QUEM LÊ TERMOS DE USO? Análise das Cláusulas Contratuais em Plataformas Digitais

WHO READS TERMS OF SERVICE? An Analysis of Contractual Clauses in Digital Platform Agreements

RESUMO: O presente artigo analisa, criticamente, os termos de uso e as políticas de privacidade adotados pelas plataformas digitais, examinando seus impactos sobre a proteção do consumidor, a privacidade, a autonomia da vontade e o acesso à justiça. Parte-se da premissa de que as grandes plataformas digitais deixaram de atuar como meras intermediárias tecnológicas para exercer funções de governança privada, estabelecendo regras próprias para disciplinar o uso de seus serviços, a moderação de conteúdos e o tratamento de dados pessoais. O estudo aborda os principais modelos contratuais utilizados no ambiente digital, com destaque para os *click-wrap agreements* e *browse-wrap agreements*, discutindo os desafios relacionados à formação do consentimento informado em contratos eletrônicos de adesão. Também são analisadas cláusulas recorrentes nos termos de uso, como aquelas relativas ao controle de conteúdo, à alteração unilateral das condições contratuais, à eleição de foro estrangeiro, à arbitragem e ao compartilhamento de dados pessoais. A pesquisa adota método dedutivo, com abordagem qualitativa, fundamentando-se em revisão bibliográfica, legislação e jurisprudência nacional. Os resultados demonstram que a complexidade dos documentos contratuais, associada à assimetria informacional entre plataformas e usuários, compromete a efetividade do consentimento e potencializa riscos à tutela dos direitos fundamentais. Conclui-se que a proteção jurídica dos usuários exige uma interpretação dos contratos digitais orientada pelos princípios da transparência, da boa-fé objetiva, da proteção de dados pessoais e da defesa do consumidor, de modo a compatibilizar inovação tecnológica, desenvolvimento econômico e preservação das garantias fundamentais no ambiente digital.

PALAVRAS-CHAVE: Plataformas digitais; Termos de uso; Contratos eletrônicos; Proteção de dados pessoais; Direito do consumidor.

1 INTRODUÇÃO

A consolidação das plataformas digitais como infraestruturas essenciais da sociedade contemporânea transformou profundamente as relações econômicas, sociais e jurídicas. Serviços como redes sociais, mecanismos de busca, plataformas de *streaming* e aplicações de comunicação, por exemplo, passaram a mediar parcela significativa das interações humanas, assumindo papel central na circulação de informações, na prestação de serviços e na exploração de dados pessoais.

Nesse contexto, os termos de uso e as políticas de privacidade adquiriram relevância singular, pois constituem os instrumentos por meio dos quais essas plataformas disciplinam o acesso aos seus serviços, regulam comportamentos dos usuários, estabelecem mecanismos de controle de conteúdo, definem regras de tratamento de dados pessoais e delimitam formas de

resolução de conflitos. Embora formalmente fundamentados na autonomia da vontade, tais instrumentos são geralmente apresentados sob a forma de contratos de adesão, marcados por forte assimetria informacional e reduzida capacidade de negociação por parte dos usuários.

Diante desse cenário, emergem importantes questionamentos acerca da validade do consentimento obtido pelas plataformas, dos limites da liberdade contratual no ambiente digital, da proteção dos dados pessoais e da compatibilidade dessas práticas com os direitos fundamentais assegurados pelo ordenamento jurídico brasileiro. Assim, o presente estudo busca analisar criticamente os principais aspectos jurídicos relacionados aos termos de uso das plataformas digitais, examinando seus impactos sobre a proteção do consumidor, a privacidade, o acesso à justiça e a governança do ambiente digital contemporâneo.

2 O TERMOS DE USO E A MANIFESTAÇÃO DE PODER DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

"Li e aceito!" Expressão costumeira no ambiente cibernético, este texto tem como objeto de estudo os chamados termos de uso das plataformas digitais como instrumento de poder normativo e a necessidade de limitação desse mesmo poder.

Também conhecidos como "Termos de Serviço", "Condições de Serviço", "Política da Comunidade" e "Diretrizes da Comunidade", os termos de uso das plataformas digitais são mecanismos gestores de regras de serviços criados pelas plataformas digitais com o objetivo de controlar o uso de suas estruturas digitais e a atuação dos usuários, principalmente para tutelar os direitos, deveres e, sobretudo, estabelecer limites para os usuários destas plataformas.

Embora importantes, estes termos são criados seguindo normas e legislações de países com elementos normativos distintos, por exemplo, do local de onde o usuário esta acessando, não se sabendo ao certo quais os parâmetros a que se levam a confecção destas limitações. Como será visto, o domínio das redes sociais acaba por ser regulado pelas plataformas que as detém, estabelecendo os parâmetros mínimos para os usuários quanto às publicações de conteúdos, práticas permitidas e o estabelecimento de sanções aplicáveis em casos de violações das diretrizes de uso (CRESTANI, 2024).

Contudo, o questionamento a ser feito é de que respectivas regras criadas pelas plataformas digitais são estabelecidas unilateralmente por seus controladores sem a

participação do Estado e representam uma significante manifestação de poder e controle desses organismos privados.

Conforme as reflexões de VAN DIJCK (2022), percebe-se que o tema está conectado ao problema das premissas fundamentais dos marcos regulatórios vigentes acerca do modo como as empresas de tecnologia operam em ecossistemas digitais. E aponta que os marcos regulatórios tradicionais falham ao tratar empresas de tecnologia como meras intermediárias neutras. Na verdade, elas operam como infraestruturas corporativas privadas que controlam ecossistemas inteiros, ditando regras sociais, econômicas e democráticas sob a lógica da mercantilização e dataficação.

