

Data de recebimento: 08/10/2023

Data de aceite: 31/10/2023

TERMOS DE SERVIÇO E LIBERDADE DE EXPRESSÃO: UM CONFLITO ILUSÓRIO

TERMS OF SERVICE AND FREEDOM OF SPEECH: AN ILLUSORY CONFLICT

Victor Augusto Lima de Paula¹

SUMÁRIO: Introdução; 1. Termos de serviço e regras comunitárias; 2. Liberdade de expressão e controle nas redes sociais; 3. O caso Trump e *Twitter*; 4. Considerações finais.

1 - Mestre em Direito pela Universidade Federal do Ceará (UFC) - Área de concentração: Ordem Jurídica Constitucional. Especialista em Direito do Trabalho pela Universidade Cândido Mendes. Pós-graduação em Gestão Pública (*lato sensu*) pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Procurador do Estado do Paraná. Desenvolve pesquisas nos temas relacionados a leis fundamentais, democracia, acesso à internet e direito e tecnologia. Editor e redator do *site* Legal Index. E-mail: victoraugustolp@gmail.com



RESUMO: O presente ensaio se debruça sobre a complexa relação entre a liberdade de expressão e a aplicação de mecanismos de controle previstos nos termos de serviços e nas regras comunitárias de redes sociais como Twitter (hoje X) e o Facebook, que hoje representam relevantes âmbitos de discussão político-social. Por meio de casos concretos, especialmente o emblemático embate desenvolvido entre Donald J. Trump e a rede social Twitter no curso de 2020 e 2021, analisamos se a aplicação desse conjunto normativo pode ser considerada como uma forma de cerceamento à liberdade de expressão e que parâmetros e contornos jurídicos legitimam a aplicação desse controle, tendo em vista o acirramento.

PALAVRAS-CHAVE: Redes sociais. Liberdade de expressão. Controle social.

***ABSTRACT:** This essay focuses on the complex relation involving freedom of speech and the application of control mechanisms portrayed in terms of services and community rules of social networks like Twitter (renamed recently to X) and Facebook, that nowadays represent important spaces of political and social discussion. Through the analysis of real cases, especially the emblematic conflict involving Donald J. Trump and Twitter during the years 2020 and 2021, we investigate if the enforcement of these norms can be considered somehow a form of restraint of freedom of speech and which juridical parameters and guidelines legitimize this form of enforcement.*

KEYWORDS: Social networks. Freedom of speech. Social control.

INTRODUÇÃO

No âmbito digital, há uma definição jocosa que revela bem como os internautas veem os termos de serviço de redes sociais, aplicativos, fóruns e outras utilidades no meio virtual: “aquele texto enorme que ninguém lê”.

Essa despreocupada e descompromissada abordagem revela muito sobre nossos comportamentos no mundo virtual e sobre o distanciamento que muitos ainda mantêm entre a “vida real” e o meio digital. Mostra, por exemplo, que os usuários de serviços digitais não veem tais serviços como, de fato, serviços derivados de relações contratuais civis. Revela, também, que o internauta não cogita que, ao aderir aos termos de uso de determinado serviço, está contratando uma prestação e se obrigando a observar as respectivas diretrizes de utilização.

Essa dissociação entre a abordagem que temos perante algo no meio digital e algo semelhante no meio real traz desafios às ciências jurídicas e sociais, na medida em que o “ciberespaço” se torna cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, apresentando-se, por vezes, como o palco principal para o exercício de inúmeras facetas da atividade humana: o trabalho, o entretenimento, os relacionamentos, o exercício de capacidades cidadãos etc.

Contudo, apesar da crescente presença do recurso digital na experiência humana, o comportamento projetado virtualmente não amadureceu no mesmo ritmo, carecendo do mesmo nível de seriedade e responsabilidade que se espera em interações “reais”. De fato, ainda hoje é comum, devido ao relativo anonimato propiciado pela Rede, que se repute o ciberespaço como uma terra de ninguém, um espaço sem lei e sem consequências ou obrigações concretas.

É nesse contexto que se vislumbra um dos dilemas mais atuais e controversos do ciberespaço: o aparente conflito entre a liberdade de expressão e as regras de comportamento previstas em termos de serviço de redes sociais, tendo em vista que tais serviços tornaram-se extremamente populares, sendo utilizados por bilhões de pessoas. Com efeito, segundo o *New York Times*², o *Facebook* hoje já conta com mais de dois bilhões de usuários ativos, montante que põe em perspectiva e antecipa a complexidade da moderação do conteúdo disponibilizado a todos esses usuários, evitando a propagação de desinformação e discurso de ódio.

Essa temática alcançou ampla notoriedade em 2021 com a suspensão por tempo indefinido da conta de Donald J. Trump, ex-Presidente dos Estados Unidos da América, da plataforma social *Twitter* (hoje “X”), por propagação de desinformação e incitação à violência, em janeiro de 2021, após uma série de medidas restritivas aplicadas pela plataforma no curso de 2020.

