seção vem ocasionando debates quanto a sua constitucionalidade, mas, antes de adentrar neste ponto, faz-se necessária uma explicação sobre a responsabilidade civil conforme o MCI.

### 4.1 RESPONSABILIDADE CIVIL NO MARCO CIVIL DA INTERNET

A responsabilidade civil, de acordo com Carlos Roberto Gonçalves, é “um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico

---

<sup>32</sup> 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)>.

<sup>33</sup> HISTÓRICO do Marco Civil da Internet. Observatório do Marco Civil da Internet. Disponível em: <<http://www.omci.org.br/historico-do-marco-civil/timeline/#21>>. Acesso em: 17 fev. 2021.

<sup>34</sup> CARTILHA: Liberdade de expressão online e o papel do Marco Civil da Internet. **Coalizão Direitos na Rede**, 2019. Disponível em: <<https://direitosnarede.org.br/2019/12/11/cdr-lanca-cartilha-sobre-liberdade-de-expressao-na-internet/>>. Acesso em: 22 fev. 2021.

originário”<sup>35</sup>. De acordo com o art. 186 do Código Civil<sup>36</sup>, todo aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem comete ato ilícito. Assim, existem inúmeras formas de responsabilidade, que passam por todos os ramos do direito e se relacionam a vários aspectos da vida em sociedade.

O sistema de responsabilidade civil instituído pelo Marco Civil da Internet observa o princípio da inimputabilidade de rede, segundo o qual devem ser responsabilizados por aquilo que é publicado na internet os responsáveis finais e não os meios de acesso e transporte da informação (plataformas intermediárias). Protegem-se assim a liberdade de expressão, a privacidade e a inovação, bem como afasta-se a censura prévia. Dessa forma, a responsabilidade civil dos agentes deve ser conforme as suas atividades, que vai variar de acordo com o caso e com os sujeitos envolvidos, podendo ser objetiva ou subjetiva<sup>37</sup>.

O Marco Civil da Internet diferencia a forma como irá incidir a responsabilidade civil por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros no meio virtual sobre o provedor de conexão e sobre o provedor de aplicação. Apesar de a lei diferenciar as duas espécies de provedores, ela não traz uma definição exata sobre a definição de cada um, somente descreve em seu art. 5º, incisos V e VII, a atividade exercida por eles, onde o inciso V se refere ao provedor de conexão, enquanto o inciso VII se refere ao provedor de aplicação<sup>38</sup>.

Neste sentido, o provedor de conexão à internet corresponde “ao provedor de acesso ou provedor de serviço de acesso, tendo em vista que tem como fim a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP”<sup>39</sup>, sendo apenas um meio para que os usuários cheguem a outros provedores, proporcionando o acesso a rede. Já o provedor de aplicação “pode ser compreendido como a pessoa

---

<sup>35</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro - responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Editora Saraiva, v. 4, p. 9, 2021. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555590500/>>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>36</sup> Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>.

<sup>37</sup> TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; SOUZA, Carlos Affonso. Responsabilidade civil de provedores na rede: análise da aplicação do Marco Civil da Internet pelo Superior Tribunal de Justiça. **Revista IBERC**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 01-28, nov./fev. 2019. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/6/5>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

<sup>38</sup> Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se: V - conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP; VII - aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet.

<sup>39</sup> TEFFÉ, Chiara Antonia Spadaccini de. Responsabilidade civil e liberdade de expressão no marco civil da internet: a responsabilidade civil dos provedores por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. **Revista de Direito Privado**, [s.l.], vol. 63/2015, p. 5, jun./set. 2015.

física ou jurídica que fornece um conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet”<sup>40</sup>, como os provedores de pesquisa e as redes sociais.

O art. 18 do MCI, estabelece que “o provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros”, trazendo uma imunidade legal ao provedor de conexão. A justificativa para essa escolha decorre do fato de o provedor de conexão ser incapaz de controlar e/ou verificar o conteúdo gerado pelo terceiro que utiliza o seu serviço de conexão para ter acesso à rede, sendo ele apenas um meio que leva à utilização de outros serviços<sup>41</sup>.

Nos casos envolvendo a responsabilidade civil dos provedores de aplicação, onde se tem conteúdo gerado por terceiros, o princípio da inimizabilidade de rede também será aplicado. Em uma primeira análise, eles serão vistos apenas como um meio, não devendo ser responsabilizados por aquilo que é postado e compartilhado em suas páginas. Mas, em um segundo momento, esse princípio poderá ser mitigado, permitindo a responsabilização dos provedores de aplicação se alguns critérios forem preenchidos<sup>42</sup>.

O art. 19 do MCI clarifica os critérios de responsabilidade dos provedores de aplicação, determinando que este só poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros se, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, após ordem judicial específica, não tomar as providências para tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente. Assegura-se assim, a liberdade de expressão e impede-se a censura prévia de postagens.

Neste sentido, o Marco Civil da Internet adotou um posicionamento inovador no Brasil quanto à responsabilidade civil no âmbito virtual, conhecido como “*judicial notice and take down*”, inspirado no modelo norte-americano de responsabilidade, que determina que a plataforma só tem a obrigação de remover o conteúdo quando for notificada judicialmente. Assim, se o provedor de

---

<sup>40</sup> TEFFÉ, Chiara Antonia Spadaccini de. Responsabilidade civil e liberdade de expressão no marco civil da internet: a responsabilidade civil dos provedores por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. **Revista de Direito Privado**, [s.l.], vol. 63/2015, p. 6, jun./set. 2015.

<sup>41</sup> MULHOLLAND, Caitlin. Responsabilidade civil indireta dos provedores de serviço de internet e sua regulação no Marco Civil da Internet. In: CELLA, José Renato Gaziero; ROVER, Aires José NASCIMENTO, Valéria Ribas do. **Direito e novas tecnologias**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. Disponível em: <<http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/c178h0tg/vwk790q7/dTa7488W12NDA0SJ.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

<sup>42</sup> TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; SOUZA, Carlos Affonso. Responsabilidade civil de provedores na rede: análise da aplicação do Marco Civil da Internet pelo Superior Tribunal de Justiça. **Revista IBERC**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 01-28, nov./fev. 2019. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/6/5>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

aplicação não remover o conteúdo ofensivo após a notificação judicial, a consequência é a responsabilidade subjetiva por omissão por parte dele<sup>43</sup>.

É importante ressaltar que o provedor não depende exclusivamente de uma ordem judicial para realizar a remoção de conteúdo, podendo optar por conduta própria pela retirada de postagens (textos, imagens ou vídeos) que vão de encontro a seus termos de uso e diretrizes da comunidade, podendo atender a possíveis notificações extrajudiciais que receberem. Não obstante, os provedores não podem abusar de suas posições e bloquear conteúdos sem uma justificativa adequada e sem que seja garantido o contraditório e a ampla defesa às partes<sup>44</sup>.

Antes desse novo modelo de responsabilidade inaugurado pelo Marco Civil, os tribunais estavam decidindo no sentido do sistema "*notice and take down*", por meio do qual uma simples notificação extrajudicial solicitando ao provedor de aplicação a remoção de conteúdo devido a violação de algum direito já seria suficiente para aplicar a responsabilidade subsidiária do provedor em caso de descumprimento<sup>45</sup>. Isso gera preocupações diversas, tendo em vista que não há uma análise de razoabilidade e pode permitir que ocorram remoções arbitrárias, levando a atos de censura e restringindo a liberdade de expressão por uma simples denúncia de algum interessado.

O sistema de responsabilidade *judicial notice and take down*, foi escolhido tendo em vista que uma responsabilidade civil objetiva dos provedores de aplicação poderia incentivar o monitoramento privado excessivo, o que levaria à exclusão de conteúdos possivelmente controvertidos pelo medo de serem responsabilizados, uma indevida restrição à liberdade de expressão. Ademais, essa prática criaria uma imprevisibilidade quanto à responsabilidade do provedor, o que também criaria barreiras para a inovação tecnológica, científica, cultural e social<sup>46</sup>.

Segundo Marcel Leonardi, não é possível afastar a necessidade de uma análise judicial e de ordem judicial específica para a remoção do conteúdo, pois “decidir sobre a legalidade ou ilegalidade do material — em todas as suas possíveis formas — é algo necessariamente subjetivo,

---

<sup>43</sup> TEFFÉ, Chiara Antonia Spadaccini de. Responsabilidade civil e liberdade de expressão no marco civil da internet: a responsabilidade civil dos provedores por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. **Revista de Direito Privado**, [s.l.], vol. 63/2015, p. 01-19, jun./set. 2015.

<sup>44</sup> TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; SOUZA, Carlos Affonso. Responsabilidade civil de provedores na rede: análise da aplicação do Marco Civil da Internet pelo Superior Tribunal de Justiça. **Revista IBERC**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 01-28, nov./fev. 2019. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/6/5>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

<sup>45</sup> MULHOLLAND, Caitlin. Responsabilidade civil indireta dos provedores de serviço de internet e sua regulação no Marco Civil da Internet. In: CELLA, José Renato Gaziero; ROVER, Aires José NASCIMENTO, Valéria Ribas do. **Direito e novas tecnologias**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. Disponível em: <<http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/c178h0tg/vwk790q7/dTa7488W12NDA0SJ.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

<sup>46</sup> TEFFÉ, Chiara Antonia Spadaccini de. op. cit.

além de ser prerrogativa exclusiva do Judiciário, e não de usuários ou de provedores”<sup>47</sup>. Dessa forma, a remoção de conteúdo por meio de uma ordem judicial específica privilegia a liberdade de expressão, evitando que certas manifestações de usuários sejam removidas sem adequada fundamentação jurídica e garantindo maior segurança para as relações no ambiente virtual e construindo limites mais razoáveis<sup>48</sup>.