Portanto, trata-se de apenas uma das múltiplas manifestações dos desafios produzidos pela consolidação das plataformas digitais como infraestruturas centrais da economia informacional contemporânea. Ao operarem sob regimes próprios de governança, materializados sobretudo por meio de termos de uso, políticas de privacidade e diretrizes comunitárias, essas plataformas exercem influência significativa sobre as formas de comunicação, consumo, circulação de informações e interação social, assumindo papel cada vez mais relevante na organização da vida em sociedade.

E esta questão adquire especial relevância à medida em que tais plataformas são estruturadas a partir de modelos de negócios baseados na coleta, tratamento e monetização de dados pessoais, sendo reguladas, em larga medida, por instrumentos normativos privados elaborados unilateralmente pelas próprias empresas.

Como observam Van Dijck, Poell e De Waal (2018, p. 37), a chamada *sociedade das plataformas* caracteriza-se justamente pela crescente dependência das atividades econômicas e sociais em relação a ecossistemas digitais controlados por corporações privadas, as quais exercem expressivo poder sobre fluxos de informação, mercados e comportamentos sociais.

Todavia, a problemática transcende a simples existência de regras contratuais aceitas pelos usuários. O funcionamento dessas infraestruturas digitais é permeado por sofisticadas arquiteturas tecnológicas, sistemas algorítmicos e complexas redes de compartilhamento de dados, muitas vezes invisíveis ao escrutínio dos indivíduos afetados por tais processos. Em regra, os termos de uso são apresentados por meio de contratos de adesão eletrônicos, caracterizados pela ausência de negociação individual e pela assimetria informacional entre plataforma e usuário, circunstância que frequentemente compromete a obtenção de um consentimento verdadeiramente livre e esclarecido.

Nesse contexto, Zuboff (2019, p. 193 e 219) sustenta que o modelo econômico das grandes plataformas digitais está fundamentado na extração massiva de dados comportamentais dos usuários, convertidos em ativos econômicos capazes de prever e influenciar comportamentos futuros. Tal fenômeno, denominado pela autora de *capitalismo de vigilância*, evidencia que os dados pessoais deixaram de representar apenas um elemento acessório da prestação dos serviços digitais para se transformarem em insumo essencial dos mercados contemporâneos.

A complexidade do problema também decorre do fato de que os termos de uso não regulam apenas a relação direta entre plataforma e usuário. Frequentemente, esses instrumentos autorizam o compartilhamento, o tratamento e a integração de dados com empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico ou com parceiros comerciais, anunciantes e provedores de serviços tecnológicos, sem qualquer ciência do usuário.

Como consequência, forma-se uma extensa rede de relações econômicas e informacionais cuja efetiva compreensão escapa ao controle da maioria dos usuários, ampliando significativamente os riscos relacionados à privacidade, à autodeterminação informativa e à transparência das operações digitais.

É justamente nesse sentido que Gillespie (2018, p. 36) afirma que as plataformas digitais não podem mais ser compreendidas como agentes neutros de intermediação tecnológica. Ao estabelecer critérios de visibilidade, relevância e circulação de conteúdos, bem como ao definir as regras de funcionamento de seus ambientes digitais, tais espaços cibernéticos exercem funções típicas de governança privada, produzindo efeitos concretos sobre a liberdade de expressão, o acesso à informação e a formação da opinião pública.

Não sem razão, tornou-se comum que usuários visualizem anúncios, recomendações de produtos ou conteúdos relacionados a pesquisas previamente realizadas em outros ambientes digitais. Embora tal fenômeno seja frequentemente percebido como uma mera conveniência tecnológica, ele acaba por ser resultado da utilização de sofisticados mecanismos de rastreamento, perfilização comportamental (*profiling*) e publicidade direcionada (*targeted advertising*), sustentados pela coleta e tratamento contínuos de dados pessoais. Conforme adverte Pasquale (2015, p. 87), a opacidade desses sistemas algorítmicos transforma as plataformas em verdadeiras "caixas-pretas", dificultando a compreensão dos critérios que orientam suas decisões e agravando os déficits de transparência e responsabilidade no ambiente digital.

Nesse contexto, as chamadas *big techs* figuram como empresas-matrizes de extensos conglomerados econômicos globais. Exemplificativamente, destacam-se a Alphabet (controladora de Google, YouTube e Android), a Meta (responsável por Instagram, Facebook, WhatsApp e Threads), a Microsoft (que abrange Windows, LinkedIn e OpenAI), a Apple (produtora de dispositivos como iPhone, iPad e Mac, além de operar a App Store) e a Amazon (referência no comércio eletrônico e na oferta de serviços de computação em nuvem por meio da AWS). Tais plataformas operam mediante uma ampla e diversificada gama de serviços digitais, incluindo hospedagem de conteúdo, gerenciamento de tráfego de dados, geolocalização, sistemas de navegação, troca de informações entre outros, consolidando-se como infraestruturas centrais da economia e da comunicação digital.

Revela-se importante a contribuição dos estudos de Van Dijck, Thomas Poell e Marttijn De Waal (2019), isto porque estes autores sustentavam a necessidade de uma reconfiguração do poder exercido pelas plataformas digitais como condição indispensável à construção de uma harmonização entre os distintos regimes regulatórios então em desenvolvimento.

Nestes estudos também destacou-se que as decisões sancionatórias impostas, por exemplo, pela União Europeia à Google/Alphabet, especialmente no âmbito do direito concorrencial, nos anos de 2016 e 2018 representavam não apenas respostas pontuais a condutas anticoncorrenciais, mas um verdadeiro marco inaugural na consolidação de um sistema regulatório europeu vocacionado à proteção da sociedade frente à crescente influência das plataformas digitais, em consonância com o disposto nos artigos 101 e 102 do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia - TFUE (Van Dijck *et. al.*, 2019).

