

**FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA
CURSO DE DIREITO
BRENDER DE PAULA AMARAL**

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELA QUEDA, TRANSFERÊNCIA, EXCLUSÃO E
SUSPENSÃO DE DADOS NA INTERNET: ESTUDO DE CASO DO INSTAGRAM**

**RUBIATABA/GO
2022**

BRENDER DE PAULA AMARAL

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELA QUEDA, TRANSFERÊNCIA, EXCLUSÃO E
SUSPENSÃO DE DADOS NA INTERNET: ESTUDO DE CASO DO INSTAGRAM**

Monografia apresentada como requisito parcial
à conclusão do curso de Direito da Faculdade
Evangélica de Rubiataba, sob orientação da
professor Mestre Pedro Henrique Dutra.

**RUBIATABA/GO
2022**

BRENDER DE PAULA AMARAL

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELA QUEDA, TRANSFERÊNCIA, EXCLUSÃO E
SUSPENSÃO DE DADOS NA INTERNET: ESTUDO DE CASO DO INSTAGRAM**

Monografia apresentada como requisito parcial
à conclusão do curso de Direito da Faculdade
Evangélica de Rubiataba, sob orientação do
professor Mestre Pedro Henrique Dutra.

MONOGRAFIA APROVADA PELA BANCA EXAMINADORA EM 14 / 06 / 2022

Mestre Pedro Henrique Dutra
Orientador
Professor da Faculdade Evangélica de Rubiataba

Especialista Marcos Vinícius Coelho
Examinador
Professor da Faculdade Evangélica de Rubiataba

Especialista Lucas Santos Cunha
Examinador
Professor da Faculdade Evangélica de Rubiataba

RESUMO

Com a popularização da internet e o avanço das novas tecnologias, houve uma interessante mudança na forma que o ser humano se conecta com o mundo exterior. Os avanços proporcionados pela internet, auxiliam, também, na maior divulgação de produtos e serviços comercializados pelos usuários; especialmente nesses casos, a suspensão, exclusão, queda e transferência da rede social, podem ser bem prejudiciais a este, causando-lhe danos de caráter material e moral. Em função do disposto, almeja-se com a presente pesquisa, avaliar como se dará a imputação de responsabilidade pela queda, transferência, exclusão e suspensão de dados do Instagram. O trabalho tem como objetivo geral analisar a responsabilidade civil pela queda, transferência, exclusão e suspensão de conta do Instagram. Os objetivos específicos são: entender como se deu a evolução das plataformas digitais e os avanços enquanto meio de comunicação; assim como a evolução do Instagram que se tornou uma das principais redes utilizadas; explicar o Marco Digital da Internet e as relações jurídicas decorrentes da aplicação; e, abordar a responsabilidade civil em razão da queda, transferência, exclusão e suspensão de dados. Na pesquisa é utilizado o método dedutivo, com abordagem qualitativa, utilizando doutrinas, artigos, revistas, informativos, periódicos, jurisprudências e demais fontes de pesquisa disponíveis na internet. Ao final da pesquisa se aferirá que havendo danos ao usuário em decorrência de conduta lesiva praticada pelo provedor da rede social, abre-se a possibilidade de recorrer judicialmente para a reparação do mesmo, aplicando-se ao caso as normas do CDC, por se tratar de relação de consumo.

Palavras-chave: Dano. Instagram. Internet. Relacionamento. Responsabilidade.

ABSTRACT

With the popularization of the internet and the advancement of new technologies, there has been an interesting change in the way human beings connect with the outside world. The advances provided by the internet also help in the greater dissemination of products and services marketed by users; especially in these cases, the suspension, exclusion, fall and transference of the social network, can be very harmful to him, causing material and moral damages. Depending on the provisions, the present research aims to evaluate how the attribution of responsibility for the fall, transfer, deletion, and suspension of Instagram data will be given. The work has as general objective to analyze the civil liability for the fall, transfer, deletion and suspension of Instagram account. The specific objectives are to understand the evolution of digital platforms and the advances as a means of communication; as well as the evolution of Instagram that has become one of the main networks used; explain the Internet's Digital Framework and the legal relationships arising from the application; and address civil liability due to the fall, transfer, deletion, and suspension of data. In the research, the deductive method is used, with a qualitative approach, using doctrines, articles, magazines, newsletters, periodicals, jurisprudence, and other research sources available on the internet. At the end of the research, it will be verified that if there is damage to the user because of harmful conduct practiced by the provider of the social network, there is the possibility of appealing in court for the repair of the same, applying the CDC rules to the case, as it is of consumption relationship.

Keywords: Damage. Instagram. Internet. Relationship. Responsibility.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art	Artigo
CDC	Código de Defesa do Consumidor
Nº	Número
P.	Página

LISTA DE SÍMBOLOS

§ Parágrafo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. DA CRIAÇÃO E EVOLUÇÃO DAS REDES SOCIAIS EM PLATAFORMAS DIGITAIS.....	10
2.1 DOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS ENQUANTO MEIOS DE COMUNICAÇÃO.....	10
2.2 INSTAGRAM COMO FERRAMENTA DE PROMOÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL.....	17
3 MARCO DIGITAL DA INTERNET.....	20
3.1 COMENTÁRIOS À LEI Nº 12.965/2014.....	21
3.2 DA RESPONSABILIZAÇÃO DECORRENTE DA APLICAÇÃO DA NORMA.....	28
4 RESPONSABILIDADE CIVIL NO AMBIENTE DIGITAL.....	30
4.1 O DIREITO DIGITAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.....	31
4.2 DA ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA QUEDA, TRANSFERÊNCIA, EXCLUSÃO E SUSPENSÃO DA CONTA NO INSTAGRAM.....	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41

1. INTRODUÇÃO

Com os avanços promovidos pela internet, revolucionou-se a forma como eram executadas muitas atividades, a acessibilidade e o alcance das redes, aproximaram pessoas dos mais diferentes lugares, sem a necessidade de deslocamento destas. Portanto, um aparelho eletrônico com acesso à internet, as pessoas podem viajar o mundo, conhecer pessoas, sem sair de casa.