O §2º do art. 19 levanta uma exceção quanto à aplicação da responsabilidade civil, situação em que não será aplicada a regra da notificação judicial, deixando claro que nas infrações a direitos de autor ou a direitos conexos adota-se o *notice and take down*. No mesmo sentido, o art. 21 dispõe que, caso o provedor de aplicações de internet disponibilize conteúdo gerado por terceiros de imagens, vídeos ou outros materiais, contendo cenas de nudez não consensual, ou de atos sexuais de caráter privado sem a autorização de seus participantes, ele será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, desde que deixe de promover, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo após o recebimento de notificação pelo participante, ou de seu representante legal. Assim, essas são as exceções legais à regra da notificação judicial estipulada pelo art. 19.

Por fim, o art. 20 do Marco Civil da Internet determina que cabe ao provedor de aplicações o dever comunicar ao usuário responsável pelo conteúdo que deverá ser removido os motivos e as informações relativos à indisponibilização de conteúdo, de modo a permitir o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo se expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada dizer o contrário. Portanto, quando os usuários publicam determinadas informações e comentários nas redes sociais, eles se tornam responsáveis pelas consequências das suas ações, podendo ser responsabilizados por eventuais abusos contra terceiros que venham a realizar<sup>49</sup>.

---

<sup>47</sup> LEONARDI, Marcel. O problema do sistema de notificação e retirada na web. **Consultor Jurídico**, 2010. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2010-abr-24/problema-sistema-notificacao-retirada-marco-civil-web>>. Acesso em: 25 fev. 2021.

<sup>48</sup> TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; SOUZA, Carlos Affonso. Responsabilidade civil de provedores na rede: análise da aplicação do Marco Civil da Internet pelo Superior Tribunal de Justiça. **Revista IBERC**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 01-28, nov./fev. 2019. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/6/5>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

<sup>49</sup> Ibidem.



## 4.2 A (IN)CONSTITUCIONALIDADE DO ARTIGO 19 DO MARCO CIVIL DA INTERNET

As regras previstas pelo art. 19 do Marco Civil da Internet quanto ao sistema de responsabilidade dos provedores perante a publicação de conteúdo gerado por terceiros acarretaram tanto argumentos favoráveis quanto contrários. A sua constitucionalidade está sendo questionada no Recurso Extraordinário nº 1.037.396, interposto pelo Facebook Serviços Online do Brasil perante o Supremo Tribunal Federal. Nele, o ministro Dias Toffoli, relator do caso, reconheceu a repercussão geral do recurso, que será analisado sob a numeração 987<sup>50</sup>.

O caso em questão envolve um perfil “fake” no Facebook, onde a autora da ação alega que foi prejudicada por esse perfil falso que se passava por ela, utilizando seu nome e fotos para ofender diversas pessoas. Perante o Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Capivari/SP, a autora pediu à rede social a remoção daquele perfil, além da entrega dos dados de IP do responsável pela criação da conta falsa e o pagamento de indenização por danos morais. Em sede de primeira instância, foi deferido o primeiro e o segundo pedido, sendo recusado o terceiro quanto à indenização com base no art. 19 do MCI, já que anteriormente não houve descumprimento de decisão judicial determinando a remoção do conteúdo<sup>51</sup>.

Posteriormente, em sede recursal, a Segunda Turma Recursal Cível do Colégio Recursal de Piracicaba alterou a sentença e passou a reconhecer a responsabilidade civil do Facebook. Argumentou-se que o fato de retirar o perfil falso somente após específica ordem judicial violaria o Código de Defesa do Consumidor, pois estaria isentando o provedor de aplicação da responsabilidade indenizatória. Após essa determinação, foi interposto um recurso extraordinário pelo Facebook perante o Supremo Tribunal Federal, que resultou na repercussão geral 987 com vistas a discutir a constitucionalidade do art. 19 do MCI, já que sua incidência foi afastada na

---

<sup>50</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Tema 987: Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros. Relator: Min. Dias Toffoli. Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=5160549&numeroProcesso=1037396&classeProcesso=RE&numeroTema=987>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

<sup>51</sup> CONTRIBUIÇÃO ao STF sobre constitucionalidade do artigo 19 do Marco Civil da Internet. **InternetLab**, 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/pt/noticias/contribuicao-ao-stf-sobre-constitucionalidade-do-artigo-19-do-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

decisão da Segunda Turma Recursal e aplicou-se a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor<sup>52</sup>.

São variados os posicionamentos quanto à constitucionalidade ou inconstitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet. Diante disso, convocou-se audiência pública para os dias 23 e 24 de março de 2020 para ouvir depoimentos de autoridades e expertos sobre o regime de responsabilidade de provedores de aplicação por conteúdo gerado por terceiros e a possibilidade de notificação extrajudicial para remover conteúdos que possam ofender direitos de personalidade, incitar o ódio ou difundir notícias falsas. No entanto, a audiência pública foi suspensa no dia 12/03/2020 e até o presente momento de escrita deste trabalho não fora marcada nova data<sup>53</sup>.

Abordando a possível inconstitucionalidade do artigo, o professor Anderson Schreiber argumenta que, antes da promulgação do Marco Civil da Internet, os tribunais entendiam que as empresas responsáveis pelas redes sociais deveriam ser responsabilizadas por danos causados às vítimas pelo conteúdo lesivo postado nelas, já que possuem ganhos econômicos em razão dessas atividades. Assim, estava sendo inserido no país o sistema de *notice and take down*. Ao contrário disso, o Marco Civil da Internet estabeleceu um sistema de responsabilidade que, segundo o autor, é um mecanismo engessado, que cria grande proteção às empresas exploradoras das redes sociais, além de reduzir a proteção dada pela jurisprudência brasileira para os usuários da internet<sup>54</sup>.

De acordo com o mesmo autor, quando o art. 19 determina que somente após o descumprimento de ordem judicial poderá inferir a responsabilização dos provedores de aplicação, ele institui uma condição *sine qua non* da responsabilidade civil, em que a propositura de ações judiciais não é mais apenas um instrumento para a proteção dos direitos da vítima, mas um meio necessário. A judicialização do conflito é vista como uma medida necessária para a tutela de direitos, indo de encontro às medidas tomadas pelo Poder Judiciário para uma maior celeridade processual. Desse modo, direitos constitucionais são violados ao restringir a tutela de direitos

---

<sup>52</sup> CONTRIBUIÇÃO ao STF sobre constitucionalidade do artigo 19 do Marco Civil da Internet. **InternetLab**, 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/pt/noticias/contribuicao-ao-stf-sobre-constitucionalidade-do-artigo-19-do-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

<sup>53</sup> Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=5160549&numeroProcesso=1037396&classeProcesso=RE&numeroTema=987>>.

<sup>54</sup> SCHREIBER, Anderson. Marco Civil da Internet: Avanço ou Retrocesso? A Responsabilidade Civil por Dano derivado do Conteúdo Gerado por Terceiro. In: LUCCA, Newton de; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cíntia Rosa Pereira. **Direito e Internet III: Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014**, Tomo II. São Paulo: Quartier Latin, 2015, p. 277-305. Disponível em: <<http://www.andersonschreiber.com.br/downloads/artigo-marco-civil-internet.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

fundamentais, além de ofender o princípio da vedação ao retrocesso, não sendo um meio benéfico e eficiente para a proteção da vítima<sup>55</sup>.

Por fim, Schreiber alega que a criação de leis infraconstitucionais que colocam condicionantes a direitos fundamentais não deve ser admitida. Isso porque os direitos fundamentais como liberdade de expressão, honra, privacidade, intimidade, imagem, entre outros, estão no mesmo patamar axiológico tutelado pela Constituição Federal em seu art. 5º, e tais leis irão afrontar a Constituição Federal, devendo ser consideradas inconstitucionais. Além disso, segundo o mesmo autor, deve haver cautela ao invocar a liberdade de expressão no meio virtual, pois o art. 19 do MCI, ao tentar proteger tal direito e limitar a responsabilidade civil dos provedores de aplicação, se transformou em uma proteção para as sociedades empresárias que exploram os serviços de internet<sup>56</sup>.

Em contrapartida a esses argumentos, estão aqueles que defendem a constitucionalidade do artigo, como é o caso do instituto de pesquisa InternetLab. No pedido de *amicus curiae* realizado perante o STF para o julgamento da repercussão geral 987, o InternetLab alegou que os direitos à liberdade de expressão e ao acesso à informação poderão ser restringidos no Brasil caso seja declarada a inconstitucionalidade do art. 19 do MCI. Se isso ocorrer, se passará a utilizar o *notice and take down*, que é um sistema típico de países com regimes autoritários, como a China, a Venezuela, a Rússia, o Irã e Ruanda. Assim, o modelo de responsabilização instituído no Brasil pelo Marco Civil da Internet é o que mais se preocupa com o acesso à informação e com o exercício da liberdade de expressão, sendo reconhecido e elogiado internacionalmente<sup>57</sup>.

O modelo de *notice and take down*, anteriormente aceito pelo STJ, transfere aos provedores de conteúdo uma competência que deve ser atribuída somente ao Poder Judiciário, pois faz com que o provedor realize uma ponderação entre os direitos fundamentais daqueles que se sentiram ofendidos e o direito fundamental à liberdade de expressão daquele que veiculou as informações<sup>58</sup>.

---

<sup>55</sup> SCHREIBER, Anderson. Marco Civil da Internet: Avanço ou Retrocesso? A Responsabilidade Civil por Dano derivado do Conteúdo Gerado por Terceiro. In: LUCCA, Newton de; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cíntia Rosa Pereira. **Direito e Internet III: Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014**, Tomo II. São Paulo: Quartier Latin, 2015, p. 277-305. Disponível em: <<http://www.andersonschreiber.com.br/downloads/artigo-marco-civil-internet.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

<sup>56</sup> Ibidem.