É certo que as preocupações relacionadas ao poder dessas plataformas transcendem a dimensão estritamente econômica. Seus efeitos irradiam-se por diversos mercados e setores da atividade humana, afetando de forma profunda o tecido social, ao redefinir padrões culturais, hábitos cotidianos e as próprias formas de interação interpessoal, ou seja, enfrenta-se um verdadeiro capitalismo de vigilância (Zuboff, 2019, p. 119) desta chamada sociedade em rede (Castells, 2010).

Neste caso, a complexidade inerente à dinâmica relacional entre diferentes plataformas digitais, frequentemente interligadas por estruturas técnicas e econômicas de difícil apreensão, impõe desafios significativos às autoridades regulatórias e judiciais, preocupação esta renitente tanto no âmbito da União Europeia, quanto em outras jurisdições, inclusive no Brasil. Tal complexidade é reiteradamente apontada novamente Gillespie (2018, p. 28), ao

examinar as plataformas como atores que exercem funções de governança normativa privada.

Em resumo, citado autor sustenta que essas plataformas não se limitam a desempenhar um papel técnico de intermediação neutra, mas exercem funções análogas às de reguladores, ao estabelecer, interpretar e aplicar regras que disciplinam a esfera comunicacional digital. Portanto, para Gillespie, as plataformas operam como "curadoras" e "moderadoras" do espaço público digital, definindo os limites do discurso legítimo por meio de instrumentos como termos de uso, políticas de comunidade e sistemas de moderação de conteúdo.

Em tom crítico, esses mecanismos configuram um verdadeiro ordenamento normativo privado, dotado de elevada capacidade de incidência prática, ainda que desprovido das garantias típicas do direito público, como transparência, devido processo legal e responsabilidade democrática. Em resumo, a densidade dessa governança decorre de três fatores principais (Gillespie, 2018, p. 18):

a) Centralização do poder decisório: plataformas como Meta, Google e X (antigo Twitter), por exemplo, concentram a capacidade de definir unilateralmente regras de conduta aplicáveis a bilhões de usuários, sem participação efetiva destes na sua elaboração;

b) Capacidade de execução imediata**:** diferentemente do Estado, cujas decisões dependem de procedimentos formais e controle jurisdicional, as plataformas aplicam sanções, como remoção de conteúdo, desmonetização ou banimento de contas; de forma ágil e muitas vezes automatizada;

c) Opacidade estrutural**:** os critérios de moderação e os algoritmos que operam essas as decisões são, via de regra, protegidos por sigilo empresarial, o que dificulta fiscalização e escolhas externas, além da compreensão por parte dos usuários e das autoridades públicas.

Nesse sentido, Gillespie (2018, p. 182) problematiza a ideia de neutralidade tecnológica ao demonstrar que as plataformas atuam como *gatekeepers,* ou seja, guardiões normativos**,** influenciando diretamente a formação da opinião pública, a circulação de informações e, em última instância, o próprio funcionamento das democracias contemporâneas.

Assim, ao qualificá-las como agentes de governança normativa privada, o autor chama atenção para um fenômeno de deslocamento do poder regulatório**,** tradicionalmente exercido pelo Estado, para entidades privadas transnacionais, cujas decisões possuem efeitos concretos sobre direitos fundamentais, como liberdade de expressão, privacidade e acesso à informação; sem, contudo, estarem plenamente sujeitas aos mesmos mecanismos de controle jurídico e democrático (Gillespie, 2018, p. 169).

Diante desse cenário, impõe-se uma indagação central: os marcos regulatórios atualmente vigentes são, de fato, adequados e suficientes para enfrentar os desafios decorrentes da hegemonia das plataformas digitais?

Desde as primeiras sanções aplicadas pela União Europeia em 2016 e 2018, observa-se a consolidação de um histórico robusto de intervenções regulatórias direcionadas às chamadas *big techs*. Estes marcos regulatórios viram-se posteriormente reforçados por instrumentos normativos como o Regulamento de Serviços Digitais (*Digital Services Act – DSA*) e o Regulamento de Mercados Digitais (*Digital Markets Act – DMA*), ambos aprovados em 2022, com o objetivo de ampliar a responsabilização e a transparência das plataformas digitais no espaço europeu (O Globo, 2024).

Nos anos de 2024 e 2025, novas sanções foram impostas a empresas como Alphabet/Google, Meta e Apple, evidenciando a intensificação do escrutínio regulatório e o fortalecimento de uma tendência de contenção do poder econômico e informacional dessas corporações no espaço europeu.

Já no contexto brasileiro, embora o enfrentamento ainda possa ser qualificado como incipiente, destaca-se um caso paradigmático ocorrido em 2024, quando o Ministério Público Federal (MPF) e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor -IDEC ajuizaram ação civil pública pleiteando indenização no montante de R$ 1,7 bilhão em face do *WhatsApp*.

A demanda fundamentou-se, notadamente, na atualização compulsória dos termos de privacidade em 2021, que teria imposto o compartilhamento de dados pessoais dos usuários com o Facebook e o Instagram, em possível violação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018 - art. 6º), especialmente quanto aos princípios da finalidade, adequação e consentimento (Brasil, 2024).

Além disso, o ordenamento jurídico brasileiro oferece outros instrumentos relevantes, como o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), que estabelece princípios, garantias e deveres para o uso da internet no Brasil, incluindo a proteção da privacidade e dos dados pessoais (artigos 3º e 7º).

De modo geral, constata-se que as controvérsias envolvendo termos de uso, termos de serviço e políticas de privacidade permanecem no cerne dos conflitos regulatórios contemporâneos, dado o seu papel como instrumentos normativos privados que regulam unilateralmente as relações entre plataformas e usuários.

Por fim, é possível concluir que tais instrumentos são, em larga medida, manejados pelas plataformas digitais em conformidade com os interesses econômicos e estratégicos

destas *big techs*. A opacidade que caracteriza seus sistemas operacionais, aliada à complexa teia de relações entre diferentes plataformas, configura um ambiente propício à expansão de suas esferas de influência, ao mesmo tempo em que dificulta e limita a efetiva intervenção estatal, suscitando debates centrais sobre soberania digital, governança e regulação transnacional (Cohen, 2019, p. 53).