O simbólico ato da rede social veio acompanhado de respostas polarizadas, não sendo incomum que até mesmo vozes moderadas do meio público questionassem a medida, sugerindo uma possível violação ao direito constitucional de liberdade de expressão ou uma desproporção entre ilícito e sanção.

Nesse contexto, o presente artigo visa a se debruçar sobre os contornos da liberdade de expressão dentro das redes sociais, observando o contrato firmado pelos usuários e o consenti-

2 - Reportagem disponível em: <<https://www.nytimes.com/2020/11/24/technology/facebook-election-misinformation.html>>. Acesso em: 3 out. 2023.

mento em se submeter a regras comunitárias que visam ao respeito, à saúde e à idoneidade das relações ali desenvolvidas.

Dessa forma, por meio de uma pesquisa qualitativa e de cunho exploratório, objetiva-se compreender as nuances do aparente conflito entre liberdade de expressão e controle nas redes sociais.

A metodologia da pesquisa, ademais, se foca tanto em uma abordagem bibliográfica e documental, dado o crescente enfoque doutrinário nacional e internacional do tema e dos eventos investigados, como em uma abordagem analítica dos respectivos eventos e fatos registrados.

1. TERMOS DE SERVIÇO E REGRAS COMUNITÁRIAS

Os “termos de serviço” são um conjunto de normas que regulam as condições e regras de uso de um determinado serviço. Em se tratando de serviços prestados em meio digital, como as redes sociais, tais termos explicitam os direitos e deveres do usuário, as regras de comportamento comunitário, a idade mínima exigida para criação de contas, a política de privacidade e *marketing* e a responsabilidade do usuário pelo conteúdo publicado. A concordância expressa com tais disposições é condição prévia ao registro e utilização dessas redes.

Em poucas palavras, os termos de uso integram parte de um contrato que é mantido entre usuário e prestador, por mais que aquele não tenha efetivamente lido tais termos. Esses, invariavelmente, ainda lhe vinculam simplesmente como decorrência do registro voluntário e do uso deliberado do serviço, tal como um indivíduo é vinculado por qualquer contrato com objeto lícito que tenha assinado sem ler.

Com efeito, Garrido (2016) relembra que contratos eletrônicos nada mais são do que contratos atípicos, guiados pela liberdade de contratação e pelo princípio da autonomia da vontade. A autora também relembra a necessidade de as partes acautelarem-se sobre a fixação das normas contratuais, que são válidas desde que não contrariem princípios gerais do Direito, os costumes e as normas de ordem pública (GARRIDO, 2016).

Outros autores também reconhecem a natureza contratual e vinculante desses ajustes, explicitando, também, sua natureza adesiva, do ponto de vista do direito brasileiro:

Muitas vezes, esses contratos são apresentados em pequenas caixas de textos com uma imensa barra de rolagem e com um simples checkbox marcado com um “Aceito os termos do site”, o que, em tese, significaria a aprovação das regras impostas pelo proprietário do domínio de internet.

Regras definidas por uma das partes, configuram no direito brasileiro como um contrato de adesão, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor. (Lima, 2016, ponto 13, recurso digital).

Em uma esclarecedora pesquisa, Maronick (2014) estuda essa falta de cautela com a leitura de termos de serviço. O pesquisador relata que, na condução de enquetes com usuários, 85% dos participantes confirmam ter selecionado uma opção na tela que supria a necessidade de leitura integral dos termos de serviço dos *softwares* utilizados. Segundo os dados coletados, 61% dos usuários relataram dedicar no máximo um minuto para a leitura desse conteúdo.

Adentrando nos motivos do desinteresse na leitura integral, o pesquisador percebeu que o tamanho do texto, o jargão utilizado e a percepção de que os termos são genéricos são motivos que desincentivam a leitura atenta desses. Em suas conclusões, Maronick (2014) confirma a hipótese de que os usuários de *softwares*, em geral, não leem os termos de serviço que lhe são apresentados.

Esse comportamento parece se assemelhar ou se intensificar quando estamos falando de redes sociais, que podem ser acessadas diretamente de um navegador, sem a necessidade de se instalar um *software* próprio.

Uma primeira percepção que se pode assentar, sem muita dificuldade, é esta: os usuários de serviços digitais, como redes sociais, estão sujeitos aos respectivos termos de serviço e às regras comunitárias lícitas.

Com efeito, tais termos, sendo contratos vigentes dentro de um ordenamento jurídico, devem atender aos preceitos legais que delimitam as interações lícitas entre pessoas. Assim, por exemplo, uma rede social com atuação no Brasil não poderia estipular cláusulas contrárias aos arts. 166 e seguintes, do Código Civil, sob pena de serem anuladas.

Sendo lícitas as diretrizes e regras de comportamento estipuladas para determinado ambiente social, o seu desrespeito corresponde a um ato ilícito e antissocial por parte do usuário. Essa conclusão permanece inalterada quando se vislumbram essas situações em meio digital. Reforça esse parâmetro Lima (2016), que aponta para a necessidade de respeito das normas de cada “microespaço” da Rede, desde que essas não afrontem outras normas, como o Marco Civil da Internet e a Constituição.