Não se pode olvidar, também, que as redes sociais se tornaram um grande aliado no desenvolvimento de atividades pessoais e profissionais, a busca e acompanhamento da página por seguidores, tornou-se um negócio lucrativo, importando em grande benefício econômico aos que se denominam influenciadores digitais. Nesses termos, eventual queda, transferência, exclusão e suspensão da conta podem desencadear em prejuízo para seu titular, abrindo-lhe a possibilidade de reparação civil pelos danos.

Em função do disposto, o trabalho em epígrafe pretende-se, avaliar a questão da responsabilidade civil pela queda, transferência, exclusão e suspensão de dados na internet, no caso particular do Instagram.

A partir daí, questiona-se de quem é a responsabilidade pela queda, transferência, exclusão e suspensão dos dados no Instagram? Sendo este o problema a ser resolvido no decorrer do presente.

Do problema, decorrem três, quais sejam: há responsabilidade por parte da rede social em razão da queda, transferência, exclusão e suspensão da conta do usuário; não há responsabilidade civil atribuída ao provedor da rede social; ou, ainda, há responsabilidade e ainda é possível a aplicação do CDC, pois se trata de relação de consumo.

A pesquisa tem por objetivo geral analisar a responsabilidade civil em função da queda, transferência, exclusão e suspensão de conta do Instagram. Ao passo que os específicos são: compreender a evolução das plataformas digitais e os avanços enquanto meio de comunicação; assim como a evolução do Instagram que se tornou uma das principais redes utilizadas; entender o Marco Digital da Internet e as relações jurídicas decorrentes da aplicação; e, estudar a responsabilidade civil em razão da queda, transferência, exclusão e suspensão de dados.

O método utilizado no presente trabalho é o dedutivo, tendo em vista que se propõe testar a validade das três hipóteses possíveis para de solução ao problema de pesquisa.

Assim, apresentadas as premissas se prestará a confirmar a veracidade destas, por meio da consulta a doutrinas, artigos, revistas, informativos, periódicos, jurisprudências e demais fontes de pesquisa disponíveis na internet.

A escolha do tema decorre das recentes indagações acerca da responsabilidade pelos prejuízos causados pela queda, transferência, exclusão e suspensão de dados na internet, no caso particular do Instagram, especialmente após a queda das redes sociais no começo de outubro do corrente ano. Queda esta que resultou em prejuízos a muitas empresas que tinham nas redes sociais suporte para vendas.

Ao final, perceberá que decorrendo em prejuízo ao usuário, pela queda, transferência, exclusão e suspensão de dados na internet, no caso particular do Instagram, abre-se a possibilidade de acionamento judicial de reparação dos danos, aplicando-se em todo caso as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive em relação à responsabilidade objetiva pelo evento danoso, em razão da configuração de relação de consumo.

2. DA CRIAÇÃO E EVOLUÇÃO DAS REDES SOCIAIS EM PLATAFORMAS DIGITAIS

É evidente que com o passar dos anos novas tecnologias foram implantadas na intenção de facilitar o processo de interação dos seres humanos. As redes sociais disponíveis nas plataformas digitais aproximam pessoas de todo o mundo, facilitando a comunicação entre pessoas a quilômetros de distância. Nesses termos irá no decorrer do presente capítulo, estudar esses avanços, bem como a importância deles para a promoção pessoal e profissional dos indivíduos.

O estudo pretendido irá auxiliar sobremaneira na solução do problema de pesquisa, haja vista que tem o intento de destacar a importância das redes sociais no mundo moderno, demonstrando que esta se tornou uma importante ferramenta para a promoção pessoal e profissional, facilitando a comunicação de pessoas de diferentes locais, independente da distância entre elas.

A fim de satisfazer o intento da pesquisa, dividiu-se o capítulo em duas partes, na primeira irá avaliar os avanços tecnológicos das redes sociais, enquanto meios de comunicação, após, irá verificar como o Instagram tem se portado como ferramenta de promoção pessoal e profissional. A pesquisa será sustentada em doutrinas, artigos, revistas e outras publicações encontradas na internet.

2.1 DOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS ENQUANTO MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Como relatado no início do capítulo, com o passar dos anos, houve significativa evolução nos meios de comunicação. As redes sociais se tornaram importantes ferramentas de comunicação de pessoas, tornando o processo mais simplificado e dinâmico. Estudar o que aqui se pretende, é imprescindível para a solução do problema de pesquisa, vez que se propõe a destacar os avanços das redes sociais através dos anos, para que em momento posterior seja possível demonstrar a importância do Instagram como propulsor da promoção pessoal e profissional. No desenvolvimento do item se utilizará de artigos, de revistas, periódicos e publicações encontradas em meio eletrônico.