<sup>57</sup> AMICUS CURIAE. **InternetLab**, dez. 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2018/12/Amicus-Curiae-InternetLab-RE-1037396-assinado.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

<sup>58</sup> BEZERRA, Márcia Fernandes. Apontamentos sobre o Marco Civil da Internet. In: I Jornada de Iniciação Científica e de Extensão Universitária do Curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. **JICEX**, v. 1, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://unisantacruz.edu.br/revistas/index.php/JICEX/article/view/76>>. Acesso em: 02 mar. 2021.

Pelo princípio da reserva de jurisdição, somente o Poder Judiciário “possui legitimidade para decidir se determinado conteúdo postado por terceiro infringe ou não o ordenamento jurídico, ou se determinado direito deve ceder a outro”<sup>59</sup>.

A isenção de responsabilidade das plataformas até que sejam apreciados os pedidos de remoção de conteúdo pelo Poder Judiciário evita uma censura preventiva. A exemplo disso, de acordo com o InternetLab - considerando dados de agosto de 2018 - em seu projeto chamado Dissenso.org, dos 88 casos catalogados em seu repositório envolvendo pedidos de remoção de conteúdo, somente 33,5% dos casos foram deferidos ou confirmados em segunda instância<sup>60</sup>. Ou seja, foram considerados como ilegítimos, infundados ou abusivos mais de 65% dos pedidos de remoção de conteúdo levados ao Poder Judiciário. Caso essas postagens fossem removidas pelas plataformas após uma notificação extrajudicial, estaria-se censurando manifestações e conteúdos legítimos<sup>61</sup>.

Deixar que o provedor de aplicação realize a exclusão por meio de uma simples notificação extrajudicial pode levar à censura, além de incentivar o monitoramento e a exclusão em massa de conteúdos controversos e polêmicos, mesmo que não sejam lesivos e/ou ilícitos. Seria comum a ocorrência de censura a conteúdos envolvendo casos legítimos, que não ultrapassam as barreiras da liberdade de expressão e do acesso à informação no meio virtual, seja envolvendo corrupção, política, grupos religiosos, passando por críticas, charges, paródias, vídeos, entre outros.

É normal que políticos, autoridades, figuras e instituições públicas façam o uso de notificações extrajudiciais, ações de identificação de usuários e outros meios como forma estratégica para censurar as críticas dirigidas a eles. Se não houvesse então a responsabilização somente após notificação judicial, poderia haver uma “derrubada indiscriminada de conteúdos - especialmente quando essas notificações forem apresentadas por agentes poderosos, como políticos

---

<sup>59</sup> NORTHFLEET, Ellen Gracie. O Marco Civil da Internet sob o prisma da constitucionalidade - parte II. **Consultor Jurídico**, 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-fev-20/ellen-gracie-constitucionalidade-marco-civil-internet-ii>>. Acesso em: 02 mar. 2021.

<sup>60</sup> Este projeto na seção intitulada “Casoteca”, possui um extenso repositório de decisões judiciais que envolvem o exercício da liberdade de expressão no ambiente digital. Nele se encontram decisões interlocutórias, sentenças e acórdãos, sendo alimentado semanalmente. Apesar de não ser um banco exaustivo de decisões, ele mostra as tendências jurisprudenciais a respeito da liberdade de expressão e do acesso à informação no meio virtual no Brasil. Disponível em: <<https://dissenso.org/>>.

<sup>61</sup> AMICUS CURIAE. **InternetLab**, dez. 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2018/12/Amicus-Curiae-InternetLab-RE-1037396-assinado.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

e funcionários públicos de alto escalão pedindo indenizações vultosas e/ou direcionadas a plataformas menores”<sup>62</sup>.

O Marco Civil da Internet não impede que os provedores de aplicação atuem de forma espontânea para a remoção de conteúdo de terceiro quando este violar os parâmetros estabelecidos pelos termos de uso e diretrizes da comunidade. Existe grande diferença entre a possibilidade de remover o conteúdo sem uma ordem judicial específica e ser obrigado a remover algum conteúdo após uma ordem judicial<sup>63</sup>. Assim, quando algum usuário se deparar com conteúdo que infrinja as regras de uso da plataforma poderá realizar uma denúncia, e essa terá a possibilidade de remover tal conteúdo baseado nessa premissa. Mas, se for constatado pelo Poder Judiciário que existe alguma violação em dado conteúdo e ordenar que seja removida a publicação, o provedor de aplicação estará obrigado a removê-lo. Caso não o faça, será responsabilizado.

Aqueles que consideram que o art. 19 do MCI não possui vício de inconstitucionalidade, como Carlos Afonso e Chiara Teffé, acreditam que caso o Poder Judiciário confirme a constitucionalidade do artigo, estará atuando como apoiador do papel de liderança que o Brasil vem assumindo na área da regulação e da governança da internet. Além disso, o Marco Civil da Internet contém instrumentos para a remoção de conteúdos lesivos no ambiente virtual, ao mesmo tempo que repeliu filtragens prévias e vigilância em massa<sup>64</sup>.

---

<sup>62</sup> AMICUS CURIAE. **InternetLab**, dez. 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2018/12/Amicus-Curiae-InternetLab-RE-1037396-assinado.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

<sup>63</sup> NORTHFLEET, Ellen Gracie. O Marco Civil da Internet sob o prisma da constitucionalidade - parte II. **Consultor Jurídico**, 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-fev-20/ellen-gracie-constitucionalidade-marco-civil-internet-ii>>. Acesso em: 02 mar. 2021.

<sup>64</sup> TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; SOUZA, Carlos Afonso. Responsabilidade civil de provedores na rede: análise da aplicação do Marco Civil da Internet pelo Superior Tribunal de Justiça. **Revista IBERC**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 01-28, nov./fev. 2019. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/6/5>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

## 5 TWITTER

O Twitter é uma rede social criada em 2006, que no segundo trimestre de 2020 contava com cerca de 186 milhões de usuários<sup>65</sup>. Em sua criação, ela se propôs a não policiar os conteúdos dos usuários, exceto em algumas situações pontuais e, por isso, ficou conhecida como uma plataforma que luta contra a censura, chegando a se autodenominar como a "ala da liberdade de expressão do partido da liberdade de expressão"<sup>66</sup>. Suas regras inicialmente eram bem curtas e se limitavam a temas como roubo de identidade, privacidade, violência e ameaças, direitos autorais, uso ilegal da conta, contas em série, invasão de nomes, *malware/phishing*<sup>67</sup>, *spam* e pornografia<sup>68</sup>.

Ao contrário de outras plataformas que realizavam a moderação de conteúdo de seus usuários, o Twitter não criou nenhum processo para isso, já que, muito baseado nas normas norte-americanas de liberdade de expressão, mantinha o padrão de proteger ao máximo a manifestação de seus usuários. Até 2013, seguiu firme em sua proposta de proteção do usuário quanto à liberdade de expressão. No entanto, com o passar dos anos, diante de processos judiciais, polêmicas, cobranças da mídia, entre outros, suas regras foram sendo alteradas e evoluindo gradativamente.

Em julho de 2013, o Twitter foi bastante criticado quando feministas britânicas começaram a receber ameaças de estupro na plataforma e isso evidenciou sua fragilidade em lidar com o assédio no ambiente virtual. Devido a isso, foi inserida uma opção para denunciar abusos na plataforma, ao lado do local de denúncias de *spam* que já existia. Ainda assim, a reputação do Twitter como protetor da liberdade de expressão passou a não ser tão admirada. Em 2014, quando

---

<sup>65</sup> BLASI, Bruno Gall De. Twitter tem aumento recorde em número de usuários no 2º trimestre de 2020. **Tecnoblog**, 2020. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/354247/twitter-tem-aumento-recorde-em-numero-de-usuarios/>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>66</sup> Tradução livre de: "We are the free speech wing of the free speech party". HALLIDAY, Josh. Twitter's Tony Wang: 'We are the free speech wing of the free speech party'. **The Guardian**, 2012. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/media/2012/mar/22/twitter-tony-wang-free-speech>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>67</sup> Malware é todo e qualquer arquivo ou aplicativo que apresenta comportamentos maliciosos e nocivos para o usuário, se dividindo em: vírus, que infecta os arquivos e altera o seu conteúdo; ransomware, que rouba algum dado sigiloso do usuário ou bloqueia a celular da vítima e depois cobra pela devolução de tais informações ou desbloqueio do aparelho; worm, que se espalha para outros dispositivos. Já o Phishing são sites e aplicativos que se passam por empresas ou pessoas famosas, com o objetivo de enganar os usuários para obter informações confidenciais. PAVÃO, Samantha. Descubra o que é Phishing, Vírus, Malware e outros tipos de ciberataques. **PSafe**, 2018. Disponível em: <<https://www.psafe.com/blog/o-que-e-phishing/>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>68</sup> THE Twitter Rules. **Twitter**. Disponível em: <<https://web.archive.org/web/20090118211301/http://twitter.zendesk.com/forums/26257/entries/18311>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

ocorreu o episódio conhecido como “*Gamergate*”<sup>69</sup>, que demonstrou as dimensões do assédio virtual, principalmente nas questões de gênero, a rede social foi ainda mais criticada<sup>70</sup>.