Tomemos como exemplo o indivíduo que compra o ingresso para adentrar o cinema, aperfeiçoando um contrato de prestação de serviços. Ele tem direito de acessar as dependências de uma empresa, e essa tem o dever de exibir o conteúdo estipulado mediante a contraprestação pecuniária. Pela convenção e pelo costume, o contratante tem como dever a adoção de um comportamento social compatível com o objeto contratual. Se ele decidir utilizar a sala de cinema para outras finalidades incompatíveis ao regular aperfeiçoamento do contrato, estará sujeito à reprimenda pela sua postura antissocial, que quebra o contrato, podendo ser removido da sessão ou admoestado.

No meio digital, os contornos jurídicos aplicáveis à relação são mantidos. O usuário concorda em não se portar de determinada maneira. Essa concordância é expressa, contratual e vinculante. Se decidir desobedecer a tal dever, passa a ficar sujeito às proporcionais sanções aplicáveis. Trata-se, basicamente, da mais simples forma de incidência de uma estrutura normativa: norma, inobservância da norma, sanção.

De uma forma geral, em relação ao papel e força normativa dos termos de serviço e regras comunitárias entre atores privados, pode-se concluir pela sua plena aplicabilidade, contanto que: 1) sejam lícitas e razoáveis as regras e termos; 2) seja livre a manifestação de adesão do usuário. Adimplidas essas duas condições, estaremos diante de um válido negócio jurídico que regula uma relação entre um usuário e um prestador de um serviço.

Com base nessa perspectiva, podemos adentrar no estudo das repercussões e da respon-

sabilidade pelas manifestações dos usuários nas redes sociais, em exercício regular ou irregular da sua liberdade de expressão.

2. LIBERDADE DE EXPRESSÃO E CONTROLE NAS REDES SOCIAIS

Apesar de a liberdade de expressão comumente estar associada às vedações constitucionais impostas ao Estado (vedação da censura e da exigência de licença prévia), há autores que lembram que essa liberdade também tem reflexos horizontais, entre atores privados: “A proibição à censura e à licença é genérica. Aplica-se ao Estado, aos poderes sociais, às entidades privadas e aos meios de comunicação de massa” (BULOS, 2014, p. 580).

Com amparo nesse entendimento, pode-se afirmar que a liberdade de expressão também tem reflexos na relação mantida entre um usuário e uma rede social, mas, assim como no espaço real, a liberdade vem acompanhada da respectiva responsabilidade decorrente de seu exercício, exercício esse que ocorre invariavelmente dentro de um panorama normativo mais amplo. Nesse cenário, o exercício do direito não é um ato isolado, mas sim um ato com repercussão na teia de normas envolvidas.

Com efeito, o conteúdo material desse direito fundamental é explicitado pela doutrina, que aponta também que a liberdade de expressão não é uma figura jurídica isolada e absoluta, mas sim uma garantia que existe em concomitância com outros direitos fundamentais e valores constitucionais:

A garantia da liberdade de expressão tutela, ao menos enquanto não houver colisão com outros direitos fundamentais e com outros valores constitucionalmente estabelecidos, toda opinião, convicção, comentário, avaliação ou julgamento sobre qualquer assunto ou sobre qualquer pessoa, envolvendo tema de interesse público, ou não, de importância e de valor, ou não - até porque “diferenciar entre opiniões valiosas ou sem valor é uma contradição num Estado baseado na concepção de uma democracia livre e pluralista”. (MENDES; BRANCO, 2015, p. 264)

Em poucas palavras, a liberdade de expressão garante a possibilidade de emitir uma expressão independentemente de censura ou licença prévia, sem prejuízo da responsabilidade que pode advir do efeito causado pelo conteúdo do que foi manifestado.

Mendes e Branco reiteram esse ponto, mostrando que tal liberdade não isenta o autor da expressão de responsabilidade e de consequências:

Convém compreender que censura, no texto constitucional, significa ação governamental, de ordem prévia, centrada sobre o conteúdo de uma mensagem. Proibir a censura significa impedir que as ideias e fatos que o indivíduo pretende divulgar tenham de passar, antes, pela aprovação de um agente estatal. A proibição de censura não obsta, porém, a que o indivíduo assuma as consequências, não só cíveis, como igualmente penais, do que expressou. (MENDES; BRANCO, 2015, p. 265)

Essa assentada visão doutrinária, já robusta no âmbito das interações físicas cotidianas, é transposta sem prejuízo para o âmbito virtual, revelando que, apesar de ser vedada a censura prévia da expressão, até mesmo em uma rede social, o usuário que expressou conteúdo ilícito ou criminoso, segundo as leis postas ou as normas pactuadas, está sujeito às reprimendas legais e convencionais.

Nesse sentido, é de se frisar que a veiculação da mensagem foi garantida, respeitando-se a liberdade de expressão. Contudo, a danosidade da expressão pode justificar sua exclusão, evitando a lesão de bens jurídicos e a responsabilização civil e criminal do emitente.