3 O CONSENTIMENTO INFORMADO E A ANÁLISE DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS EM PLATAFORMAS DIGITAIS

A crescente complexidade dos ambientes digitais contemporâneos revela uma das mais significativas fragilidades do modelo contratual adotado pelas plataformas digitais: a ficção jurídica do consentimento informado. Muito embora, os termos de uso e as políticas de privacidade sejam formalmente apresentados como instrumentos destinados a garantir a manifestação livre e consciente da vontade dos usuários, evidências empíricas demonstram que a efetiva compreensão de seu conteúdo constitui uma expectativa cada vez mais distante da realidade.

Estudos desenvolvidos sobre o comportamento dos usuários na internet indicam que a leitura integral dos termos de uso e das políticas de privacidade dos serviços digitais utilizados rotineiramente demandaria um volume de tempo incompatível com as atividades ordinárias da vida moderna. Mcdonald e Cranor (2008, p. 549), por exemplo, estimaram que um usuário norte-americano precisaria dedicar centenas de horas anuais para ler integralmente todas as políticas de privacidade aplicáveis aos serviços digitais utilizados em seu cotidiano. Os autores concluíram que o custo temporal dessa atividade tornaria a leitura sistemática desses documentos impraticável para a maioria dos consumidores.

Em perspectiva mais ampla, estima-se que um indivíduo médio necessitaria despender dezenas de dias de trabalho por ano apenas para acompanhar integralmente os documentos contratuais associados aos serviços digitais dos quais faz uso cotidiano.

É certo que a relevância desses dados transcende mera curiosidade estatística. Sob a ótica jurídica, eles evidenciam uma profunda assimetria informacional entre usuários e plataformas digitais. Uma característica que desafia os pressupostos clássicos da teoria contratual ou mesmo os direitos fundamentais e sua perspectiva horizontal (Carneiro, 2020, p. 205).

Afinal, o consentimento somente pode ser considerado legítimo quando fundado na compreensão adequada das consequências jurídicas da manifestação de vontade. Contudo, em um ambiente em que contratos eletrônicos podem alcançar dezenas ou até centenas de páginas, redigidos em linguagem técnica e frequentemente sujeitos a alterações unilaterais, a expectativa de leitura integral por parte do usuário revela-se, na prática, desprovida de razoabilidade (CArneiro, 2020, p. 207).

Nesse sentido, Kim (2013) destaca que os contratos eletrônicos de adesão passaram a representar uma das formas mais sofisticadas de exercício do poder privado nas relações digitais, uma vez que permitem a imposição de cláusulas complexas sem qualquer possibilidade efetiva de negociação por parte do usuário.

De modo semelhante, Solove (2013) observa que a tradicional lógica do consentimento individual tornou-se insuficiente para enfrentar os desafios da economia de dados, especialmente porque os indivíduos dificilmente dispõem de tempo, conhecimento técnico ou condições materiais para compreender integralmente as implicações da coleta e do tratamento de suas informações pessoais.

A problemática torna-se ainda mais evidente quando analisada à luz da denominada "fadiga do consentimento" (*consent fatigue*). O fenômeno descreve a situação em que indivíduos são constantemente expostos a notificações, termos contratuais e solicitações de autorização, passando a aceitá-los automaticamente sem qualquer análise substancial de seu conteúdo. Nessa hipótese, o consentimento deixa de representar uma manifestação consciente da autonomia privada para converter-se em mero requisito formal necessário ao acesso ao serviço digital (Ventre e, Castellano, 2021).

Tal realidade desafia diretamente os fundamentos normativos da proteção de dados pessoais. No Brasil, a própria Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) estabelece que o consentimento deve constituir manifestação livre, informada e inequívoca do titular dos dados (art. 5º, XII). Da mesma forma, o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR) exige que as informações sejam apresentadas de forma transparente, inteligível e acessível, adotando linguagem clara e simples (Wolford, 2018). Em ambos os regimes normativos, percebe-se a preocupação do legislador em superar a mera formalidade da aceitação eletrônica para promover uma efetiva compreensão dos direitos e obrigações envolvidos.

Sob essa perspectiva, o problema dos termos de uso não reside apenas em sua extensão documental, mas sobretudo, na incompatibilidade entre sua estrutura, linguagem e

complexidade técnica e a capacidade real dos usuários de compreenderem as consequências jurídicas de sua adesão. Como observa Zuboff (2019, p. 129), o modelo econômico predominante das grandes plataformas digitais depende justamente da obtenção contínua de dados comportamentais dos usuários, circunstância que reforça os incentivos para a manutenção de mecanismos contratuais extensos, complexos e pouco transparentes.

Diante desse cenário, torna-se cada vez mais difícil sustentar que a simples seleção da opção “aceito os termos de uso” seja suficiente para legitimar, sob o ponto de vista jurídico e ético, práticas sofisticadas de coleta, compartilhamento e tratamento de dados pessoais. O desafio regulatório contemporâneo consiste precisamente em repensar os mecanismos tradicionais de consentimento, buscando compatibilizar os princípios da autonomia privada, da proteção dos dados pessoais e da transparência informacional com a realidade tecnológica das plataformas digitais.

4 OS LIMITES DADOS PELA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA PELA MANIFESTAÇÃO DA VONTADE DO USUÁRIO

Para além da limitação sobre a efetiva intervenção estatal no controle destes espaços cibernéticos, os Estados têm lançado efeito reverso e restringido respectivos instrumentos normativos privados que regulam unilateralmente as relações entre plataformas e usuários.