A partir disso, grandes mudanças ocorreram nas políticas do Twitter e ele passou a se preocupar de forma mais efetiva com o combate aos abusos ocorridos em suas redes, buscando meios de resolvê-los, mas de modo a não silenciar a liberdade de expressão de seus usuários. Em 2015, o Twitter alterou suas regras e foram introduzidas mudanças quanto à proibição do discurso de ódio, da promoção do terrorismo, da incitação ao assédio e da pornografia não consensual. Além disso, ocorreu uma alteração substancial do seu preâmbulo, em que passou a constar que a plataforma limitaria alguns tipos de conteúdos, bem como que o descumprimento das regras da plataforma poderia levar a bloqueios temporários e/ou suspensão permanente das contas<sup>71</sup>.

## 5.1 RELAÇÃO USUÁRIO E PLATAFORMA

Adentrando às regras das plataformas, sabe-se que elas são necessárias para a sua utilização, principalmente para as redes sociais, tendo em vista possuírem inúmeros usuários, com os mais variados objetivos e interesses. Quando um usuário ingressa em alguma plataforma na internet, ele deve aceitar as suas regras, que serão explicitadas por meio dos seus termos de uso. Esses termos são contratos que regulam a relação jurídica entre os usuários e os provedores de aplicação. Pela forma em que são pactuados - as cláusulas são definidas de forma unilateral pelo provedor, além de serem documentos padronizados para todos os usuários e estes não têm a possibilidade de negociá-las - se encaixam na categoria de contratos de adesão, de acordo com o posicionamento de muitos juristas<sup>72</sup>.

As regras são uma forma de estabelecer limites à atuação tanto da empresa quanto do usuário, já que fornecem um guia de boas práticas para eles. As equipes que atuam na remoção de

---

<sup>69</sup> Foi um movimento misógino que atacou diversas mulheres trabalhadoras, críticas e membras da indústria de jogos digitais, onde foram direcionadas ameaças de estupro, assassinato, além de vazamento de informações delas. THE Guardian view on Gamergate: when hatred escaped. **The Guardian**, 2019. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/commentisfree/2019/aug/20/the-guardian-view-on-gamergate-when-hatred-escaped>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>70</sup> JEONG, Sarah. The History of Twitter's Rules. **Vice**, 2016. Disponível em: <<https://www.vice.com/en/article/z43xw3/the-history-of-twiters-rules>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>71</sup> Ibidem.

<sup>72</sup> CARNEIRO, Ramon Mariano. “Li e aceito”: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. *In: Internet & Sociedade*, [s.l.], n. 1, v. 1, fev. 2020. Disponível em: <<https://revista.internetlab.org.br/li-e-aceitoviolacoes-a-direitos-fundamentais-nos-termos-de-uso-das-plataformas-digitais/>>. Acesso em: 05 mar. 2021

conteúdos irão se basear nessas regras para delimitar o que remover e o que não remover, podendo fornecer justificativas razoáveis aos usuários que vierem a contestar uma eventual remoção. Nesse sentido, as plataformas possuem dois principais documentos com as regras que devem ser aceitas por todos os usuários que ingressam nelas: os termos de uso e as diretrizes da comunidade<sup>73</sup>.

Os termos de uso, ou termos de serviço, consistem em um contrato entre a plataforma e o usuário, que vai reger o acesso deste aos serviços daquela. A partir do momento que a pessoa utiliza os serviços da plataforma, ela concorda em se sujeitar a tais termos como uma condição de sua participação. Eles são escritos com o objetivo principal de evitar eventuais litígios em detrimento do uso da plataforma, abordando, para além dos conteúdos e comportamentos apropriados, questões de responsabilidade decorrente, propriedade intelectual, arbitragem, entre outras<sup>74</sup>.

Já as diretrizes da comunidade expõem os princípios da plataforma, evidenciando aquilo que é apropriado em seu meio e aquilo que é proibido, trazendo as suas explicações e justificativas. Elas são muito importantes para a questão da moderação de conteúdo realizada pela plataforma e tentam ser claras ao mostrar aos usuários o que é inaceitável no seu meio, mesmo que tais definições não sejam muito específicas e completas. De acordo com Gillespie, tais diretrizes demonstram o “*ethos*” das plataformas e buscam, para além de atrair e manter os usuários, a satisfação dos interesses dos seus criadores, gerentes e funcionários. Ainda assim, é comum que usuários nunca as tenha lido e, mesmo assim, nunca tenham entrado em conflito com elas<sup>75</sup>.

Segundo Kate Klonick, a partir de um senso de responsabilidade social corporativa das plataformas elas criam as regras para organizar o seu meio, já que sua viabilidade econômica depende do cumprimento das normas de sua comunidade, da proteção do discurso e das expectativas dos usuários. Assim, quando um site é criado com o objetivo de corresponder às expectativas dos usuários e gerar engajamento, eles irão passar mais tempo conectados e automaticamente a receita da empresa com publicidade aumentará<sup>76</sup>.

---

<sup>73</sup> GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. United States of America: Yale University Press, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327186182\\_Custodians\\_of\\_the\\_internet\\_Platforms\\_content\\_moderation\\_and\\_the\\_hidden\\_decisions\\_that\\_shape\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/327186182_Custodians_of_the_internet_Platforms_content_moderation_and_the_hidden_decisions_that_shape_social_media)>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>74</sup> Ibidem.

<sup>75</sup> Ibidem..

<sup>76</sup> KLONICK, Kate. **The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech**. Harvard Law Review, v. 131, n. 6, p. 1598-1670, abr. 2018. Disponível em: <<https://harvardlawreview.org/2018/04/the-new-governors-the-people-rules-and-processes-governing-online-speech/>>. Acesso em: 15 dez. 2020.



Caso a moderação de conteúdo realizada seja excessiva, a plataforma poderá perder a oportunidade de interação dos usuários. Em contrapartida, se todo e qualquer conteúdo for mantido, os usuários podem ficar desconfortáveis com a utilização das redes e, com isso, as páginas podem perder visualizações e, conseqüentemente, sua receita. No entanto, independentemente da forma com que a moderação de conteúdo seja aplicada, ela requer muito trabalho e recursos da empresa. Por conseguinte, para a grande maioria das plataformas, isso é uma parte considerável do que elas fazem e não deve ser vista apenas como um aspecto auxiliar<sup>77</sup>.

De acordo com Gillespie, existe uma grande dificuldade em se definir onde e por que as plataformas deverão intervir, pois moderação de conteúdo envolve questões culturais importantes e um dos seus grandes desafios é retirar as piores ofensas do ambiente virtual sem a remoção de materiais que nada violam<sup>78</sup>. Uma forma de facilitar a moderação é o processo de automação nas plataformas quanto à localização e remoção de conteúdos ofensivos antes mesmo de qualquer denúncia, realizado por meio de um software que identifica conteúdos nocivos de forma automática, muito utilizado na detecção do discurso de ódio nas redes sociais<sup>79</sup>. E, para além dessa moderação automatizada, existe a moderação humana, por meio da qual equipes de pessoas são responsáveis por decidirem o que permanece na plataforma ou não.

É importante ressaltar que as empresas possuem liberdade em sua atuação e naquilo que será pactuado com seus usuários. No entanto, é preciso reconhecer que as grandes plataformas exercem um papel significativo no discurso público virtual. Isso porque elas "detêm um alto grau de controle sobre o fluxo de informações na internet, o que lhes garante um poder social que dificilmente será alcançado por um único indivíduo"<sup>80</sup>. Por essa razão, os direitos fundamentais devem ser aplicados também nas relações privadas, como uma forma de buscar maior equilíbrio na relação contratual entre as partes.

---

<sup>77</sup> GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. United States of America: Yale University Press, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327186182\\_Custodians\\_of\\_the\\_internet\\_Platforms\\_content\\_moderation\\_and\\_the\\_hidden\\_decisions\\_that\\_shape\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/327186182_Custodians_of_the_internet_Platforms_content_moderation_and_the_hidden_decisions_that_shape_social_media)>. Acesso em: 15 dez. 2020.

<sup>78</sup> Ibidem.

<sup>79</sup> ARBULU, Rafael. Facebook removeu quantidade absurda de posts contendo discurso de ódio em 2020. **Canaltech**, 2020. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/redes-sociais/facebook-removeu-quantidade-absurda-de-posts-contendo-discurso-de-odio-em-2020-164784/>>. Acesso em: 05 mar. 2021.

<sup>80</sup> CARNEIRO, Ramon Mariano. "Li e aceito": violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. *In: Internet & Sociedade*, [s.l.], n. 1, v. 1, fev. 2020. Disponível em: <<https://revista.internetlab.org.br/li-e-aceitoviacoes-a-direitos-fundamentais-nos-termos-de-uso-das-plataformas-digitais/>>. Acesso em: 05 mar. 2021

## 5.2 TERMOS DE USO E DIRETRIZES DO TWITTER

Como proposto inicialmente, far-se-á uma análise dos termos de uso e das diretrizes da comunidade do Twitter vigentes no momento de levantamento dos dados para esta pesquisa<sup>81</sup>. Iniciando pelo primeiro, têm-se que ele está em vigor desde o dia 18 de junho de 2020 e consta com seções como: 1. Quem pode utilizar os Serviços; 2. Privacidade; 3. Conteúdo nos Serviços; 4. Utilização dos Serviços; 5. Limitações de Responsabilidade e 6. Geral. De acordo com a primeira e a segunda seções, para ingressar no Twitter é necessário ter no mínimo 13 anos de idade, além de concordar com a coleta, o uso das suas informações e sua transferência para armazenamento em outros países, conforme exposto na Política de Privacidade da plataforma. Já a terceira seção determina que o usuário é responsável pelo uso dos serviços e pelo conteúdo fornecido. Além disso, ele deve compartilhar apenas aquilo que se sinta confortável, além de autorizar que a empresa poderá disponibilizar para o restante do mundo o seu conteúdo e permitir que outros usuários façam o mesmo<sup>82</sup>.