Ramos e Carmo (2008) introduzem que as tecnologias de informação ou como se conhece atualmente, tecnologias da informação e comunicação, é o resultado da junção de três vertentes técnicas, quais sejam: a informática, as telecomunicações e as mídias eletrônicas. Elas correlacionam os conceitos de espaço e distância, como as redes eletrônicas e o celular, que são capazes de nos proporcionar experiências que antes estavam a quilômetros.

O computador interligado a internet, extrapolou a todos os limites da chamada evolução tecnológica, rompendo as características tradicionais dos meios de comunicação em massa. Até então, enquanto o rádio, o cinema, a imprensa e a televisão eram considerados como elementos unidirecionais, ou sejam, meios de comunicação em que a mensagem fazia um único percurso, do emissor para o receptor, os sistemas ligados, a internet, proporcionam ao emissor e ao receptor a interferência nas mensagens (RAMOS e CARMO, 2008).

Limeira (2010, p. 13) instrui que a internet, instrumento responsável pelo avanço dos meios de comunicação é:

Derivado da junção de duas palavras em inglês: interconnected network, que significa rede interconectada e designa a rede mundial pública de computadores, interligados por cabos ou tecnologias sem fios (wireless). Por meio dessa rede, são transmitidas informações, como textos, sons e imagens, para qualquer computador que esteja conectado à rede. Devido às suas características, a internet tornou-se a primeira mídia em massa a qual permite interação entre pessoas, clientes e empresas a baixo custo e à velocidade da luz.

Assim, a palavra internet possui origens na língua inglesa e designa a rede mundial de computadores conectados seja por cabos ou tecnologias sem fio. Por meio dessa rede é que são transmitidas as informações dos usuários, como textos, sons, imagens, para qualquer outro dispositivo conectado à rede. Em função das suas características, a internet se tornou a primeira mídia que permitiu a interação em massa de pessoas, clientes e empresas, por baixos custos e em alta velocidade.

Aduz Sousa (2021) que os meios de comunicação são, por sua vez, ferramentas que permitem a comunicação entre os indivíduos, proporcionando a difusão de informações entre eles. Esses veículos de comunicação vêm passando por diversas transformações ao longo da evolução da sociedade, tornando menores as distâncias entre os povos e acelerando a disseminação de informações. Existem dois tipos de meio de comunicação: meio de comunicação individual, que possibilita o contato interpessoal e a disseminação de informações entre uma pessoa e outra ou um grupo restrito; e, meio de comunicação social ou em massa, que é a ferramenta que possibilita a comunicação entre um número maior de pessoas, ou seja, permite que sejam transmitidas informações em massa.

De acordo com o Portal Educação (BRASIL, 2021) ocorreram nas últimas décadas uma série de mudanças, que foram inseridas na sociedade como um todo. Em razão do avanço tecnológico dos meios de comunicação, vislumbram-se transformações na forma de agir e pensar, no estilo de vida, nos desejos, condutas, atitudes sociais, políticas e econômicas do mundo inteiro. Com a globalização, todos foram desafiados a entender e participar da nova realidade, que veio para potencializar os meios de comunicação e informação, estimulando, sobretudo, a mudança comportamental dos seres humanos do mundo, criando a necessidade de adaptação da vida e do mundo do trabalho.

Tudo tem se movimentado de forma rápida no que concernem as mais diversas direções. A internet veio para movimentar o mundo dos negócios, e com isso estabelece novas formas de gerenciamentos que visam o crescimento da capacidade produtiva com menores custos e expansão dos negócios, além das fronteiras nacionais, gerando informações mais rápidas, e exigindo-se certa maturidade intelectual e preparação para a continuidade no mundo do trabalho. Muitos aspectos da vida social, profissional e pessoal vieram a ser afetados pelas novas tecnologias, assim, não se pode pensar em relações entre pessoas, nas empresas sem a mediação dos meios mais rápidos de informação (BRASIL, 2021).

Para Ramos e Carmo (2008, *online*):

Com o passar do tempo o homem evoluiu, e procurou desenvolver técnicas que facilitasse sua vida em sociedade, e um dos pontos principais para a melhoria da vida em grupo é a comunicação, pois é através desta que nos tornamos sujeitos ativos e capazes, nesse processo de evolução muito se inventou e desenvolveu o que nos levou a chegar à era da comunicação tecnológica, mas todo esse processo passou por várias fases e invenções que acabaram se tornando de grande importância para toda sociedade. Ao longo do século XX, mais precisamente entre os anos de 1940 e 1970, é que se dá o início de uma era de desenvolvimento da última geração de avanços tecnológicos. Em que através da técnica de imprimir ilustrações, como desenhos e símbolos se tornam possível transmitir informações a um determinado grupo de indivíduos, que por sua enorme expansão se torna cada vez mais acessível a um maior número de pessoas. Esse novo método de comunicação, a escrita em papel, passa a alterar o modo de vida das pessoas, pois tem maior influência sobre o modo de viver e de pensar de uma sociedade.

Como argumentam os autos com o passar do tempo, houve uma aparente evolução humana, no que concerne ao desenvolvimento de técnicas que buscassem facilitar sua vida em sociedade, uma dessas técnicas é a comunicação, que passou por vários processos evolutivos. Ao longo das décadas de 40 a 70, deu-se início ao desenvolvimento da última geração de avanços tecnológicos. Foi nesse momento que se compreendeu que a técnica de imprimir ilustrações eram um meio de transmitir informações a um grupo determinado de pessoas, técnica que se expandiu e se tornou acessível a um maior numero de indivíduos. Essa

técnica que facilitou a vida do ser humano foi só uma das técnicas utilizadas para a comunicação do indivíduo, que com o passar dos anos se tornou mais simples e com capacidade de veiculação cada vez maior.