Os grandes aportes de discussão se configuram sobre o modo de manifestação expressa da vontade do usuário, com os chamados *click-wrap agreements* e *browse-wrap agréments,* as cláusulas de eleição de foro e a legislação que será aplicável ao contrato entabulado entre plataforma e usuário, controle de conteúdo, uso de dos produtos e serviços e suas proibições alterações contratuais, além da privacidade, monitoramento, tratamento, compartilhamento e divulgação de dados pessoais, via termo de uso.

4.1 A Distinção entre *Click-Wrap Agreements* e *Browse-Wrap Agreements*

Sob a perspectiva jurídica brasileira, a distinção entre *click-wrap agreements* e *browse-wrap agreements* ultrapassa uma questão meramente tecnológica, alcançando o núcleo dos requisitos de validade dos negócios jurídicos eletrônicos, especialmente no que concerne à formação do consentimento e ao dever de informação. (Carneiro, 2020, p.208).

Os *click-wrap agreements* caracterizam-se pela exigência de uma manifestação expressa de vontade do usuário, normalmente materializada mediante o acionamento de um comando eletrônico do tipo "Li e Aceito". Em razão da existência de um comportamento positivo e verificável do contratante, a doutrina e a jurisprudência tendem a reconhecer maior robustez probatória a essa modalidade contratual, desde que sejam observados os deveres de transparência, informação adequada e destaque das cláusulas restritivas de direitos previstos nos artigos 46 e 54 do Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, a validade do consentimento decorre não apenas do clique em si, mas da efetiva disponibilização prévia das condições contratuais ao usuário (Carneiro, 2020, p. 208).

Diversamente, os *browse-wrap agreements* apresentam maior controvérsia jurídica. Nessa modalidade, os termos contratuais permanecem disponibilizados por meio de *hiperlinks*, geralmente inseridos em áreas de reduzida visibilidade da página eletrônica, presumindo-se a concordância do usuário a partir da simples navegação ou utilização do serviço. A principal crítica formulada pela doutrina reside justamente na fragilidade do consentimento obtido, uma vez que não há manifestação expressa de vontade nem garantia de que o usuário tenha efetivamente tomado conhecimento do conteúdo contratual (Carneiro, 2020, p.209).

Nesse sentido, a doutrina observa que a questão central não está na validade abstrata dos contratos eletrônicos, mas na demonstração de que o consumidor teve ciência efetiva das cláusulas contratuais e oportunidade real de conhecê-las antes da contratação. Lima (2021, p. 112) por exemplo, destaca que a experiência do direito comparado, especialmente nos Estados Unidos e no Canadá, tem revelado maior resistência judicial à eficácia dos *browse-wrap agreements* quando inexistem mecanismos capazes de comprovar a efetiva ciência do usuário.

No ordenamento jurídico brasileiro, a análise dessas modalidades contratuais deve ser realizada à luz do diálogo entre o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. O artigo 423 do Código Civil determina interpretação mais favorável ao aderente em contratos de adesão; os artigos 46 e 54 do CDC exigem informação clara e adequada ao consumidor; e o Marco Civil da Internet consagra os princípios da transparência e da proteção dos usuários na utilização dos serviços digitais.

Dessa forma, a discussão jurídica brasileira caminha para a compreensão de que os *click-wrap agreements* apresentam maior compatibilidade com os princípios da

informação, transparência e consentimento informado, ao passo que os *browse-wrap agreements*somente poderão ser considerados eficazes quando o fornecedor demonstrar, de forma inequívoca, que os termos eram acessíveis, visíveis e aptos a proporcionar conhecimento efetivo ao usuário (Carneiro, 2020, p. 209).

Não basta, portanto, a mera disponibilização formal das cláusulas contratuais; exige-se que a arquitetura da plataforma seja capaz de assegurar um consentimento autenticamente informado, em consonância com os princípios da boa-fé objetiva e da proteção da confiança legítima, que orientam o direito contratual contemporâneo.

4.2 Cláusulas de eleição de foro e arbitragem nos contratos das plataformas digitais: limites da autonomia privada e proteção do consumidor

O segundo aporte se configura sobre a discussão sobre as cláusulas de eleição de foro e a legislação que será aplicável ao contrato entabulado entre plataforma e usuário, via termo de uso. Em sua concepção clássica, a autonomia privada assegura às partes a faculdade de disciplinar os termos de seus negócios jurídicos, inclusive mediante a estipulação de cláusulas de eleição de foro destinadas à solução de eventuais controvérsias contratuais (Cruz, Caldas, 2026).

No âmbito das relações digitais transnacionais, contudo, a aparente liberdade contratual frequentemente cede espaço a práticas padronizadas impostas unilateralmente pelas plataformas digitais globais, que passam a definir não apenas as regras materiais aplicáveis à relação jurídica, mas também o sistema normativo e jurisdicional competente para apreciar eventuais litígios (Carneiro, 2020, p. 211).

Essa realidade é particularmente sensível em contratos eletrônicos de adesão, nos quais o usuário não dispõe de qualquer possibilidade concreta de negociação das cláusulas contratuais. Em regra, as plataformas elegem a legislação do local onde estão sediadas ou estabelecem critérios geográficos específicos conforme a localização do usuário, submetendo milhões de consumidores a regimes jurídicos que, muitas vezes, lhes são completamente desconhecidos. A consequência prática é a ampliação da assimetria informacional já existente entre plataforma e consumidor, dificultando a compreensão dos direitos, obrigações e riscos decorrentes da contratação (Carneiro, 2020, p. 212).

A problemática torna-se ainda mais evidente quando os termos de uso preveem a submissão obrigatória de conflitos a foros estrangeiros. Não são raros os exemplos de grandes

plataformas que estabelecem a competência exclusiva de tribunais localizados fora do país de residência do usuário. O *LinkedIn*, por exemplo, tradicionalmente prevê a aplicação de regimes distintos conforme a localização do usuário, remetendo determinadas controvérsias aos tribunais da Califórnia (Estados Unidos) ou de Dublin (Irlanda). O *Tumblr*, por sua vez, historicamente indicou os tribunais do Estado de Nova Iorque como foro exclusivo para resolução de disputas contratuais. Já o *Spotify*, embora adote a legislação brasileira para determinados serviços oferecidos no país, centraliza a competência jurisdicional em foro específico, geralmente localizado na cidade de São Paulo (Carneiro, 2020, p. 213).

