

## OPINIÃO

# Redes sociais, legislação e internet: há limitações legais para as redes?

17 de janeiro de 2022, 16h09

Por Gisele Truzzi e Beatriz Pistarini

Com a [inoperância de Facebook, WhatsApp e Instagram por quase um dia no mês de outubro](#) do ano passado, todas empresas do mesmo grupo, um verdadeiro caos se instalou na comunidade de usuários de internet, então afetada pela incomunicabilidade das redes sociais. No Brasil, inúmeras pessoas, assim como empresas, foram impactadas direta ou indiretamente por centralizarem suas comunicações, divulgação e fechamento de negócios.

O "apagão" generalizado também ocasionou períodos de instabilidade em outras redes sociais e comunicadores instantâneos, tais como [Telegram e Twitter](#), devido à rápida migração daqueles usuários por outras plataformas compatíveis.

Por conta da pane, pequenos/médios negócios e, principalmente, profissionais autônomos sentiram o impacto da incomunicabilidade e da dependência da plataforma de terceiros para prosseguirem com suas atividades.

Inclusive o [Procon-SP notificou o WhatsApp pela inoperabilidade](#).

Entre todo o ocorrido, muitas pessoas fizeram observações e questionamentos:

- "Há lei específica para regulamentar as redes sociais?";
- "Deveria existir lei para as redes sociais, elas deveriam ser multadas por conta disso";
- "Pequenos negócios deixaram de vender por conta da indisponibilidade do WhatsApp e das redes sociais";



— "Profissionais autônomos não puderam se comunicar com seus clientes e pacientes devido à essa falha";

— "Não pude divulgar meu trabalho/negócio nesse dia, nem me comunicar com meus clientes, nem realizar a *live* que estava agendada para esta data. Eu deveria ser indenizado(a) por essa situação".

Por mais que muitos se irrite no dia a dia com essas inconsistências de funcionamento das redes sociais e dos comunicadores instantâneos que tanto já fazem parte da vida contemporânea, a realidade é um tanto diferente dos questionamentos acima. Vamos explicar.

### **Há lei específica para regulamentar as redes sociais? Seria necessário termos uma regulamentação?**

É importante ressaltar que todo o ordenamento jurídico brasileiro já se adequa a redes sociais, comunicadores instantâneos e quaisquer aplicativos que de alguma forma operem no país. Quanto à legislação aplicável, podemos dizer que não é pouca coisa: Constituição Federal, Código Civil, Código Penal, Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Criança e do Adolescente, além de outras legislações infraconstitucionais e eventuais regramentos setoriais.

E quanto às legislações mais específicas, temos o Marco Civil da Internet ([MCI – Lei nº 12.965/2014](#)) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ([LGPD – Lei nº 13.709/2018](#)).

Por exemplo, o Marco Civil da Internet (MCI) impõe uma série de obrigações às chamadas plataformas das redes sociais, definidas como "provedores de aplicações de internet", modalidades de empresa que oferecem um conjunto de funcionalidades acessadas por meio de terminal conectado à web que estamos habituados a utilizar (redes sociais, sites, e-mail, entre outros).

As prerrogativas para os provedores de aplicação de internet previstos no MCI são:

#### **Proteção aos registros, aos dados pessoais e às comunicações privadas:**

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

*§ 3º. Os provedores de conexão e de aplicações de internet deverão prestar, na forma da*

*regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações".*

### **Responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros:**

*"Artigo 19, caput — O 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, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário".*

### **Obrigatoriedade de guarda de registros de acesso [1] por seis meses:**

*"Artigo 15 — O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento".*

Em suma, na prática existe uma normatização para as redes sociais e demais plataformas assim compreendidas como uma só referência de estudo. Tanto o MCI (em vigência desde 2014), quanto outras leis comuns (ordinárias), se aplicam também às redes sociais. É importante lembrar que essas normas se aplicam à realidade do país buscando harmonizar potenciais conflitos e interesses em jogo em situação semelhante ao que acontece no exterior.

Isso se organiza nesse contexto por uma razão clara de ponderação entre liberdade de expressão dos usuários das redes sociais, autonomia de qualquer empresa privada e o bem-estar social almejado em um ambiente *online* ou *offline*. Excessos exigem atenção e formas de controle às vezes por iniciativa dos órgãos de fiscalização para defesa de direitos e garantias constitucionais.

- As redes sociais podem ser multadas pelo Procon, caso não respondam essa notificação?
- Quem se sentiu prejudicado (tanto empresas, quanto pessoas físicas) com essa pane geral, o que pode fazer? É possível ser indenizado(a)?
- Como evitar (ou minimizar) esse tipo de situação de incomunicabilidade?