A plataforma ainda deixa claro que o usuário é o responsável pela proteção da sua conta, sendo recomendado o uso de senhas fortes, de modo que ele poderá ser responsável por qualquer perda ou dano resultante disso. O Twitter ainda se reserva no direito de remover o conteúdo que violar os seus termos, incluindo violações de direitos autorais, de marcas comerciais, ou outra forma de apropriação de propriedade intelectual, bem como em razão de falsidade ideológica, conduta ilegal ou assédio. Por fim, entre outros, o usuário pode encerrar seu acordo legal com o Twitter a qualquer momento, desativando suas contas e descontinuando o uso dos serviços<sup>83</sup>.

Nas regras e políticas do Twitter, está descrito que a sua finalidade é proporcionar o diálogo público com liberdade e segurança, sendo proibidas a violência, o assédio e outros tipos de comportamentos que impeçam a livre expressão das pessoas e que reduzam o valor do diálogo público global. As regras se dividem em segurança, privacidade e autenticidade, em que são abordados os temas que são proibidos na plataforma. Além disso, estão previstas as possíveis consequências da violação dessas regras, ou de tentativas de burlar a aplicação da política, bem como sobre como apelar dessas decisões.

---

<sup>81</sup> Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies#twitter-rules>>.

<sup>82</sup> TERMOS de Serviço do Twitter. **Twitter**, 2020. Disponível em: <<https://twitter.com/pt/tos>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>83</sup> *Ibidem*.

Quanto à segurança, os temas proibidos na plataformas são: ameaças de violência contra indivíduos ou grupo de pessoas e a glorificação da violência; o terrorismo e o extremismo violento; a política zero em relação a exploração sexual de menores; o abuso e o assédio e a incitação destes; as condutas de propagação de ódio que envolvem conteúdos voltados a promoção da violência, ameaças ou assédios contra outras pessoas baseado na raça, etnia, nacionalidade, casta, orientação sexual, gênero, identidade de gênero, religião, idade, deficiência ou doença grave; o suicídio e a automutilação; mídias sensíveis que incluem violência explícita ou conteúdo adulto; e produtos ou serviços ilegais ou regulamentados<sup>84</sup>.

Quanto à privacidade e à autenticidade, as proibições são relacionadas: à publicação de informações privadas de outras pessoas sem a permissão e a autorização expressa delas, além das ameaças de exposição a tais informações privadas ou o incentivo de outras pessoas; à publicação ou compartilhamento de fotos ou vídeos íntimos de alguém que tenham sido produzidos ou distribuídos sem o consentimento dessa pessoa; ao *spam* e a manipulação da plataforma; ao uso dos serviços do Twitter para manipular ou interferir em eleições ou outros atos cívicos; ao uso de identidade falsa; ao compartilhamento de maneira enganosa de mídias sintéticas ou manipuladas que provavelmente causarão danos (podendo estes serem marcados pelo Twitter para ajudar as pessoas a entenderem a autenticidade deles e fornecerem mais contexto); e à violação de direitos autorais e de marca registrada<sup>85</sup>.

Cada uma dessas proibições possui descrições detalhadas, em que são delineadas suas explicações e justificativas, bem como são descritos os atos que representam uma violação e os que não representam. Ao se deparar com alguma violação, qualquer pessoa pode denunciá-la, tendo uma conta no Twitter ou não, e elas podem ser realizadas pelo aplicativo, pelo computador, ou por meios de formulários específicos para aquele tipo de problema, como é o caso das denúncias contra a exploração sexual de menores, que serão encaminhadas para a equipe dedicada a analisar cada caso individualmente.

Após o recebimento das denúncias, o Twitter analisará cada caso e tomará as medidas adequadas, podendo remover a publicação, marcá-la como sensível, limitar a conta ou suspendê-la de forma temporária ou definitiva. O Twitter deixa claro que qualquer forma de ação realizada em relação ao descumprimento das suas regras pode ser contestada. Assim, quem tiver sua conta

---

<sup>84</sup> AS regras do Twitter. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-rules>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>85</sup> Ibidem.

suspensa, bloqueada ou limitada por um erro pode enviar uma contestação para a empresa pelo próprio aplicativo, ou no formulário reservado para essa finalidade e essa será analisada pela equipe de suporte de forma individual<sup>86</sup>.

Uma parte interessante localizada nas regras e políticas do Twitter é a seção “Diretrizes para autoridades policiais”, que explica de forma clara informações relacionadas a plataforma, como solicitações de informações sobre contas - ressaltando que o acesso a informações privadas de usuários requer intimação ou ordem judicial - e solicitações de remoção de conteúdos<sup>87</sup>. Quanto a essa segunda, para ocorrer a remoção de conteúdo potencialmente ilegal do Twitter devido a violação de leis locais, o primeiro passo a se fazer é enviar uma denúncia para a plataforma informando a possível violação dos seus termos de serviço. Essa denúncia será encaminhada à equipe adequada para a sua análise e, em caso de confirmação da violação, o Twitter tomará as medidas adequadas.

No entanto, caso a denúncia realizada não seja considerada procedente, poderá ser enviada uma solicitação legal válida referente ao pedido, por meio de um site especificamente direcionado para o envio de solicitações legais<sup>88</sup>. Para isso, é necessário identificar: os tweets exatos ou a conta em questão; o endereço de e-mail do representante do governo, ou da autoridade policial responsável, para que a equipe do Twitter possa voltar a entrar em contato se necessário; além da identificação das leis locais potencialmente violadas pelo conteúdo denunciado. Ainda, poderá ser anexada uma ordem judicial, ou outro documento legal relevante.

Observa-se que essa solicitação legal de remoção só deverá ser enviada após o envio de uma primeira denúncia para a análise de uma possível violação dos termos do Twitter. É possível também a solicitação pela autoridade policial de remoção de conteúdo determinado como ilegal em sua jurisdição, por meio do encaminhamento de uma cópia impressa de sua solicitação para os endereços listados no site da plataforma. No entanto, as requisições enviadas pelos correios terão um tempo maior de resposta<sup>89</sup>.

### 5.3 REMOÇÃO DE CONTEÚDO REALIZADA PELO TWITTER

---

<sup>86</sup> Disponível em: <<https://help.twitter.com/forms/general?subtopic=suspended>>.

<sup>87</sup> Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-law-enforcement-support#16.5>>.

<sup>88</sup> Disponível em: <[https://legalrequests.twitter.com/forms/landing\\_disclaimer](https://legalrequests.twitter.com/forms/landing_disclaimer)>.

<sup>89</sup> DIRETRIZES para autoridades policiais. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-law-enforcement-support#16.5>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

O Twitter geralmente remove os tweets que violam as suas regras, mas, em alguns casos, a plataforma considera que pode ser de interesse público permitir que as pessoas vejam as postagens que normalmente seriam removidas. Segundo suas regras que tratam sobre as exceções de remoção no Twitter, se considera que um conteúdo deve ser classificado como de interesse público quando contribui diretamente para a compreensão ou discussão de um assunto de preocupação pública. Quando o tweet é mantido devido a essa situação, ele é ocultado por um aviso que contextualiza a sua violação, mas que permite o clique para verificação do conteúdo, além de o seu engajamento ser limitado e ele não ser recomendado algorítmicamente pelo Twitter<sup>90</sup>.

Essa exceção não será aplicada de forma arbitrária, devendo ser analisada por um grupo de líderes de diferentes equipes internas com experiência multidisciplinar. Os critérios utilizados pelo Twitter para que ela seja aplicada são: o tweet violar uma ou mais regras da plataforma; for publicado por uma conta verificada; a conta deve ter mais de 100.000 seguidores; e representar um atual ou possível membro de um órgão legislativo ou governamental local, estadual, nacional ou supranacional, como as pessoas eleitas ou indicadas para um cargo de liderança em um órgão legislativo ou governamental, ou os candidatos ou indicados a cargos políticos<sup>91</sup>.

Entretanto, essa exceção não proporciona aos representantes públicos o poder de tweetar o que quiserem, mesmo que isso viole as regras da plataforma. No processo de decisão da plataforma, dificilmente essas exceções serão aplicadas quando se tratar de casos de terrorismo/extremismo violento, violência, produtos ou serviços ilegais ou regulamentados, suicídio e automutilação, integridade nas eleições ou informações privadas. Nos casos de condutas de propagação de ódio, assédio ou abuso e mídias sensíveis, pode ser que seja aplicada a exceção<sup>92</sup>.

Um outro rótulo que pode ser aplicado às postagens do Twitter é o previsto pelas regras na seção intitulada de "Política de mídia sintética e manipulada", que prevê ser possível a sinalização de mídia sintética ou manipulada que possa causar danos. Dessa forma, se existirem motivos que levam a crer que as mídias compartilhadas foram alteradas de maneira enganosa, elas podem ser marcadas como "Mídia manipulada", passando a exibir um aviso para as pessoas. Além disso, sua

---

<sup>90</sup> SOBRE as exceções devido ao interesse público no Twitter. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/public-interest>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>91</sup> Ibidem.

<sup>92</sup> Ibidem.

visibilidade é reduzida e/ou acrescida de um link ao conteúdo para mais explicações, buscando ajudar os usuários a entenderem a autenticidade das informações e fornecer mais contexto<sup>93</sup>.