Completa Ignaczuk (2019, *online*):

Desde o nebuloso século 20, quando o mundo viu eclodir duas devastadoras guerras mundiais, a tecnologia tem evoluído aceleradamente. A corrida armamentista e o exponencial investimento dos países em ciência e tecnologia acarretaram um extraordinário desenvolvimento dos mais variados recursos. O ápice dessas mudanças deu-se a partir da década de 1990 — período em que a internet começou a se popularizar e potencializar os processos de globalização. Nessa linha, as distâncias entre tempo e espaço não só encurtaram, como também alteraram o ritmo e o padrão de vida das pessoas. Na verdade, como você pode perceber, os impactos dos avanços da tecnologia alcançaram — e alcançam mais do que nunca — todos os setores da sociedade. Eles interferem, afinal, em áreas como educação, saúde, esportes, cultura, desenvolvimento econômico, meio ambiente, entre outras.

Como ensina a autora desde o século XX, quando o mundo assistiu a duas guerras mundiais, a tecnologia passou a evoluir de maneira acelerada. A corrida por armamentos e o investimento dos países em ciência e tecnologia, levaram a um incrível desenvolvimento dos mais variados recursos. O ápice das mudanças veio na década de 1990, período em que a internet se tornou mais popular e momento em que houve a potencialização dos processos de globalização.

Completa, que com o aceleração da tecnologia, houve o encurtamento das distâncias entre tempo e espaço, além da alteração do ritmo e padrão de vida das pessoas. Em verdade, os impactos tecnológicos alcançaram todos os setores da sociedade, afinal, interferem em áreas como a educação, a saúde, os esportes, a cultura, o desenvolvimento econômico e o meio ambiente.

Quanto à definição de rede social Gnipper (2018) ensina que esta é definida como qualquer meio capaz de proporcionar a comunicação entre pessoas, mas tal definição, por ser genérica acaba por englobar outros métodos nada tecnológicos, como por exemplo o envio de cartas. Nos tempos modernos, intitulam-se de redes sociais, os serviços que mediante o uso da internet, permitem que as pessoas se conectem umas às outras de maneira automática.

As redes sociais digitais, são em verdade, uma nova possibilidade de entretenimento, comunicação e, atualmente, é praticamente indissociável dos mais diversos públicos, isso porque boa parte deles aderiu a um novo estilo de vida, determinada pela maneira que irão consumir e produzir conteúdo, além de permanecerem influenciando e sendo influenciados pelas informações que circulam na mídia (LICHTENHELD e DUARTE, 2018).

Las Casas (2014) em mesmo sentido aduz que redes sociais são como um grupo de pessoas, de organizações ou quaisquer outros tipos de relacionamentos, conectados por um conjunto de relações sociais, como amizade, trabalho ou troca de informações. Complementarmente a mídia social é aquela utilizada pelas pessoas por meio de tecnologias e políticas na internet que possibilitam o compartilhamento de opiniões, ideias, experiências e perspectivas.

O progresso tecnológico tem proporcionado para as empresas diversas ferramentas para manter relacionamento direto com seus clientes, criando assim, vínculos e diálogos com seus consumidores, através da utilização de estratégias adequadas do marketing. As redes sociais proporcionaram para as empresas uma nova forma de divulgar suas marcas e serviços prestados de forma rápida e precisa se tornando um meio de comunicação, principalmente com o público jovem, que são os mais adeptos a essas tecnologias, os mesmos avaliam e analisam as empresas antes de tomar uma decisão de compra (SAMPAIO e TAVARES, s/d, p. 01).

Explicam os autores que o processo tecnológico tem disponibilizado às empresas, diversas ferramentas para que possam manter um relacionamento direto com seus clientes, para que criem vínculos e diálogos com seus consumidores, por meio de estratégias de marketing¹. Atualmente, as redes sociais possibilitam as empresas uma nova forma de divulgar suas marcas e serviços prestados e forma mais rápida e eficiente. O meio de comunicação especialmente para o público jovem, local onde avaliam e analisam as empresas, tem contribuído para sua decisão de compra.

Grandinetti (2012) instrui que qualquer empreendedor pode postar seus produtos nas redes sociais e esperar que eles sejam divulgados e comprados pelos interessados, sendo uma porta de entrada para pequenas empresas, especialmente para empreendedores individuais. Fato importante mencionado pelo autor é que as redes sociais, tendo em vista sua acessibilidade e alcance, são uma ótima alternativa para aqueles que estão começando algo.

Essas plataformas tecnológicas, permitem um alcance maior aos objetivos do marketing, haja vista que proporcionam uma maior compreensão dos usuários e de cada seguimento de produtos ou serviços. Essa interação aproximam as empresas e suas marcas dos possíveis consumidores, sendo que as redes sociais assumirão papel na viabilização de um processo de discussão e tomada de decisões referentes ao consumo, baseadas na

¹ De acordo com Sousa (2016) o marketing digital representa a adaptação com uma característica de sucesso, em que se utiliza do meio online para se relacionar com os consumidores e convence-los a adquirir os produtos ou serviço, e com isso gerar vendas.

recomendação de pessoas que adquiriram o produto ou o serviço anteriormente (CHRISTOPOULOS, 2014; GRANDINETTI, 2012).