Uma comparação é fácil de observar: se uma pessoa erige um *outdoor* na rua com intuito de caluniar um desafeto, estará sujeito à retirada forçada da mensagem e à responsabilização penal pela realização de conduta tipificada no Código Penal. No âmbito digital, o mesmo ocorre, mas com potencial lesivo ainda maior, tendo em vista o alcance das mídias sociais contemporâneas.

O apenamento do usuário que, inequivocamente, desrespeita os termos de serviço e as regras comunitárias, portanto, é mera aplicação de um conjunto normativo sobre o qual paira a concordância do próprio usuário sancionado. Percebe-se, assim, que o suposto conflito entre o regramento comunitário e a liberdade de expressão do usuário é ilusório.

Objetivamente, inexistente violação à liberdade de expressão, visto que o usuário, ao escolher usar uma determinada rede social privada para se expressar, voluntariamente, se sujeitou às respectivas condições, mesmo que tenha sido negligente com a leitura atenta das regras de uso. Contudo, como é sabido: a ignorância da norma não é escusa para desobedecê-la, apesar de ser um motivo hábil à amenização da sanção na primeira infração, algo que não beneficia o violador contumaz.

Assim, percebe-se que a efetiva aplicação de termos de serviço e de regras comunitárias em redes sociais, gerando a advertência, suspensão e banimento de usuários antissociais, são formas de controle social prévia e explicitamente acordadas. É um controle que visa a reforçar um conjunto de valores que buscam comunidades digitais sadias, tal como um regimento interno de um condomínio.

Esse controle, assim como os que existem no nosso dia a dia longe de uma tela, é necessário para alcançar um exercício harmonioso da liberdade de expressão em um contexto comunitário, reduzindo as situações nas quais o abuso desse direito venha a constranger outras garantias fundamentais e até a própria democracia. Nesse sentido:

Na perspectiva do Direito, um dos principais desafios segue sendo o de buscar assegurar um equilíbrio entre o exercício pleno da liberdade de expressão nas suas mais diversas dimensões, por um lado, e a necessária proteção da dignidade da pessoa humana e dos direitos de personalidade, por outro, mas também o de operar como instrumento para a afirmação, do ponto de vista transindividual, de um ambiente com níveis satisfatórios de tolerância e reconhecimento. Sem isso, o próprio Estado Democrático de Direito, necessariamente livre, plural e igualitário, estará em risco. (SARLET, 2019, p. 1209-1210).

A necessidade de um determinado nível de controle é bem demonstrada em um estudo de Venkatraman, Garg e Kumar (2015), que apontam que, na chamada *Web 2.0* (termo utilizado pelos pesquisadores para definir modelos de *sites* e redes sociais cada vez mais interativos e dependentes do conteúdo produzido pelos próprios usuários), quão maior é a proporção de conteúdo gerado pelos usuários, também maior é a presença de desinformação.

No referido estudo, investigou-se como a informação falsa de que “vacinas causariam autismo” se fazia presente em plataformas mais ou menos interativas, sendo o *YouTube* a mais

aberta, e o PubMed, a mais fechada. Na conclusão da investigação, observou-se que o conteúdo presente na plataforma mais aberta e acessível era 74,3% enganoso, enquanto na PubMed, como plataforma relacionada às ciências médicas, apenas 17% do conteúdo apresentava-se como desinformativo (Venkatraman et al, 2015).

Isso revela que a liberdade ampla de postagem sem consequências e sem qualquer controle no atual estágio da internet favorece a proliferação de um conteúdo antissocial e potencialmente danoso a uma diversidade de bens jurídicos em variados níveis.

Para os citados autores, essa tendência de vozes alarmistas dominarem os campos digitais pode ser modulada por um “controle editorial” (Venkatraman et al, 2015), algo que, na prática, é o que estamos começando a ver desde 2020 em algumas plataformas, como *Twitter*, *Facebook* e *YouTube*, que começam a aplicar seus termos de serviço e suas regras comunitárias.

Para Sarlet (2019), por exemplo, a inclusão digital e a difusão de uma cultura do respeito e da tolerância seriam formas mais duradouras de solução dos problemas relacionados à desinformação e ao discurso de ódio na Rede, mas a concretização dessa perspectiva ainda parece longínqua, o que denota que esforços advindos de atores privados (como os mantenedores das próprias redes sociais, associações civis e grupos de usuários) e públicos (por meio de legislatura, fiscalização e investigação) ainda são imprescindíveis.

Nesse sentido, uma recente pesquisa publicada no *American Journal of Public Health* aponta como forma possível de intervenção a mobilização de usuários influentes para impulsivarem as informações corretas sobre determinados temas (YOUNG et al, 2021). Esses atores privados, membros dessas mesmas comunidades, seriam os campeões (“*champions*”), uma espécie de patrocinadores do conteúdo verídico sobre temas que, como vimos, tendem a sofrer com a desinformação e o discurso de ódio, hoje automatizado e organizado.