As regras da plataforma são atualizadas de acordo com as necessidades que surgem, e, diante disso, durante a pandemia do novo coronavírus, o Twitter criou em suas regras a seção “Política de informações enganosas sobre a Covid-19”, que proíbe o compartilhamento de informações falsas ou enganosas sobre a doença que possam causar danos. As consequências decorrentes da violação desta política irão depender da gravidade, do tipo da violação e do histórico de violações da conta. Entre as providências a serem tomadas estão: a exclusão do tweet; aplicação de um rótulo e/ou uma mensagem de aviso a ele; redução da sua visibilidade e/ou impedimento para a sua recomendação; fornecimento de um link para mais explicações ou esclarecimentos sobre ou suspensão temporária ou permanente da conta<sup>94</sup>.

A atuação do Twitter em relação à remoção de posts com conteúdos enganosos sobre a pandemia tem sido rigorosa. No Brasil, o presidente Jair Bolsonaro teve alguns dos seus posts removidos por violarem as regras da plataforma, onde havia vídeos seus provocando aglomerações e se posicionando contra o isolamento social<sup>95</sup>. Em outro episódio, Bolsonaro postou conteúdo sobre o tratamento precoce contra a Covid-19, que foi então marcado como informação enganosa e potencialmente prejudicial<sup>96</sup>. Da mesma forma, o Ministério da Saúde também teve uma postagem marcada como informação enganosa, devido à defesa de tratamento precoce para todas as pessoas que apresentarem sintomas da doença, o que não é recomendado por especialistas<sup>97</sup>. No entanto, o Twitter determinou em ambas as situações que, por serem de interesse público, as postagens continuariam acessíveis na plataforma.

---

<sup>93</sup> POLÍTICA de mídia sintética e manipulada. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/manipulated-media>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>94</sup> POLÍTICA de informações enganosas sobre a COVID-19. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/medical-misinformation-policy>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

<sup>95</sup> TWITTER apaga publicações de Jair Bolsonaro por violarem regras da rede. **G1**, mar. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/politica/noticia/2020/03/29/twitter-apaga-publicacoes-de-jair-bolsonaro-por-violarem-regras-da-rede.ghtml>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

<sup>96</sup> TWITTER diz que post de Bolsonaro sobre 'tratamento precoce' da Covid viola regras da plataforma, mas mantém a mensagem no ar. **G1**, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/01/16/twitter-faz-alerta-em-post-do-ministerio-da-saude-de-informacao-enganosa.ghtml>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

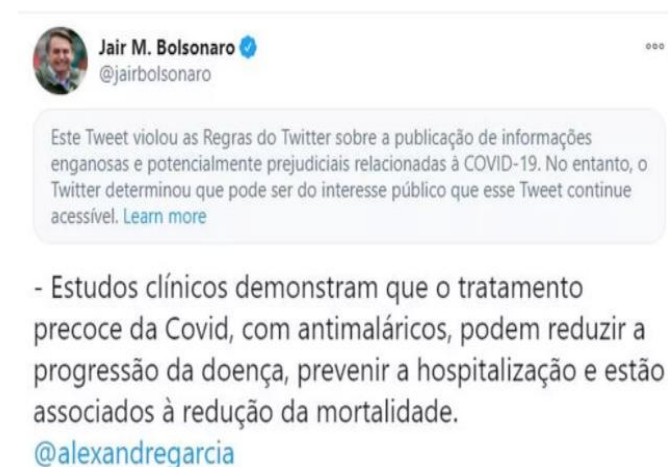
<sup>97</sup> TWITTER faz alerta em post do Ministério da Saúde de informação enganosa. **G1**, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/01/16/twitter-faz-alerta-em-post-do-ministerio-da-saude-de-informacao-enganosa.ghtml>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

Figura 1 - Postagem do Ministério da Saúde marcada pelo Twitter



Fonte: Twitter.

Figura 2 - Postagem do Bolsonaro marcada pelo Twitter



Fonte: Twitter.

Figura 3 - Postagem do Bolsonaro removida pelo Twitter



Fonte: Twitter.

Nos Estados Unidos, o Twitter também marcou diversas postagens do ex-presidente Donald Trump como mídia manipulada e glorificação da violência, deixando-as na plataforma apenas por serem dados como interesse público. Em maio de 2020, foi a primeira vez que a plataforma adicionou um *hiperlink* que direcionava para uma página que desmentia a afirmação de uma das postagens de Trump, que afirmava que as eleições daquele ano seriam fraudulentas devido ao envio de cédulas eleitorais pelo correio<sup>98</sup>. Os acontecimentos ocorridos no país naquele ano, principalmente em relação à eleição estadunidense, culminaram em um importante fato em 6 de janeiro de 2021, que entrou para a história: a invasão do Capitólio<sup>99</sup>.

<sup>98</sup> OHLHEISER, Abby. Twitter fact-checks a misleading Trump tweet for the first time. **Mit Technology Review**, 2020. Disponível em: <<https://www.technologyreview.com/2020/05/26/1002274/twitter-fact-checks-trump-mail-in-voting-tweet/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

<sup>99</sup> Após a derrota de Trump para Joe Biden na eleição de 2020, Trump realizou diversas tentativas frustradas de mudar o resultado eleitoral e como uma última tentativa, ele convocou seus apoiadores a reagirem ao resultado e eles responderam. Milhares de pessoas marcharam pela capital americana no dia 6 de janeiro, entoando frases que o ex-presidente vinha repetindo há meses. Os manifestantes forçaram a passagem e invadiram o Congresso americano durante a sessão que certificaria Joe Biden como presidente. O confronto resultou em 5 mortes. SALDANHA, Núria. Invasão do Capitólio entra para a história dos EUA como afronta à democracia. **CNN**, 2021. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/2021/01/07/invasao-do-capitolio-entra-para-a-historia-dos-eua-como-afronta-a-democracia>>. Acesso em: 06 mar. 2021.



Devido ao episódio de invasão do Capitólio, diversas plataformas adotaram medidas contra Donald Trump e seus apoiadores como resposta<sup>100</sup>. Inicialmente, o Twitter apenas marcou as postagens do ex-presidente e restringiu que elas fossem compartilhadas, mas logo depois removeu postagens e um vídeo de Trump, além de suspender temporariamente, por 12 horas, a sua conta, em razão da violação das suas políticas. No entanto, dois dias após o atentado, o Twitter suspendeu permanentemente a conta de Trump da plataforma<sup>101</sup>. Em manifestação, o Twitter afirmou que o banimento de Trump decorreu de uma análise detalhada dos seus tweets e da forma como eles estão sendo recebidos e interpretados fora da rede, e que sua permanência na plataforma poderia encorajar pessoas e levar a novos episódios de violência<sup>102</sup>.

Após esses episódios, iniciou-se um intenso debate sobre se seria censura ou não a atitude de remoção pelas plataformas. Por serem empresas privadas, as plataformas possuem liberdade de agir de acordo com as suas regras e as publicações/perfis são removidos sob essa justificativa. A partir do momento que um conteúdo, condutas abusivas, ameaças e informações podem levar pessoas a sofrerem danos ou prejuízos fora das redes, os limites da liberdade de expressão são considerados ultrapassados e, tendo por base as suas regras, as plataformas podem e devem remover tal conteúdo, bem como suspender os perfis responsáveis por eles.

De acordo com Francisco Brito Cruz, quando decisões de remoção precisaram ser tomadas em outros locais do mundo, as empresas não consideraram com tanta seriedade a questão quando precisaram tomar em seu próprio país "Pela primeira vez, as empresas de tecnologia estão tendo que lidar com um cenário de ruptura interno. É isso o que caracteriza a novidade da situação: o fato de estar acontecendo lá, nos Estados Unidos"<sup>103</sup>. Essa decisão de banir o perfil de Donald Trump do Twitter demonstrou o poder que as plataformas possuem sobre a mediação do discurso público e o quanto sua transparência é fundamental.

---

<sup>100</sup> VENTURA, Felipe. Trump e seus apoiadores já foram banidos em mais de 10 plataformas. **Tecnoblog**, 2021. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/400634/trump-e-seus-apoiadores-foram-banidos-plataformas/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

<sup>101</sup> SEMANÁRIO. [EUA] Trump é bloqueado por plataformas após invasão do Capitólio. **InternetLab**, 2021. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/pt/itens-semanario/eua-trump-e-bloqueado-de-plataformas-por-seu-papel-na-invasao-do-capitolio/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

<sup>102</sup> SUSPENSÃO permanente de @realDonaldTrump. **Twitter Brazil**, jan. 2021. Disponível em: <[https://blog.twitter.com/pt\\_br/topics/company/2020/suspensao-permanente-de-realdonaldtrump.html](https://blog.twitter.com/pt_br/topics/company/2020/suspensao-permanente-de-realdonaldtrump.html)>. Acesso em: 06 mar. 2021.

<sup>103</sup> CARVALHO, Caio. Bloqueio de Trump nas redes sociais pode ser considerado censura? Não é bem assim. **Gizmodo**, 2021. Disponível em: <<https://gizmodo.uol.com.br/donald-trump-bloqueio-redes-sociais-censura/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

O Twitter, por seguir um princípio fundamental baseado na liberdade de expressão, tem se mostrado preocupado com a transparência no ambiente virtual. Em agosto de 2020, a empresa criou o Centro de Transparência do Twitter, que tem por objetivo facilitar a compreensão e a análise dos dados divulgados pelo Relatório Semestral de Transparência do Twitter. Conforme destaques do 17º Relatório de Transparência do Twitter - que inclui dados de 1º de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020 - a plataforma recebeu 12.657 pedidos jurídicos de informações de contas, especificando 25.560 perfis de 68 países diferentes durante este período, além de 42.220 demandas legais para remover conteúdo, especificando 85.375 contas durante o período, de 53 países diferentes<sup>104</sup>.