Ensinam os autores que as plataformas tecnológicas, permitem um alcance maior dos objetivos do marketing, viabilizando uma maior compreensão por parte dos usuários. Essa maior interação aproxima as marcas ou pessoas dos possíveis consumidores de seus produtos ou serviços, viabilizando um processo de discussão e tomada de decisões mais abrangente, baseado na recomendação de pessoas que adquiriram o produto ou serviço anteriormente.

A relevância das redes sociais é indiscutível, sendo que no Brasil 99% das pessoas usam ou acessam as redes sociais digitais e 60% desses usuários utilizam-se desses canais para: realizar pesquisas acerca de determinado assunto; como ferramenta de busca e interação com empresas e marcas em geral; como meio de comparação de preços; e, como verificação da regularidade das empresas (BUENO apud COLNAGO, 2015).

Como se emerge da citação acima, as redes sociais têm revolucionado o mercado, tendo em vista sua facilidade de acesso a informações importantes para os usuários, como pesquisas a determinado assunto, busca e interação com empresas e pessoas, comparação de preços de produtos e serviços, assim como a verificação da regularidade da empresa para com seus consumidores.

Ademais, acrescenta-se, que uma das mais importantes estratégias digitais para que o negócio obtenha resultados positivos em meio digital, nas redes sociais, especificamente, é o acúmulo de capital social, ou seja, a reputação obtida por intermédio da construção de um bom relacionamento com os clientes e pela conexão com outras pessoas dentro das redes (JUNQUEIRA, et. al, 2014).

Como se afere por meio das citações acima, as redes sociais têm sido um instrumento de bastante relevância para as empresas, no que concerne a promoção de seus produtos. Por meio delas, os eventuais consumidores têm um acesso facilitado às condições de fornecimento e reputação da marca, podendo, assim, ter acesso a discussões e comentários de outros consumidores, consoante a sua satisfação ou insatisfação, além de ser mais prático o relacionamento entre empresa e cliente.

Ratificam Lichtenheld e Duarte (2018, p. 03-04) que:

A era da conectividade trouxe mudanças para todos e o marketing também desenvolveu técnicas para se enquadrar no novo ambiente social e atender as demandas impostas pelo mercado. [...] Atualmente, os consumidores têm acesso a uma infinidade de informações sobre produtos e serviços disponibilizados pela própria marca e também opiniões de outros consumidores na palma das mãos, através de smartphones e Tablets que funcionam como mediadores dessa

interatividade. Esse cenário fez com que as informações engessadas e unilaterais perdessem espaço, pois os novos meios midiáticos dão aos consumidores poder sobre as marcas e possibilidade de escolher que tipo de conteúdo consumir.

Como recordam os autores, a era da conectividade significou em incríveis mudanças na forma como o marketing era praticado, desenvolvendo este, novas técnicas para se adaptar ao novo contexto social e atendendo as novas demandas mercadológicas. Hoje em dia, os consumidores têm tido acesso a uma infinidade de informações sobre produtos e serviços, disponibilizados pela própria marca, ou por meio de opiniões de outros consumidores. Esse novo cenário fez com que outras informações engessadas e unilaterais perdessem espaço, para novos meios midiáticos, que oportunizam aos consumidores o poder sobre as marcas e acerca da possibilidade de optar pelo tipo de conteúdo quer vir a consumir.

Como indica Las Casas (2014), as principais plataformas sociais são: o Facebook, o Twitter e o Instagram; e por meio deles as empresas se valem de meios para divulgar seus produtos ou serviços, mediante a estratégia de marketing, que combine melhor com seu público-alvo, de forma a manter um relacionamento mais aproximado de seus clientes. Destaca, outrossim, que a maior influência se dá com postagens e comunicações de satisfação após a compra do produto ou serviço ofertado, fato que leva a uma imagem positiva da empresa.

Como destacam Lichtenheld e Duarte (2018) dentre as inúmeras possibilidades de redes sociais existentes, se destaca o Instagram, que é a rede que permite o compartilhamento de fotos e vídeos, e que apesar de, atualmente existir a possibilidade de acesso pelo computador, tem como principal objetivo, permitir a criação de conteúdo por aparelhos moveis, motivo pelo qual tem sido uma ferramenta de muito sucesso. Destarte, devido sua crescente popularidade e o elevado nível de alcance, o Instagram tem sido muito utilizado por empresas na expectativa de fomentar seu relacionamento com os clientes.

Assim, além das outras redes sociais existentes, o Instagram tem se destacado pela sua maior dinamicidade, e alcance, se tornando mais popular a cada dia. Essa popularidade, tem feito com que empresas e pessoas que queiram divulgar seus produtos, se utilizem da plataforma pra se aproximar do seu publico alvo. Essas e outras informações relacionadas especificamente sobre o Instagram serão vistas mais ao fundo no item seguinte.

Com todo o abordado, aferiu-se que através dos anosm a humanidade se dispôs a desenvolver técnicas que auxiliasse no seu processo de comunicação, tornando o ato cada vez mais abrangente, capaz de alcançar várias distancias e pessoas de todo o mundo. Uma das ferramentas de facilitação de acesso a informações e pessoas foi às redes sociais. Isto posto,

buscará desenvolver um estudo acerca do Instagram e como ele se tornou uma importante ferramenta de promoção pessoal e profissional.

2.2 INSTAGRAM COMO FERRAMENTA DE PROMOÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL

Ratifica-se que através dos anos, e por meio do avanço da tecnologia, facilitou-se a comunicação e acessibilidade das pessoas por todo o mundo, viabilizando novas oportunidades de negócios, com baixos custos para sua promoção. O Instagram que é a rede objeto de apreciação, tornou-se campo propício para as empresas divulgarem seus produtos, seja diretamente ou por meio de influenciadores digitais, que inclusive tem auferido grandes benefícios econômicos, em função da sua popularidade nas redes sociais.