O estudo também observa como o sectarismo e a viralização podem ser utilizados no combate à desinformação e ao discurso de ódio, sendo uma forma de usar as próprias ferramentas utilizadas na veiculação de mensagens antissociais para fins legítimos (YOUNG et al, 2021). Aprofundando ainda mais na raiz do problema, Young et al (2021) também sugerem medidas mais estruturais, como a mudança na dinâmica de funcionamento das redes (como a exclusão de robôs maliciosos) ou o redesenho dessas redes para que a desinformação possa ser identificada e barrada com mais agilidade. Nesse contexto, percebe-se que um controle social se torna necessário, dada a tendência de dominância de posturas ilícitas nas redes sociais, em determinados temas.

Por outro lado, o histórico do controle social operado pelos próprios serviços é motivo ensejador de insegurança jurídica e social, visto que, por muitos anos, as principais redes sociais mantiveram posturas negligentes ou erráticas perante a execução de seus próprios termos de serviço. Em outras palavras, assentou-se um clima de impunidade que foi confundido por muitos como uma autorização para descumprir os termos de serviço, como se esses não existissem ou fossem letra morta, da mesma forma como se assenta uma sensação de anomia em sociedades que não combatem certos crimes ou o fazem de forma deliberadamente ineficiente.

Essas circunstâncias, contudo, não revogam a norma, assim como a impunidade do crime não abole o tipo penal. Não se aplicam, ademais, institutos como a *supressio* (supressão de prerrogativa/direito pela sua falta de uso) e a *surrectio* (estabelecimento de prerrogativa/direito não pactuada pelo seu exercício continuado e não questionado), tendo em vista que a prerrogativa buscada pelo usuário nesse caso (descumprimento de regra de conduta) é, por natureza, contrária à boa-fé objetiva que é exigida nas relações civis.

Dessa forma, o usuário que se depara com a sanção por uma manifestação que não fora objeto de reprimenda antes, se vê ilusoriamente injustiçado e censurado, passando a invocar uma violação à liberdade de expressão.

Contudo, como vimos, essa retumbante invocação a um direito fundamental é desacompanhada da análise do ato próprio em relação àquilo com o que se concordou anteriormente. Na mesma medida, o usuário confunde o exercício da sua liberdade de expressão com a responsabilidade civil oriunda do seu ato jurídico, como se fosse irresponsável por aquilo que é expressado sob o pálio da liberdade de expressão. Percebemos, portanto, que o usuário está, em verdade, agindo contra ato próprio, violando a boa-fé objetiva e incidindo em um ilícito, que, por vezes, pode se revestir até mesmo de índole penal.

Com base nessas perspectivas, podemos nos aprofundar no caso mais marcante de sanção de um usuário pelas redes sociais: a suspensão de Donald J. Trump no *Twitter* em 2021.

3. O CASO TRUMP E TWITTER

Como mencionado no curso do trabalho, um dos eventos mais marcantes no processo de saneamento das redes sociais e cumprimento dos termos de serviço, por meio de efetivas ações de controle, foi a suspensão da conta de Donald J. Trump do *Twitter* (@realDonaldTrump) em 2021, fato que foi amplamente noticiado em meios de comunicação nacionais e internacionais. Atualmente, frise-se, sob nova gestão da rede social, o referido perfil já foi restabelecido, mas seu aspecto histórico pode ser estudado.

O caso é analisado pela própria plataforma em uma página dedicada a relatar o evento (*Twitter*, 2021). Nela, explica-se que, no contexto da recente invasão violenta ao Capitólio em 6 de janeiro, a plataforma entendeu que as mensagens de Trump aos seus seguidores, logo após o ocorrido, amoldavam-se à hipótese de glorificação de violência prevista nos termos de serviço e nas regras comunitárias da rede social.

O *Twitter*, assim, relatou que as mensagens de Trump, notadamente aquelas em que ele exalta e chancela a pauta dos invasores e reafirma que não estaria presente na posse de Joe Biden, presidente eleito, teriam grande potencial de inspirar e encorajar novos atos violentos e criminosos (*Twitter*, 2021).

No relatório, a plataforma aponta como riscos concretos desses temores o fato de que, poucos dias antes da posse do presidente eleito, planos para a realização de protestos armados já proliferavam dentro e fora do *Twitter*. A rede social conclui o relatório nos seguintes termos:

Dessa forma, nossa determinação é que os dois Tweets acima podem inspirar outras pessoas a replicarem os atos violentos que ocorreram em 6 de janeiro de 2021, e que existem múltiplos sinais de que esses tweets estão sendo compreendidos como um encorajamento para fazê-lo. (TWITTER, 2020, tradução livre).

A suspensão de Trump quando ainda estava ocupando a presidência norte-americana traz uma simbologia que vai além da mera aplicação concreta dos termos de serviço de uma rede social. Ela revela que as normas vinculam todos os usuários de uma rede social, não se excepcionando nem mesmo a autoridade máxima daquele país. No mais, o alcance e a influência do usuário perante seus seguidores é um ponto a ser levado em consideração quando se analisa os riscos derivados das respectivas manifestações.