De acordo com o Centro de Transparência do Twitter, no Brasil, de janeiro a junho de 2020, a plataforma recebeu 109 demandas legais, que incluem as ordens judiciais recebidas, e que somaram 85 e 24 outras demandas formais para remover conteúdo, tanto de entidades governamentais, quanto de advogados. Quanto à quantidade de solicitações de contas especificadas, foram 241, sendo 212 demandas legais e 29 de outras demandas formais. Houve ainda 3 contas retidas em sua totalidade, 68 tweets retidos e 34 contas que foram suspensas ou tiveram algum conteúdo suspenso por violar os termos e regras do Twitter. Segundo a taxa de conformidade, que se refere à porcentagem de solicitações em que o Twitter realizou alguma ação específica para remover conteúdo em resposta a alguma demanda legal, o total foi de 42,3% em relação às solicitações judiciais e 37,5% em relação às outras demandas<sup>105</sup>.

---

<sup>104</sup> DESTAQUES do 17º Relatório de Transparência do Twitter. **Twitter Brazil**, jan. 2021. Disponível em: <[https://blog.twitter.com/pt\\_br/topics/company/2020/destaques-do-17-relatorio-de-transparencia-do-twitter.html](https://blog.twitter.com/pt_br/topics/company/2020/destaques-do-17-relatorio-de-transparencia-do-twitter.html)>. Acesso em: 06 mar. 2021.

<sup>105</sup> TRANSPARENCY. **Twitter Brazil**. Disponível em: <<https://transparency.twitter.com/en/reports/countries/br.html>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da identificação do conceito de remoção de conteúdo e sua incidência, este trabalho apresentou como provedores de aplicação moderam o conteúdo das suas redes tendo por base as normas norte-americanas de liberdade de expressão e a Seção 230 do CDA, além de possuírem um senso de responsabilidade corporativa que produz um ambiente que reflete as expectativas dos seus usuários. As plataformas criam regras a serem seguidas por todos que nelas ingressam, regras que se dividem em termos de uso e diretrizes da comunidade, que delimitam a sua atuação quanto ao que é aceitável e ao que é proibido no seu meio. No entanto, as plataformas possuem dificuldades de interpretação das suas próprias regras quando localizadas em outras jurisdições, por serem culturas diferentes do seu local de origem.

As discussões quanto à remoção de conteúdo que ocorreram em escala global estão presentes no texto do Marco Civil da Internet, sendo este um avanço legislativo importante para o Brasil, que trouxe maior segurança quanto à aplicação das normas no âmbito da internet. O art. 18 do MCI define que os provedores de serviços de internet são isentos de responsabilidade sobre o conteúdo gerado por terceiros que utilizam de seus serviços. Já o art. 19 do MCI trata sobre a responsabilidade por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros, e tem gerado debates quanto à sua constitucionalidade.

De um lado, há quem defenda o sistema instituído pelo art. 19, chamado de *judicial notice and take down*, que determina ter a plataforma somente a obrigação de remover o conteúdo quando for notificada judicialmente. De outro, há quem defenda o sistema *notice and take down*, por meio do qual uma simples notificação extrajudicial solicitando ao provedor de aplicação a remoção de conteúdo devido a violação de algum direito, já seria suficiente para aplicar a responsabilidade subsidiária do provedor em caso de descumprimento. Essas remoções eram aplicadas pelos tribunais brasileiros antes da vigência do Marco Civil da Internet. Assim, foram apresentados no decorrer do trabalho argumentos favoráveis e contrários à constitucionalidade do art. 19.

Foram analisados os termos de uso e as diretrizes do Twitter, passando pelo histórico de sua construção em defesa da liberdade de expressão e as críticas que levaram a plataforma a realizar mudanças em suas regras. Apresentaram-se as exceções para a remoção de conteúdo no Twitter descritas pela regra que trata sobre conteúdo com interesse público, demonstrando que postagens

que normalmente seriam removidas por descumprirem as regras da comunidade, podendo permanecer na plataforma.

Além disso, foram descritas atuações até então raras da plataforma na marcação e remoção de conteúdo envolvendo posts de figuras conhecidas, como Jair Bolsonaro e Donald Trump, sobre temas como a pandemia do novo coronavírus e a eleição presidencial dos Estados Unidos, que culminaram na exclusão definitiva de Trump do Twitter e de outras plataformas. Por fim, apresentou-se dados do Relatório Semestral de Transparência do Twitter de 2020 que demonstraram a quantidade de notificações judiciais e extrajudiciais envolvendo a solicitação de remoção de conteúdo da plataforma, além das contas e tweets removidos ou suspensos no Brasil por violarem os termos e regras da rede social.

Conclui-se, após este estudo, que as empresas de tecnologia são grandes detentoras de poder social e econômico, que possuem grande influência sobre o discurso público e que desempenham um papel essencial de mediação em relação à liberdade de expressão na contemporaneidade. No entanto, apesar disso, elas não devem ser responsabilizadas por aquilo que é publicado em suas plataformas, devendo observar o princípio da inimputabilidade de rede e a proteção da liberdade de expressão, da privacidade e da inovação.

Quanto ao modelo de responsabilidade civil instituído pelo Marco Civil da Internet, apesar de que suas críticas devem ser consideradas como relevantes e importantes para uma melhor interpretação, observa-se que o modelo de *judicial notice and take down* inaugurado pelo art. 19 é o mais adequado. Esse modelo não deve ser visto apenas como uma forma de isenção de responsabilidade das grandes empresas, como alegado por alguns. Pelo contrário, ele representa um avanço decorrente das contribuições de uma governança multissetorial da internet, que instituiu o diálogo entre os diversos setores da sociedade para a construção de uma internet cada vez melhor.

Apesar disso, é perceptível o quanto as ações realizadas pelas plataformas são capazes de causar limitações significativas no que se refere ao exercício dos direitos dos usuários na internet. Sua pouca transparência torna ainda mais difícil avaliar até que ponto deve haver uma preocupação maior com a regulação do discurso online. Observa-se assim que a transparência das ações e das decisões tomadas pelas plataformas em relação à remoção de conteúdo são fundamentais e têm se tornado cada vez mais necessárias.

## REFERÊNCIAS

AMICUS CURIAE. **InternetLab**, dez. 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2018/12/Amicus-Curiae-InternetLab-RE-1037396-assinado.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

ARBULU, Rafael. Facebook removeu quantidade absurda de posts contendo discurso de ódio em 2020. **Canaltech**, 2020. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/redes-sociais/facebook-removeu-quantidade-absurda-de-posts-contendo-discurso-de-odio-em-2020-164784/>>. Acesso em: 05 mar. 2021.

AS regras do Twitter. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-rules>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

BARLOW, John Perry. **A Declaration of the Independence of Cyberspace**. 1996. Disponível em: <<https://www.eff.org/cyberspace-independence>>. Acesso em: 11 fev. 2021.

BEZERRA, Márcia Fernandes. Apontamentos sobre o Marco Civil da Internet. *In*: I Jornada de Iniciação Científica e de Extensão Universitária do Curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. **JICEX**, v. 1, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://unisantacruz.edu.br/revistas/index.php/JICEX/article/view/76>>. Acesso em: 02 mar. 2021.

BLASI, Bruno Gall De. Twitter tem aumento recorde em número de usuários no 2º trimestre de 2020. **Tecnoblog**, 2020. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/354247/twitter-tem-aumento-recorde-em-numero-de-usuarios/>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 17 fev. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 24 fev. 2021.

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, 2014. 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: 11 fev. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Tema 987**: Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros. Relator: Min. Dias Toffoli. Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=516054>>

[9&numeroProcesso=1037396&classeProcesso=RE&numeroTema=987](#)>. Acesso em: 26 fev. 2021.

CAMPOS, Ana Claudia Sousa de; BITTENCOURT, Ila Barbosa. O princípio da liberdade de expressão na internet. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, [s.l.], vol. 117/2020, p. 177-194, jan./fev. 2020.

CAPPI, Juliano; VENTURINI, Jamila. **Declaração de Independência do Ciberespaço: um chamado à ação em defesa da Internet**. 2018. Disponível em: <<https://observatoriodainternet.br/post/declaracao-de-independencia-do-ciberespaço-um-chamado-a-acao-em-defesa-da-internet>>. Acesso em: 11 fev. 2021.

CARNEIRO, Ramon Mariano. “Li e aceito”: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. *In: Internet & Sociedade*, [s.l.], n. 1, v. 1, fev. 2020. Disponível em: <<https://revista.internetlab.org.br/li-e-aceitoviolações-a-direitos-fundamentais-nos-termos-de-uso-das-plataformas-digitais/>>. Acesso em: 05 mar. 2021.

CARTILHA: Liberdade de expressão online e o papel do Marco Civil da Internet. **Coalizão Direitos na Rede**, 2019. Disponível em: <<https://direitosnarede.org.br/2019/12/11/cdr-lanca-cartilha-sobre-liberdade-de-expressao-na-internet/>>. Acesso em: 22 fev. 2021.

CARVALHO, Caio. Bloqueio de Trump nas redes sociais pode ser considerado censura? Não é bem assim. **Gizmodo**, 2021. Disponível em: <<https://gizmodo.uol.com.br/donald-trump-bloqueio-redes-sociais-censura/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, v. 1, 1999. Disponível em: <<https://globalizacaointegracaoregionalufabc.files.wordpress.com/2014/10/castells-m-a-sociedade-em-rede.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2021.

CONTRIBUIÇÃO ao STF sobre constitucionalidade do artigo 19 do Marco Civil da Internet. **InternetLab**, 2018. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/pt/noticias/contribuicao-ao-stf-sobre-constitucionalidade-do-artigo-19-do-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. **UNICEF**, 1948. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>>. Acesso em: 17 fev. 2021.