Em função disso, o presente item pretende elaborar um estudo acerca do Instagram como ferramenta de promoção pessoal e profissional, o que será possível, por meio da abordagem de conteúdos disponíveis, em artigos, revistas, doutrinas e outras publicações disponíveis da internet.

Pronuncia a empresa Rock Content (BRASIL, 2018) que o Instagram é uma das redes sociais mais utilizadas na atualidade, possibilitando uma interação facilitada entre pessoas ou empresas e seus consumidores, possuindo, portanto, um grande potencial de investimento. O software, lançado em 2010 por Kevin Systrom e pelo brasileiro Mike Krieger, teve uma ascensão impressionante, no mesmo dia de seu lançamento se tornou o aplicativo mais baixado na Apple Store.

Nessa senda, o Instagram tem sido uma das redes sociais mais utilizadas pelos indivíduos na atualidade, e oportuniza um acesso e interação facilitada entre empresas ou pessoas e seus consumidores, possuindo, portanto, um grande potencial de investimento. Lançado em 2010, teve um crescimento extraordinário, batendo recorde de downloads, no mesmo dia de seu lançamento.

Corroborando Militello (2011) ao dizer que o Instagram é um aplicativo cuja característica predominante da rede social, é composta por um perfil em que os usuários postam sua rotina, fotos, compartilham momentos com seus amigos e seguidores, sendo considerada atualmente como uma rede social com elevado número de adeptos. A diferença do aplicativo para outros de mesma categoria, é que ele disponibiliza o compartilhamento automático de postagens para outras redes sociais. A rede social, dispõe da opção de seguir

outros usuários, deixar de seguir, ter a conta aberta ou fechada, opções de curtir e comentar publicações, e a possibilidade de saber quais fotos seus seguidores curtiram e comentaram em outras contas.

Assim, quanto mais seguidores se consegue, maior o alcance das publicações e isso contribui, sobremaneira, para a promoção de pessoas e empresas que almejam benefícios econômicos, mediante a publicidade de seus produtos ou serviços. Atingir grande nível de seguidores, não é tarefa fácil, e perder tudo o que alcançou na rede social pode levar a uma série de prejuízo, este precisamente é o objetivo geral do presente trabalho; qual seja, aferir a responsabilização pela queda, transferência, exclusão e suspensão de conta do Instagram.

O Instagram além de uma rede pessoal, possui uma plataforma comercial, em que os usuários têm acesso a algumas informações muito importantes, como gênero, faixa etária e localização de seus seguidores, assim como, estatísticos de dias e horários de maior acesso por eles. Essa rede social, disponibiliza, outrossim, dados referentes às atividades relacionadas a conta, como o número de visitas ao perfil, quantidade de novas contas alcançadas e de novos seguidores, dentre outros (LICHETENHELD e DUARTE, 2018).

Como destacam os autores, o Instagram é uma rede social que além da plataforma pessoal, possui também uma plataforma comercial, que permite que os usuários tomem conhecimento de informações muito importantes para seus negócios e que dizem respeito aos seus seguidores em si. O Instagram, além de todo o resto, disponibiliza informações relacionadas ao número de visitas ao perfil, a quantidade de novos seguidores, dentre outras.

Devido o seu alcance tão elevado, são inúmeras as vantagens proporcionadas pelo Instagram, podendo se destacar a maior proximidade de interação com o público. Diante disso, as organizações estão buscando fomentar o relacionamento com os seus clientes, visto que o compartilhamento de fotos, principal recurso desse software, é um dos meios mais eficazes no que diz respeito a atrair a atenção dos consumidores (LICHETENHELD e DUARTE, 2018, p. 09).

Nesses termos, devido o alto acesso ao seu conteúdo, o Instagram tende a desencadear uma série de vantagens, dentre as quais se destaca a maior proximidade de interação com o público. Em função disso, as organizações têm buscado fomentar o relacionamento com seus clientes, por meio do compartilhamento de fotos, que é o principal recurso da rede social, e por isso, um dos meios mais eficazes para se chamar a atenção dos consumidores.

Instrui Grandinetti (2012) que qualquer empreendedor pode postar seus produtos nas redes sociais e esperar que sejam divulgados e comprados por seus seguidores e

seguidores de seus seguidores. O Instagram é a porta de entrada para empresas pequenas, especialmente para o empreendedor individual. Em função dessas vantagens muitas pessoas sejam físicas ou jurídicas estão se cadastrando na expectativa de promover sua marca ou serviços prestados, com a possibilidade de realizarem propagandas qualificadas com baixo custo, já que o cadastro é gratuito.

Com todo o abordado, é possível afirmar que o Instagram tem sido uma rede social, de bastante êxito no que concerne a promoção pessoal e profissional de seus usuários, se dispondo de meios que possibilitam uma rápida veiculação de conteúdo a os mais diversos públicos.

3 MARCO DIGITAL DA INTERNET

Avaliadas as noções gerais acerca da internet, seu surgimento importância no mundo atual, ratificando que se trata de instrumento que vem para facilitar o acesso entre pessoas, a curtas e longas distâncias, permitindo especialmente, por meio das redes sociais, a aproximação de indivíduos, sem que esses precisem se locomover. Estudará no presente capítulo, o que seja o marco digital da internet, legislação correlata e as relações jurídicas decorrentes da aplicação da norma.