Com base nas perspectivas estudadas nos tópicos anteriores, torna-se possível averiguar se o controle exercido nesse caso é legítimo. De fato, vimos que, do ponto de vista da criação de ambientes sociais lícitos e saudáveis, reais ou virtuais, um certo grau de controle é imprescindível, sem que isso implique violação às liberdades do indivíduo, mas sim a mera aplicação do princípio da responsabilidade e da defesa de outros bens jurídicos.

Esse controle, também, não pode se confundir com uma censura ou licença, devendo idealmente atuar de forma célere o suficiente para evitar o agravamento de prejuízos a bens e valores protegidos. Nesse tocante, Brashier e outros (2021) apontam que o momento em que se aborda um conteúdo desinformativo, por exemplo, pode levar a diferentes resultados na percepção entre veracidade e mentira entre usuários que são expostos à retificação do conteúdo mentiroso. Com efeito, diversos graus de adesão psicológica foram detectados a partir da análise do momento em que o usuário foi exposto à informação retificada: antes, em seguida ou tempos depois da leitura do conteúdo enganoso. Por fim, esse controle, em primeiro momento, deve ter correspondência direta com a violação objetiva de regras de conduta com as quais concordou o usuário infrator.

É valiosa, portanto, uma breve investigação dos pilares principais que sustentam as regras comunitárias do *Twitter*. De início, observe-se que a plataforma adota hoje uma abordagem bastante simplificada no que diz respeito a suas regras comunitárias. Com efeito, diferente dos longos e tradicionais termos de serviço de outrora, redes sociais, como o *Twitter*, cada vez mais reduzem seus termos a pontos de fácil e rápida compreensão, buscando educar de forma célere o usuário e incentivar a efetiva leitura das regras com a quais ele concorda ao se registrar no serviço. É o que se vê na página própria de regras da rede, que aponta cinco tópicos dentro dos quais se explicitam regras claras sobre o comportamento que se espera alcançar naquele meio: segurança, privacidade, autenticidade, aplicação e apelações e publicidade de terceiros em conteúdo de vídeo (Twitter, 2021b).

Dentro do tópico “segurança”, por exemplo, a rede social indica quais conteúdos são vedados:

Violência: não é permitido fazer ameaças de violência contra um indivíduo ou um grupo de pessoas. Também proibimos a glorificação da violência. Saiba mais sobre nossas políticas contra ameaças violentas e glorificação da violência.

Terrorismo/extremismo violento: não é permitido ameaçar nem promover terrorismo ou extremismo violento. Saiba mais.

Exploração sexual de menores: o Twitter tem uma política de tolerância zero em relação à exploração sexual de menores. Saiba mais.

Abuso/assédio: não é permitido se envolver no assédio direcionado a alguém nem incitar outras pessoas a fazer isso, inclusive desejar que alguém sofra lesões. Saiba mais.

Conduta de propagação de ódio: também não é permitido promover violência, ameaçar ou assediar outras pessoas com base em raça, etnia, nacionalidade, casta, orientação sexual, gênero, identidade de gênero, religião, idade, deficiência ou doença grave. Saiba mais.

Suicídio ou automutilação: não é permitido promover nem incentivar o suicídio ou a automutilação. Saiba mais.

Mídia sensível, incluindo violência explícita e conteúdo adulto: não é permitido publicar mídias que contêm conteúdo excessivamente sangrento nem compartilhar conteúdo violento ou adulto em vídeos ao vivo ou fotos de capa ou de perfil. Mídias que representam violência sexual e/ou agressão também não são permitidas. Saiba mais.

Produtos ou serviços ilegais ou regulamentados: não é permitido usar nosso serviço para nenhuma finalidade ilegal ou como auxílio a atividades ilegais. Isso inclui venda, compra ou facilitação de transações em produtos ou serviços ilegais, bem como determinados tipos de produtos ou serviços regulamentados. Saiba mais. (TWITTER, 2021b, on-line).

Tais regras estão em consonância com os princípios e com as normas que regem a maior parte dos ordenamentos jurídicos democráticos e, também, se mostram razoáveis, considerando que a finalidade da rede social, conforme descrito por ela mesma:

A finalidade do Twitter é proporcionar o diálogo público. Violência, assédio e outros tipos de comportamentos semelhantes impedem que as pessoas se expressem e diminuem o valor do diálogo público global. Nossas regras foram criadas para garantir que todas as pessoas possam participar do diálogo público com liberdade e segurança. (TWITTER, 2021b, on-line).

Essas regras de conduta inseridas no eixo da segurança buscam, em suma, afastar atos que são ilícitos independentemente do meio em que são propagados: a prática de violência, a incitação ou glorificação da violência, a promoção do terrorismo, a exploração sexual de menores, o assédio, a propagação do ódio e o auxílio ou prática de atos ilegais. A exceção se dá em relação à “mídia sensível” como conteúdo explícito, que, mesmo que não seja ilícito, tende a ter sua propagação ampla desestimulada como forma de evitar sua apresentação a faixas etárias não maduras, tendo em vista tratar-se de um ambiente público.