DESTAQUES do 17º Relatório de Transparência do Twitter. **Twitter Brazil**, 2021. Disponível em: <[https://blog.twitter.com/pt\\_br/topics/company/2020/destaques-do-17-relatorio-de-transparencia-do-twitter.html](https://blog.twitter.com/pt_br/topics/company/2020/destaques-do-17-relatorio-de-transparencia-do-twitter.html)>. Acesso em: 06 mar. 2021.

DIRETRIZES para autoridades policiais. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-law-enforcement-support#16.5>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. United States of America: Yale University Press, 2018. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/327186182\\_Custodians\\_of\\_the\\_internet\\_Platforms\\_content\\_moderation\\_and\\_the\\_hidden\\_decisions\\_that\\_shape\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/327186182_Custodians_of_the_internet_Platforms_content_moderation_and_the_hidden_decisions_that_shape_social_media)>. Acesso em: 15 dez. 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro - responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Editora Saraiva, v. 4, 2021. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555590500/>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

GRIMMELMANN, James. The Virtues of Moderation. **Yale Journal of Law & Technology**, [s.l.], v. 17, 2015. Disponível em: <<https://digitalcommons.law.yale.edu/yjolt/vol17/iss1/2>>. Acesso em 15 fev. 2021.

HALLIDAY, Josh. Twitter's Tony Wang: 'We are the free speech wing of the free speech party'. **The Guardian**, 2012. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/media/2012/mar/22/twitter-tony-wang-free-speech>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

HISTÓRICO do Marco Civil da Internet. **Observatório do Marco Civil da Internet**. Disponível em: <<http://www.omci.org.br/historico-do-marco-civil/timeline/#21>>. Acesso em: 17 fev. 2021.

INTERNETLAB. **Dissenso**. Liberdade de expressão na internet. Disponível em: <<https://dissenso.org/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

JEONG, Sarah. The History of Twitter's Rules. **Vice**, 2016. Disponível em: <<https://www.vice.com/en/article/z43xw3/the-history-of-twitthers-rules>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

KLONICK, Kate. **The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech**. Harvard Law Review, Harvard, v. 131, n. 6, p. 1598-1670, abr. 2018. Disponível em: <<https://harvardlawreview.org/2018/04/the-new-governors-the-people-rules-and-processes-governing-online-speech/>>. Acesso em: 15 dez. 2020.

KURTZ, João. Facebook libera fotos de amamentação na rede social; entenda a polêmica. **TechTudo**, 2014. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2014/06/facebook-libera-fotos-de-amamentacao-na-rede-social-entenda-polemica.html>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

LEONARDI, Marcel. O problema do sistema de notificação e retirada na web. **Consultor Jurídico**, 2010. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2010-abr-24/problema-sistema-notificacao-retirada-marco-civil-web>>. Acesso em: 25 fev. 2021.

MULHOLLAND, Caitlin. Responsabilidade civil indireta dos provedores de serviço de internet e sua regulação no Marco Civil da Internet. In: CELLA, José Renato Gaziero; ROVER, Aires José NASCIMENTO, Valéria Ribas do. **Direito e novas tecnologias**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. Disponível em:

<<http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/c178h0tg/vwk790q7/dTa7488W12NDA0SJ.pdf>>.

Acesso em: 24 fev. 2021.

NORTHFLEET, Ellen Gracie. O Marco Civil da Internet sob o prisma da constitucionalidade - parte II. **Consultor Jurídico**, 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-fev-20/ellen-gracie-constitucionalidade-marco-civil-internet-ii>>. Acesso em: 02 mar. 2021.

OHLHEISER, Abby. Twitter fact-checks a misleading Trump tweet for the first time. **Mit Technology Review**, 2020. Disponível em: <<https://www.technologyreview.com/2020/05/26/1002274/twitter-fact-checks-trump-mail-in-voting-tweet/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

PAVÃO, Samantha. Descubra o que é Phishing, Vírus, Malware e outros tipos de ciberataques. **PSafe**, 2018. Disponível em: <<https://www.psafe.com/blog/o-que-e-phishing/>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

POLÍTICA de informações enganosas sobre a COVID-19. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/medical-misinformation-policy>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

POLÍTICA de mídia sintética e manipulada. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/manipulated-media>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

RODRIGUES, Gustavo. Liberdade de expressão, moderação de conteúdo e o PL das fake news. **IRIS**, 2020. Disponível em: <<https://irisbh.com.br/liberdade-de-expressao-moderacao-de-conteudo-e-o-pl-das-fake-news/>>. Acesso em: 11 fev. 2021.

SALDANHA, Núria. Invasão do Capitólio entra para a história dos EUA como afronta à democracia. **CNN**, 2021. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/2021/01/07/invasao-do-capitolio-entra-para-a-historia-dos-eua-como-afronta-a-democracia>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

SARLET, Ingo. Liberdade de expressão e o problema da regulação do discurso do ódio nas mídias sociais. **Revista Estudos Institucionais**, [s.l.], v. 5, n. 3, p. 1207-1233, set./dez. 2019. Disponível em: <<https://estudosinstitucionais.com/REI/article/view/428>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

SCHREIBER, Anderson. Marco Civil da Internet: Avanço ou Retrocesso? A Responsabilidade Civil por Dano derivado do Conteúdo Gerado por Terceiro. *In*: LUCCA, Newton de; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cíntia Rosa Pereira. **Direito e Internet III: Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014**, Tomo II. São Paulo: Quartier Latin, 2015, p. 277-305. Disponível em: <<http://www.andersonschreiber.com.br/downloads/artigo-marco-civil-internet.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

SEMANÁRIO. [EUA] Trump é bloqueado por plataformas após invasão do Capitólio. **InternetLab**, 2021. Disponível em: <<https://www.internetlab.org.br/pt/itens-semanario/eua-trump-e-bloqueado-de-plataformas-por-seu-papel-na-invasao-do-capitolio/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.



SOBRE as exceções devido ao interesse público no Twitter. **Twitter**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/public-interest>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

SUSPENSÃO permanente de @realDonaldTrump. **Twitter Brazil**, 2021. Disponível em: <[https://blog.twitter.com/pt\\_br/topics/company/2020/suspensao-permanente-de-realdonaldtrump.html](https://blog.twitter.com/pt_br/topics/company/2020/suspensao-permanente-de-realdonaldtrump.html)>. Acesso em: 06 mar. 2021.

SWARTZ, Aaron. **Making More Wikipedias**. 2006. Disponível em: <<http://www.aaronsw.com/weblog/morewikipedias>>. Acesso em: 17 fev. 2021.

TEFFÉ, Chiara Antonia Spadaccini de. Responsabilidade civil e liberdade de expressão no marco civil da internet: a responsabilidade civil dos provedores por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. **Revista de Direito Privado**, [s.l.], vol. 63/2015, p. 59-83, jun./set. 2015.

TEFFÉ, Chiara Spadaccini de; SOUZA, Carlos Affonso. Responsabilidade civil de provedores na rede: análise da aplicação do Marco Civil da Internet pelo Superior Tribunal de Justiça. **Revista IBERC**, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p. 01-28, nov./fev. 2019. Disponível em: <<https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/6/5>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

TERMOS de Serviço do Twitter. **Twitter**, 2020. Disponível em: <<https://twitter.com/pt/tos>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

THE Guardian view on Gamergate: when hatred escaped. **The Guardian**, 2019. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/commentisfree/2019/aug/20/the-guardian-view-on-gamergate-when-hatred-escaped>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

THE Twitter Rules. **Twitter**. Disponível em: <<https://web.archive.org/web/20090118211301/http://twitter.zendesk.com/forums/26257/entries/18311>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

TRANSPARENCY. **Twitter Brazil**. Disponível em: <<https://transparency.twitter.com/en/reports/countries/br.html>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

TWITTER apaga publicações de Jair Bolsonaro por violarem regras da rede. **G1**, mar. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/politica/noticia/2020/03/29/twitter-apaga-publicacoes-de-jair-bolsonaro-por-violarem-regras-da-rede.ghtml>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

TWITTER. **Apresenta Regras do Twitter e Políticas**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies#twitter-rules>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

TWITTER. **Central de ajuda**. Recorrer do bloqueio ou da suspensão de uma conta. Disponível em: <<https://help.twitter.com/forms/general?subtopic=suspended>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

TWITTER diz que post de Bolsonaro sobre 'tratamento precoce' da Covid viola regras da plataforma, mas mantém a mensagem no ar. **G1**, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/01/16/twitter-faz-alerta-em-post-do-ministerio-da-saude-de-informacao-enganosa.ghtml>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

TWITTER faz alerta em post do Ministério da Saúde de informação enganosa. **G1**, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/01/16/twitter-faz-alerta-em-post-do-ministerio-da-saude-de-informacao-enganosa.ghtml>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

TWITTER. Legal request submissions. Disponível em: <[https://legalrequests.twitter.com/forms/landing\\_disclaimer](https://legalrequests.twitter.com/forms/landing_disclaimer)>. Acesso em: 06 mar. 2021.

VENTURA, Felipe. Trump e seus apoiadores já foram banidos em mais de 10 plataformas. **Tecnoblog**, 2021. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/400634/trump-e-seus-apoiadores-foram-banidos-plataformas/>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

VOLPATO, Tiago; RUFINO, Ricardo Ribeiro; DIAS, Jaime William. **Big Data: Transformando dados em decisões**, 2014. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/3437738-Big-data-transformando-dados-em-decisoes.html>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

47 U.S. Code § 230 - Protection for private blocking and screening of offensive material. **Cornell Law School**. Disponível em: <<https://www.law.cornell.edu/uscode/text/47/230>>. Acesso em: 14 jan. 2021.