Todavia, sob a perspectiva do direito brasileiro a validade dessas cláusulas não pode ser examinada exclusivamente à luz da autonomia privada. A proteção do consumidor constitui norma de ordem pública e interesse social, conforme dispõe o artigo 1º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), razão pela qual a liberdade contratual encontra limitações sempre que houver comprometimento do acesso efetivo à justiça (Cruz, 2020. p. 445).

Os julgados dos tribunais superiores brasileiros têm reconhecido que a cláusula de eleição de foro estrangeiro inserida em contrato de adesão poderá ser declarada inválida quando representar obstáculo desproporcional ao exercício dos direitos do consumidor. Em julgamento recente, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), pela Relatoria do Min. Antônio Carlos Ferreira, no Recurso Especial (REsp nº 2.210.341/CE), afirmou que a imposição de foro estrangeiro pode ser incompatível com a tutela do consumidor quando a distância geográfica, os custos processuais, as barreiras linguísticas ou as diferenças procedimentais tornarem excessivamente oneroso o acesso à jurisdição. Respectivos ministros enfatizaram, ainda, que a vulnerabilidade do consumidor manifesta-se de forma particularmente intensa nas relações de consumo realizadas em ambiente digital e transnacional.

No mesmo sentido, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) consagrou importante mecanismo de proteção da soberania jurisdicional brasileira. O artigo 8º estabelece que a garantia do direito à privacidade e à proteção de dados pessoais constitui condição para o pleno exercício do acesso à internet, sendo nulas as cláusulas contratuais que impliquem ofensa a esses direitos, inclusive aquelas que não ofereçam ao usuário brasileiro a possibilidade de recorrer ao foro nacional para a solução de controvérsias decorrentes dos serviços prestados no Brasil (Carneiro, 2020, p. 215).

Outro aspecto relevante refere-se à crescente utilização de cláusulas compromissórias

arbitrais nos contratos digitais. Embora a arbitragem seja reconhecida como método legítimo de solução de conflitos pela Lei nº 9.307/1996, sua aplicação em contratos de adesão encontra restrições específicas. O artigo 4º, § 2º, da Lei de Arbitragem dispõe que a cláusula compromissória somente produzirá efeitos se o aderente tomar a iniciativa de instaurar a arbitragem ou concordar expressamente com sua instituição em documento apartado ou mediante destaque especial (Carneiro, 2020, p. 212).

Essa orientação é reforçada pelo artigo 51, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor, que considera nulas as cláusulas que imponham arbitragem compulsória. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.628.819/MG) tem interpretado esses dispositivos de forma protetiva, reconhecendo que a cláusula arbitral inserida em contrato de adesão somente será eficaz quando demonstrada a manifestação inequívoca de vontade do consumidor. Não por acaso, o próprio ajuizamento de ação judicial pelo aderente tem sido compreendido como evidência de sua discordância em relação à submissão obrigatória do conflito à arbitragem.

Dessa forma, as cláusulas de eleição de foro estrangeiro e de arbitragem compulsória, amplamente utilizadas pelas plataformas digitais globais, revelam-se instrumentos capazes de ampliar a já significativa assimetria de poder existente entre fornecedores e usuários. Em consequência, respectiva validade deve ser examinada à luz dos princípios constitucionais do acesso à justiça, da proteção do consumidor e da dignidade da pessoa humana, evitando-se que a autonomia privada seja utilizada como mecanismo de restrição de direitos fundamentais.

4.3 Controle de Conteúdo, Uso dos produtos e Serviços e suas Proibições

No que respeita ao controle de conteúdo, uso de produtos e serviços, os termos de uso das plataformas digitais normalmente estabelecem regras destinadas a disciplinar a utilização dos serviços, bem como os conteúdos que podem ser produzidos, compartilhados ou armazenados pelos usuários. Embora as plataformas tradicionalmente se apresentem como intermediárias tecnológicas, a doutrina contemporânea reconhece que elas exercem relevantes funções de governança privada ao definir padrões de comportamento, restringir conteúdos e aplicar sanções como suspensão, desmonetização ou exclusão de contas (Carneiro, 2020, p. 213).

Gillespie (2018, p. 37), por exemplo, sustenta que tais empresas atuam como

verdadeiros reguladores do ambiente digital, influenciando diretamente a circulação de informações e o exercício da liberdade de expressão. Dessa forma, os termos de uso assumem natureza de instrumentos normativos privados, cuja legitimidade deve ser examinada à luz dos direitos fundamentais, da transparência e da boa-fé objetiva.

4.4 Alterações Contratuais

Uma das cláusulas mais recorrentes nos termos de uso das plataformas digitais consiste na possibilidade de alteração unilateral das condições contratuais. Embora a dinâmica tecnológica exija certo grau de atualização dos serviços, a modificação unilateral não pode violar os princípios da transparência, da boa-fé e da proteção da confiança legítima.

No ordenamento jurídico brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor considera abusivas as cláusulas que permitam ao fornecedor modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração (art. 51, XIII, da Lei nº 8.078/1990). Assim, alterações que afetem significativamente direitos, deveres ou expectativas legítimas dos usuários devem ser previamente comunicadas de forma clara e possibilitar, em determinadas hipóteses, a revisão ou a rescisão da relação contratual (Marques, Benjamin, 2025. p. 1.078).