Sob o pilar “autenticidade”, a plataforma elenca regras que visam à proteção da verdade, da idoneidade de processos cívicos e de direitos autorais:

Spam e manipulação da plataforma: não é permitido usar os serviços do Twitter com o intuito de amplificar ou suprimir informações artificialmente ou se envolver em comportamento que manipule ou prejudique a experiência das pessoas no Twitter. Saiba mais.

Integridade cívica: você não pode usar os serviços do Twitter para manipular ou inter-

ferir em eleições ou outros atos cívicos. Isso inclui publicar ou compartilhar conteúdo que suprima a participação ou induza as pessoas ao erro sobre quando, onde ou como participar de um ato cívico. Saiba mais.

Falsa identidade: não é permitido assumir a identidade de indivíduos, grupos ou organizações com a intenção de iludir, confundir ou enganar. Saiba mais.

Mídias sintéticas e manipuladas: não é permitido compartilhar de maneira enganosa mídias sintéticas ou manipuladas que provavelmente causarão danos. Além disso, podemos marcar Tweets que contêm mídias sintéticas e manipuladas para ajudar as pessoas a entender a autenticidade delas e fornecer mais contexto. Saiba mais.

Direitos autorais e marca registrada: não é permitido violar os direitos de propriedade intelectual de outras pessoas, incluindo direitos autorais e de marca registrada. Saiba mais sobre a política de marcas registradas e a política de direitos autorais. (TWITTER, 2021b, on-line).

Sob esse eixo, elenca-se vedações de condutas que tendem à manipulação e preterimento do público de forma geral. Essas condutas, mesmo que não sejam intrínseca e necessariamente ilícitas, são indesejadas por serem antissociais e antidemocráticas, contrastando com a finalidade da plataforma. As regras trazidas pelo *Twitter*, assim, não se revelam como desarrazoadas, razão pela qual são válidas e exigíveis perante os usuários que aderem à plataforma, concordando com seus termos de serviço e regras comunitárias.

Com base nessas diretrizes, o *Twitter* denomina de “medidas corretivas” as ações de controle que podem ser tomadas. Essas medidas envolvem desde a restrição à visibilidade da mensagem até a suspensão permanente da conta, conforme se vislumbra no sítio da plataforma (TWITTER, 2021c). Existe uma gradação que invoca uma análise sobre a proporcionalidade da sanção. Outrossim, por força da política de responsabilidade de figuras públicas, a plataforma tende a não excluir mensagens de líderes políticos, mesmo que essas violem seus termos de uso, apenas restringe o seu alcance.

Nesse cenário, o caso de Donald Trump é valioso, pois mostra esse escalonamento em ação. Em maio de 2020, a primeira medida foi aplicada ao ex-presidente, quando ele falou sobre fraude eleitoral por meio da votação postal. O *Twitter*, na ocasião, considerando o papel público do usuário, sinalizou as mensagens como de conteúdo impreciso³. No mesmo mês, o então líder de Estado teve postagens restringidas por enaltecimento à violência, quando tratou da resposta que esperava perante protestos antirracistas que ocorriam nos EUA⁴. As mensagens não eram facilmente acessíveis e não podiam ser compartilhadas.

Nos meses seguintes, as postagens de Donald Trump que questionavam a lisura do processo eleitoral e desincentivavam a participação legal dos cidadãos no processo eleitoral por meio da via postal passaram a ser sinalizadas como potencialmente enganosas⁵. O acúmulo de sanções

3 - Reportagem do O Globo publicada em 26 de maio de 2020. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/mundo/pela-primeira-vez-twitter-sinaliza-postagem-de-donald-trump-como-informacao-incorreta-24447277>>. Acesso em: 4 set. 2023.

4 - Reportagem do G1 publicada em 29 de maio de 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2020/05/29/twitter-marca-mensagem-de-trump-sobre-protestos-de-minneapolis-por-enaltecer-a-violencia.ghtml>>. Acesso em: 4 set. 2023.

5 - Reportagem do UOL publicada em 17 de setembro de 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/reuters/2020/09/17/twitter-coloca-aviso-em-publicacao-de-trump-sobre-votacao-pelo-correio.htm>>. Acesso em: 4 set. 2023.

findou com a suspensão definitiva da conta de Trump, após suas mensagens de apoio aos atos violentos ocorridos no dia 6 de janeiro de 2021 (TWITTER, 2021).

Diante desse panorama, muito questiona-se se a suspensão de Trump teria sido razoável e proporcional. Sob escrutínio objetivo, nos parece que a resposta é positiva, eis que a contumácia do infrator e a concretização cada vez mais intensa dos efeitos indesejados de suas manifestações apontam objetivamente para a improbabilidade de ressocialização e reeducação do infrator por meio de sanções mais amenas.

Na mesma esteira, as alegações de censura e cerceamento da liberdade de expressão não se sustentam, na medida em que, como vimos, o ex-presidente norte-americano, independentemente de seu cargo, era um usuário submetido a um conjunto normativo contratual com o qual concordou ao se registrar.