Utilizou-se para o desenvolvimento do capítulo, de pesquisa bibliográfica, consolidada na pesquisa a doutrinas, artigos, leis e demais instrumentos que colaborem para a correta exposição do pretendido. O capítulo foi dividido em duas partes, primeiro irá se realizar com comentários à Lei nº 12.965/2014, que trata do marco digital da internet, e por conseguinte, tratará das relações jurídicas decorrentes de sua aplicação.

Introduz Filho (2016) que a internet transformou a noção de espaço, permitindo que as pessoas acessem a rede de qualquer lugar e a qualquer hora do dia, permitindo-se uma atuação efetiva na esfera social, possibilitando que o indivíduo seja visto e ouvido por todos, independentemente de contato pessoal para tanto. O trabalho do mesmo modo pode ser realizado remotamente, até mesmo da residência dos trabalhadores. O comércio já não é realizado exclusivamente por meio presencial. Até mesmo crimes podem ser realizados a distância.

As transformações decorrentes do uso livre da internet levaram a perplexidade das pessoas, que ainda não sabem ao certo como se portar diante das mudanças. Pensou-se que a internet seria uma terra sem lei, onde tudo era aparentemente possível, a partir daí, verificou-se a deficiência das normas até então existentes para o combate de crimes virtuais (FILHO, 2016).

Partindo das citações acima, afere-se que tão logo foi se popularizando, o uso da internet necessitou de limites na atuação dos usuários e provedores de rede, a fim de que fosse garantido o máximo respeito aos direitos pessoais de todos os envolvidos, especialmente aqueles relacionados ao direito à privacidade, que com as novas facilidades acaba obviamente por vir a ser atingido em muitas situações. Partindo daí, se viu a imprescindibilidade de uma norma específica para a tutela de direitos no âmbito virtual.

Esclarece o Ministério Público de São Paulo que o Marco Civil da Internet consumado pela Lei nº 12.965/14, regulamentou em território brasileiro o uso da internet, vindo a estabelecer os princípios, as garantias, os direitos e deveres a serem observados por todos os provedores e usuários da internet. A conhecida por alguns como Constituição da Internet, buscou disciplinar toda a matéria existente acerca do uso da internet no Brasil, partindo de princípios como a neutralidade, a privacidade e a liberdade de expressão (BRASIL, 2022).

O Marco Civil inseriu a internet entre os direitos dos cidadãos à liberdade de expressão e comunicação. Nesse caso, o usuário da rede tem a garantia de que sua vida privada não será violada, de que a qualidade da conexão será compatível com o contratado e de que seus dados não serão repassados a nenhum terceiro, salvo se consentido ou em caso de ordem judicial. Assim, a lei regulamenta o monitoramento, filtro, análise e fiscalização de todo conteúdo para garantir a privacidade do usuário (BRASIL, 2022).

Ao final, se verá que após a popularização da internet e as mudanças de tempo e espaço provocadas pela rede, foi-se necessário implantar uma legislação que atendesse aos anseios da população, quanto à proteção de seus direitos em ambiente virtual. Aferiu-se que o Marco Civil da Internet preocupou-se principalmente em estabelecer limites para a proteção do direito à privacidade.

3.1 COMENTÁRIOS À LEI Nº 12.965/2014

Apresentadas as noções introdutórias acerca do Marco Civil da Internet, no presente item buscar-se-á aprofundar um pouco mais no assunto, a fim de demonstrar a importância da Lei nº 12.965/2014, para a defesa dos direitos fundamentais em ambiente virtual. O estudo será propriamente biográfico, realizado pela consulta a lei mencionada, a doutrinas, artigos e demais fontes de pesquisa que se mostrarem apropriadas para o atingimento dos objetivos aqui pretendidos.

Conhecida como a Constituição da Internet, a Lei nº 12.965/14, veio pra aprimorar e delimitar o uso da internet em território brasileiro, conferindo uma maior garantia aos direitos dos usuários, assim como, estabelecendo direitos e deveres próprios ao uso da rede. Como *novatio legis*, a lei apresenta uma regulamentação detalhada e precisa sobre os direitos em ambiente virtual (VANCIM e NEVES, 2015).

Acerca do surgimento da Lei nº 12.965/2014, explora o Ministério Público do Estado de São Paulo que:

Em 2009, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, junto com o Centro de Tecnologia e Sociedade da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas, realizou um debate público composto por duas fases, tendo por objetivo discutir o uso da internet no Brasil, bem como os direitos e deveres daqueles que, de alguma forma, com ela se relacionam, seja no papel de provedor, seja no de consumidor, seja, ainda, no de fiscalizador. Como alternativa ao projeto de lei do deputado Eduardo Azeredo (PSDB-MG), que propunha uma legislação criminal rígida em relação a práticas comuns no uso da internet, o projeto que surgiu após os debates públicos fundou-se na regulamentação da rede no âmbito civil, considerada necessária antes de um marco regulatório criminal. Conforme asseverou Ronaldo Lemos, coordenador do Centro de Tecnologia e Sociedade da FGV, em artigo publicado em 2007, “a razão para isso é a questão da inovação. Para inovar, um país precisa ter regras civis claras, que permitam segurança e previsibilidade nas iniciativas feitas na rede (como investimentos, empresas, arquivos, bancos de dados, serviços etc.). As regras penais devem ser criadas a partir da experiência das regras civis. Isso de cara eleva o custo de investimento no setor e desestimula a criação de iniciativas privadas, públicas e empresariais na área”¹. Para ele, era necessário que se aprendesse com a regulamentação civil, em um primeiro momento, para então se pensar em medidas de natureza criminal (BRASIL, 2022, p. 06).