Quanto ao resultado das multas a serem impostas pelo Procon, ainda é preciso aguardar os desdobramentos da situação para vermos esse desfecho. Em alguns casos, há discussão se

eventuais prejuízos causados geram algum tipo de indenização. A dúvida é recente se considerarmos que as redes sociais são gratuitas, e por mais que constituam um serviço de tecnologia, não seria possível garantir sua operabilidade em 100%. Por outro lado, para tudo existe um limite quicá o de indisponibilidade definido pelo que chamamos de SLA (*service level agreement* — em tradução livre: "acordos de nível de serviço"), que pode movimentar reparações de ordem financeira a depender da hipótese casuística.

Como sugestão alternativa, é aconselhável ao empreendedor (pequeno/médio ou autônomo) fazer uso de uma plataforma própria para gerenciar o seu negócio, assim garantirá seu próprio canal de contato sem depender totalmente de terceiros, quer dizer, um ponto fixo de veiculação do seu negócio na rede mundial de computadores. Além disso, também é importante estabelecer contatos e aproximar perfis em outras plataformas, não dependendo de uma rede social em particular.

Aqui vale uma boa recomendação: sempre crie um site de domínio exclusivo por mais simples que pareça. Centralizar todos os contatos e redes sociais através do site e e-mails vinculados a esse domínio pode estreitar a marca ao público-alvo, encurtando intermediários sem deixar a figura do empreendedor refém de determinadas plataformas caso estas sejam desabilitadas, sofram instabilidades ou até mesmo caiam em desuso. Essa também é uma maneira de assegurar que seu negócio não corra riscos de declinar juntamente com a plataforma de contato escolhida.

Assim, caso tenha problemas com as redes sociais, o site e e-mails oficiais permanecerão no ar, mantendo a comunicação com clientes, divulgação do negócio e as atividades desenvolvidas.

As redes sociais ou plataformas de terceiros devem servir para auxiliar no impulsionamento e divulgação dos negócios, mas nunca como únicos meios de gerir, divulgar ou contatar empresas, não importa a estrutura.

*Por esse "apagão" generalizado das redes sociais em outubro/21 e por tantas outras panes dessas plataformas, percebemos que estamos muito dependentes de redes sociais e seu uso tem sido cada vez mais intenso pelas pessoas. Por que isso tem acontecido?*

As redes sociais e outras tecnologias são dotadas de mecanismos altamente viciantes, que estimulam uma determinada área do cérebro conhecida como córtex cerebral e, como consequência, ativam um sistema de recompensa. O nosso cérebro acaba viciando-se facilmente nessas plataformas porque foram desenhadas para estimular tais gatilhos em nossas mentes.

Ao se desligarem por alguns instantes das redes sociais, muitas pessoas acabam ansiosas para saberem o número de notificações, *likes* e comentários. As redes sociais foram arquitetadas para gerar esse vício no cérebro. E, quanto mais usamos, mais dependentes ficamos.

Não é que as redes sociais e as tecnologias em geral sejam ruins. As plataformas podem ser utilizadas de forma positiva e equilibrada, com boas finalidades. A questão é dosar o uso saudável que fazemos, a finalidade para qual destinamos, o tempo em que passamos conectados. É primordial perceber o quão somos comprometidos com esse uso virtualizado que fazemos das redes/plataformas, avaliando se estamos deixando de lado nossa vida pessoal ou profissional. Faça esta pergunta: estou priorizando o próximo *post* ou a visualização das minhas notificações ao invés daquilo que de fato é mais importante na minha vida? E a partir daí priorizar a saúde física, mental e emocional.

Afora o uso pessoal, para quem absorve essa tecnologia para fins profissionais também serve o alerta: o uso que se faz das redes sociais deve sempre pautar o bom senso, equilíbrio, ética e licitude do nosso comportamento.

#### Referências:

NAISA, Letícia. COMO CONTER UM GIGANTE? Tilt Uol, 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/reportagens-especiais/como-conter-um-gigante/>.

---

[1] Registros de acesso são os dados de conexão de cada usuário, armazenados pelas aplicações de internet: I.P. (*Internet Protocol*), data, hora, fuso horário do momento da conexão. Tais informações, associadas a um *login*, poderão possibilitar a identificação deste usuário.

Gisele Truzzi é advogada especialista em Direito Digital e Segurança da Informação e sócia-fundadora de Truzzi Advogados.

Beatriz Pistarini é advogada em Truzzi Advogados e pós-graduanda em Direito Digital e Compliance pelo Ibmecc São Paulo.

Revista **Consultor Jurídico**, 17 de janeiro de 2022, 16h09