Como relatado, tal suspensão hoje já foi levantada por decisão unilateral da nova gerência da rede social⁶, situação que põe em perspectiva a fragilidade do controle e da real efetividade (ou do interesse em promover alguma efetividade) das regras comunitárias da rede social, com aplicação sujeita às determinações unilaterais de seu presidente. Trata-se de uma situação que reforça a necessidade de estudo e a exigência de controle social dessas plataformas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este curto ensaio teve como objetivo analisar algumas perspectivas de estudo da relação entre liberdade de expressão e a aplicação dos termos de serviço e das regras comunitárias de redes sociais, sem a pretensão de esgotar esse novel, polarizador e instigante tema.

O trabalho inicialmente consolida uma visão segundo a qual os serviços prestados por redes sociais são prestações de índole contratual e que, no bojo dessa contratação, as empresas mantenedoras dessas redes sociais, tal como quaisquer empresas que prestam serviços, podem determinar termos e regras de utilização (regras comunitárias), contanto que tais regras não contrariem normas ou valores dos ordenamentos jurídicos em que se inserem.

Nessa mesma toada, concluímos que, à semelhança da “vida real”, a negligência do usuário perante a leitura das cláusulas com as quais concordou para usar esses serviços digitais não é motivo hábil para o escusar de seguir esses parâmetros comportamentais, vinculando-o e sujeitando-o a mecanismos razoáveis e proporcionais de sanção (controle). Podemos concluir, ademais, que esse controle é imprescindível, dada a tendência de manifestações ilícitas (como o discurso de ódio e a desinformação) sobreporem manifestações lícitas sobre determinados assuntos em ambientes virtuais formados majoritariamente por conteúdo dos usuários. A forma e o tempo de realização desse controle também é um tema que permite mais profundas incursões científicas.

Por fim, por meio da análise do caso Donald Trump *versus* Twitter, pudemos abordar o tema central do ensaio e alcançar a conclusão de que a aplicação de formas legítimas, proporcionais e razoáveis de controle social pelas redes sociais, oriunda do desrespeito a termos de serviço e regras comunitárias previamente estabelecidas, não consistem em cerceamento da liberdade de expressão.

6 - Reportagem da BBC publicada em 20 de novembro de 2022. Disponível em: <<https://www.bbc.com/news/world-us-canada-63692369>>. Acesso em: 3 set. 2023.

Outrossim, o restabelecimento da conta de Donald Trump por decisão do novo presidente da rede social também revela graus arbitrários de discricionariedade da real aplicação desses termos de serviço, renovando a perspectiva de muitos de que esse tipo de contrato não tem eficácia jurídica.

Nota-se, portanto, que a liberdade de expressão tende a florescer e se expandir dentro de um espaço público onde manifestações de índole manipulativa ou desinformativa são combatidas, pois isso impede um processo de envenenamento e cooptação dos demais membros de uma comunidade virtual, permitindo uma maior liberdade e autenticidade das expressões emitidas. Da mesma forma, a falta de responsabilização pelos atos antissociais praticados e a aplicação puramente potestativa e discricionária das regras comunitárias enfraquecem a liberdade de expressão.

REFERÊNCIAS

BULOS, Uadi Lammego. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASHIER, Nadia M. Timing matters when correcting fake news. **Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America**, v. 118, n. 5, fev. 2021. Disponível em: <<https://www.pnas.org/content/118/5/e2020043118.short>>. Acesso em: 4 set. 2023.

GARRIDO, Patrícia Peck. **Direito digital**. São Paulo: Saraiva, 2016.

LIMA, Glaydson de Farias. **Manual de direito digital: fundamentos, legislação e jurisprudência**. Curitiba: Appris, 2016.

MARONICK, Thomas J. Do Consumers Read Terms of Service Agreements When Installing Software? A Two-Study Empirical Analysis. **International Journal of Business and Social Research**, v. 4, n. 6, 2014. Disponível em: <<https://thejournalofbusiness.org/index.php/site/article/view/535>>. Acesso em: 2 set. 2023.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2015.

SARLET, Ingo Wolfgang. Liberdade de expressão e o problema da regulação do discurso do ódio nas mídias sociais. **Revista Estudos Institucionais**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, 2019, p. 1207-1233.

TWITTER. **Permanent suspension of @realDonaldTrump**. 2021. Disponível em: https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/suspension.html. Acesso em: 4 set. 2023.

_____. **As Regras do Twitter**. 2021b Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/twitter-rules>>. Acesso em: 4 set. 2023.

_____. **Abordagem de elaboração de políticas e filosofia de medidas corretivas do Twitter**. 2021c. Disponível em: <<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/enforcement-philosophy>>. Acesso em: 4 set. 2023.

VENKATRAMANA, Anand; GARG, Neetika B.; KUMAR, Nilay. Greater freedom of speech on Web 2.0 correlates with dominance of views linking vaccines to autism. **Vaccine**, v. 33, n. 12, mar. 2015, p. 1422-1425.

YOUNG, Lindsay et al. Disrupting the COVID-19 Misinfodemic With Network Interventions: Network Solutions for Network Problems. **American Journal of Public Health**, 21 jan. 2021. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33476229/>>. Acesso em: 4 set. 2023.



Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