4.5 Privacidade, Monitoramento, Tratamento, Compartilhamento e Divulgação de Dados Pessoais

A disciplina da privacidade e do tratamento de dados pessoais constitui atualmente um dos elementos centrais dos termos de uso das plataformas digitais. O modelo econômico das *big techs* é amplamente baseado na coleta, análise e monetização de dados dos usuários, circunstância que amplia a relevância jurídica das cláusulas relacionadas ao monitoramento e ao compartilhamento de informações.

Conforme observado, a economia digital contemporânea é marcada pela extração massiva de dados comportamentais destinados à previsão e à influência de condutas futuras, fenômeno denominado de *capitalismo de vigilância*.

No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) estabelece que o tratamento de dados deve observar princípios como finalidade, adequação, necessidade, transparência e segurança (art. 6º), exigindo que os titulares sejam devidamente informados sobre as hipóteses de coleta, utilização, compartilhamento e divulgação de suas

informações.

Consequentemente, cláusulas genéricas ou excessivamente vagas sobre o uso de dados pessoais podem ser incompatíveis com os padrões de consentimento informado exigidos pela legislação brasileira. (DONEDA, 2019, p. 313).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não há como negar que a ascensão das plataformas digitais representa uma das mais profundas transformações jurídicas, econômicas e sociais das últimas décadas. Inicialmente concebidas como meros intermediários tecnológicos destinados a conectar usuários, informações e mercados, essas estruturas passaram a ocupar posição central na organização da vida contemporânea, influenciando não apenas relações de consumo, mas também a circulação de informações, a formação da opinião pública, a proteção da privacidade e o exercício de direitos fundamentais.

Ao longo deste estudo, verificou-se que os termos de uso, as políticas de privacidade e as diretrizes comunitárias extrapolam a função tradicional de instrumentos contratuais. Em verdade, tornou-se importante demonstrar que, na prática, tais regras constituem verdadeiros mecanismos de governança privada, por meio dos quais as plataformas estabelecem normas de conduta, disciplinam comportamentos, regulam conteúdos e definem as condições de acesso, permanência e utilização de seus serviços. Em consequência, empresas privadas passaram a desempenhar funções que, em diversos aspectos, aproximam-se daquelas historicamente atribuídas ao Estado.

Tal fenômeno é especialmente perceptível quando, por exemplo, se observa o crescente poder das plataformas para controlar conteúdos, modificar unilateralmente condições contratuais, monitorar atividades dos usuários e coletar, processar e compartilhar dados pessoais em escala global. Embora essas prerrogativas sejam normalmente justificadas por razões operacionais, de segurança ou de aprimoramento dos serviços, não se pode ignorar que elas produzem significativos impactos sobre direitos fundamentais relacionados à privacidade, à liberdade de expressão, ao acesso à informação e à autodeterminação informativa.

Percebeu-se que a análise dos mecanismos de consentimento empregados pelas plataformas também revela importantes fragilidades. A complexidade dos termos de uso, associada à sua extensão e à elevada tecnicidade de sua redação, dificulta a compreensão

efetiva pelos usuários, tornando cada vez mais questionável a premissa segundo a qual o simples clique em um botão de aceite seria suficiente para demonstrar uma manifestação de vontade livre, consciente e informada. Nesse contexto, o paradigma clássico da autonomia privada mostra-se insuficiente para enfrentar os desafios impostos pela economia digital baseada em dados.

Da mesma forma, a utilização de cláusulas de eleição de foro estrangeiro, arbitragem compulsória e mecanismos de alteração unilateral dos contratos evidencia o acentuado desequilíbrio estrutural existente entre plataformas e usuários. Embora a liberdade contratual permaneça como importante princípio do direito privado, sua aplicação não pode ocorrer em detrimento dos valores fundamentais consagrados pela ordem constitucional, especialmente aqueles relacionados à proteção do consumidor, ao acesso à justiça e à dignidade da pessoa humana.

Igualmente, o desenvolvimento normativo observado nos últimos anos, tanto no Brasil quanto em outras jurisdições, demonstra que o direito vem progressivamente reconhecendo a necessidade de submeter o poder das plataformas a maiores níveis de transparência, responsabilidade e controle. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o Marco Civil da Internet, o Código de Defesa do Consumidor e, no plano internacional, iniciativas regulatórias como o *Digital Services Act* e o *Digital Markets Act* refletem a busca por um modelo regulatório capaz de equilibrar inovação tecnológica e tutela dos direitos fundamentais.

Contudo, os desafios são reais e perenes. A velocidade das transformações tecnológicas frequentemente supera a capacidade de resposta das instituições jurídicas tradicionais, exigindo uma permanente atualização dos mecanismos normativos e interpretativos. Ao que parece, mais do que regular mercados digitais, o desafio contemporâneo consiste em assegurar que o exercício do poder privado pelas plataformas esteja sujeito a parâmetros compatíveis com os princípios do Estado Democrático de Direito.

Por fim, o debate sobre os termos de uso das plataformas digitais transcende a esfera contratual. Trata-se de uma discussão sobre poder, governança e proteção de direitos em uma sociedade cada vez mais estruturada por infraestruturas digitais globais. Por essa razão, a construção de um ambiente digital mais transparente, equilibrado e comprometido com a proteção da pessoa humana deve constituir não apenas um objetivo regulatório, mas um verdadeiro imperativo jurídico e democrático.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério Público Federal. **MPF e Idec querem que Whatsapp pague R$ 1,7 bilhão por violações de direitos em política de privacidade.** Assessoria de Comunicação em São Paulo, 2024. Disponível em https://www.mpf.mp.br/o-mpf/unidades/pr-sp/noticias/mpf-e-idec-querem-que-whatsapp-pague-r-1-7-bilhao-por-violacoes-de-direitos-em-politica-de-privacidade. Acesso aos 16/06/2026, às 19:53 horas

CARNEIRO, Ramon Mariano. **"Li e Aceito": Violações a Direitos Fundamentais nos Termos de Uso das Plataformas Digitais.** Disponível em: https://revista.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2020/02/Li-e-aceito.pdf . Acesso em: 02 de julho de 2026.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede 1.** tradução: MAJER, Roneide Venancio. 28. ed. Paz e Terra, 2010.

COHEN, Julie E. ***Between Truth and Power.*** Oxford University Press, 2019.

CRESTANI, P. C. **Considerações Jurídicas sobre a Moderação de Conteúdos No *Bluesky.*** Revista Midias e Direitos da Sociedade em Rede, Universidade de Santa Maria, Edição 2024, Santa Maria, ISSN 2238-9121. Disponível em https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/563/2024/12/7.4.pdf. Acesso aos 14/05/2026.

CRUZ, André Santa; CALDAS, Christiano Marques. **A Nova Lei 14.879/24 e a Autonomia Privada nos Contratos Empresariais.** Disponível em: https://www.migalhas.com.br/depeso/451455/a-nova-lei-14-879-24-e-a-autonomia-privada-nos-contratos-empresariais. Acesso em 28/06/2026.

CRUZ, Guilherme Ferreira da. **A Alteração Superveniente das Obrigações Contratuais e a Excepcional Divisão de Riscos, no Âmbito das Relações de Consumo, Imposta pela Pandemia da Covid-19.** In: Direito do Consumidor: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19 / Coordenação: Alexandre David Malfatti, Paulo Henrique Ribeiro Garcia e Sérgio Seiji Shimura. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020. V. 2. p. 445. Disponível em: https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Direito-do-Consumidor=reflexoes_v.2.pdf . acesso em 28/06/2026.

DONEDA, Danilo. ***Da Privacidade à Proteção de Dados Pessoais.*** 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil: 2019.

GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet. Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media. Yale University Press, 2018.**
JONES, T. **UE Multa Apple e Meta por violarem lei antitruste.** DW, Berlim, 2025. Disponível em https://www.dw.com/pt-br/ue-multa-apple-e-meta-por-violarem-lei-antitruste/a-72322810. Acesso aos 16/06/2026, às 20:08 horas.
KIM, Nancy S. ***Wrap Contracts: Foundations and Ramifications.*** New York: Oxford University Press, 2013.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. **Contratos de Adesão Eletrônicos ("shrink-wrap" e "click-wrap") e Termos e Condições de Uso ("browse-wrap")**. In: *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 30, n. 133, p. 109-154, jan./fev. 2021.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno***. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.*** 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025.
MCDONALD, Aleecia M.; CRANOR, Lorrie Faith. **The Cost of Reading Privacy Policies**. Pittsburgh: Carnegie Mellon University, 2008. Disponível em: https://kb.osu.edu/server/api/core/bitstreams/a9510be5-b51e-526d-aea3-8e9636bc00cd/content Acesso em: 02 julho. 2026.

O GLOBO. **Apple é multada em quase US$ 2 bi pela União Europeia.** São Paulo, Editora Globo, 2024. Disponível em https://oglobo.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2024/03/04/apple-e-multada-em-quase-us-2-bi-pela-uniao-europeia.ghtml. Acesso aos 16/06/2026.

PASQUALE, Frank. ***The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information.*** Cambridge: Harvard University Press, 2015.

SOLOVE, Daniel J. **Privacy Self-Management and the Consent Dilemma.** *Disponível em:* https://scholarship.law.gwu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2093&context=faculty_publications . *Acesso em: 03 de julho de 2026.*

VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. **The Platform Society.** Oxford University Press, 2018.

VAN DIJCK, J.; NIEBORG, D.; POELL, T. **Reformulando o Poder das Plataformas.** Revista de Regulação da Internet, Volume 8, Edição 2, Berlim, 2019. Disponível em http://policyreview.info.

VAN DIJCK, José. **Ver a Floresta por suas Árvores: Visualizando Plataformização e sua Governança. MATRIZes**, São Paulo, Brasil, v. 16, n. 2, p. 21–44, 2022. Disponível em: https://revistas.usp.br/matrizes/article/view/201591.

VENTRE, Giovanna, CASTELLANO, Ana Carolina Heringer. **O Dilema do Consentimento e a Sobrecarga Informacional.** Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/dilema-consentimento-sobrecarga-informacional-lgpd. Acesso em 03 de julho de 2026.

ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power.** New York: PublicAffairs, 2019.

BIODADOS:

Dyellber Fernando de Oliveira Araújo: Doutorando pela Faculdade Autônoma de Direito de São Paulo (FADISP), Mestre e Especialista em Ciências Jurídico-Criminais pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra e Instituto de Direito Penal Económico e Europeu

(IDPEE-FDUC). Ex - Adjunto de Ensino da Secção de Ciências Jurídico-Criminais da mesma Faculdade (FDUC). Vice Presidente Acadêmico da Escola Superior de Advocacia de Goiás (ESA/GO), triênio 2025/2027. Professor no curso de pós-graduação em Direito Penal e Processo Penal na Faculdade de Direito da Universidade Federal de Goiás. Professor de graduação e pós graduação em Faculdades de Direito do Estado de Goiás. Advogado. Email: dyellberfernando@gmail.com

Geyser Vaz:Doutorando pela Faculdade Autônoma de Direito de São Paulo (FADISP); Mestre em Direito Constitucional Econômico pelo Centro Universitário Alves Faria-UNIALFA (2025), de Goiânia-GO; Especialista em Direito Processual Constitucional pela UFG/EJUG (2012), de Goiânia-GO; Especialista em Direito Registral Imobiliário pela Pontifícia Universidade Católica de Minas-PUC Minas (2008), de Belo Horizonte-MG; Especialista em Direito Notarial e Registral pelo Instituto Brasileiro de Estudos/Faculdade Arthur Thomas, de Curitiba-PR (2008); Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás-PUC Goiás (2003), de Goiânia-GO. Servidor Público do Tribunal de Justiça de Goiás- TJGO. Email: geyservaz@gmail.com