Destarte, partindo no exposto na citação retro, em 2009, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça em colaboração com o Centro de Tecnologia e Sociedade da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas, iniciou um debate acerca do uso da internet no Brasil, explorando ao mesmo tempo os direitos e deveres daqueles possuam qualquer relação com o instrumento, sejam como provedores, consumidores ou fiscalizadores. Como alternativa para o projeto de lei, do deputado Eduardo Azeredo, que propunha responsabilização criminal rígida aos envolvidos em práticas comuns na internet, o projeto de Lei do qual se originou o marco civil da internet, pautou-se em uma responsabilização no âmbito civil. Considerou-se que as regras penais devem partir da experiência aferida com as regras civis. Uma legislação penal sem essa previsibilidade elevaria o custo de investimento no setor e desestimularia a criação de iniciativas provadas, públicas e empresariais na área. Então, se fez necessária a regulamentação civil em um primeiro momento.

A partir daí, fora encaminhado no ano de 2011, pelo poder Executivo, o Projeto de Lei nº 2.126, que após a devida tramitação no Congresso Nacional, foi aprovado pelo Senado Federal no dia 22 de abril de 2014, sancionado como Lei nº 12.965/14, o Marco Civil da Internet começou a vigorar em 23 de junho de 2014 (BRASIL, 2022).

Segundo Marcacini (2016), o modo como o projeto de lei foi debatido, ainda antes de ser proposto, merece certo destaque, tendo em vista a pouca frequência com que se veem tais iniciativas do Poder Público, e tamanha disposição da sociedade para participar de sua

discussão. No decorrer do tramite na Câmara, é possível afirmar que se realizou o aprofundamento possível para dois anos e meio de debates sobre a temática. Alerta o autor, outrossim, que existe uma razão para termos duas casas legislativas em funcionamento, o que faz se supor que uma delas atue como órgão revisor e se disponha a retomar a discussão para aprimoramento da redação final.

No caso do Marco Civil, tomando a velha expressão popular “para inglês ver” em sua mais indubitosa literalidade, o Senado recebeu e aprovou o projeto que vinha da Câmara em uma só tacada, tudo a permitir que a Presidência da República pudesse sancionar a nova Lei durante a apresentação do congresso internacional – NET Mundial – que se realizava em terra brasilis naquela semana e contava com a presença de alguns dos maiores gurus da Internet mundial. Em apenas um mês, contado da aprovação na Câmara, o texto passou pelo Senado, sendo ali votado e aprovado sem qualquer modificação, e foi prontamente sancionado e publicado como Lei. [...] Mesmo assim, diante dos antecedentes que temos nessa área, pode-se, com alguma reserva, dirigir aplausos à promulgação desse Marco Civil. É ele a lei mais ampla que nosso país produziu sobre as relações sociais nascidas de fatos informáticos; ao mesmo tempo, apesar de sua infeliz passagem pelo Senado, como acima narrado, pode-se dizer que foi fruto de um nível de discussão acima da média, em comparação com outros diplomas legislativos de nosso país que versam sobre a tecnologia (MARCACINI, 2016, p. 22).

Como acentua o autor, o Marco Civil da internet passou por um processo de aprovação que tornou duvidosa sua literalidade. O Senado recebeu e aprovou o processo que vinha sido discutido na Câmara bem rapidamente, para permitir que a Presidência da República sancionasse a Lei, durante uma apresentação do congresso internacional, que contava com alguns dos maiores gurus da internet do Mundo. Em apenas um mês, contado da aprovação do projeto pela Câmara, o texto passou pelo Senado, sendo votado e aprovado sem qualquer alteração, e após foi prontamente sancionado e publicado como Lei. Mesmo com tudo isso, é preciso admitir a eficácia do Marco Civil da Internet, tendo em vista se tratar da lei mais ampla sobre o assunto já produzida no país.

O Marco Civil da Internet, ratifica o alinhamento do Brasil com a internacionalização dos direitos humanos, e aludem as contradições acerca dos direitos fundamentais e absolutos, no momento em que asseguram a liberdade de expressão, que tem como parâmetro a proteção da privacidade e dos dados pessoais na rede. A dificuldade, encontra-se no sentido de que as normas que regulamentam os meios pelos quais o Estado deve assegurar a ampla proteção aos direitos dos cidadãos, são, por vezes, maleáveis, pautados em orientação política (JUNIOR et. al, 2018). Pelo exposto pelos autores, verifica-se que ratifica a certo modo o descrito anteriormente, já que aduz que a norma, que foi

consolidada como o Marco Civil da Internet no Brasil, tem bases políticas por trás de sua aplicabilidade.

Segundo o Ministério Público do Estado de São Paulo, a Lei nº 12.865/14 conta com 32 artigos, e é dividida em cinco capítulos, que abordam sinteticamente: os princípios a serem observados durante o uso da internet; os direitos e garantias de seus usuários; a provisão de conexão e de aplicações na internet; a atuação do Poder Público a respeito; e, disposições finais (BRASIL, 2022).

De acordo com a Lei 12.965/2014 (BRASIL, 2014), aos usuários das redes são garantidos os seguintes direitos: inviolabilidade e proteção da intimidade e da vida privada, com competente indenização por danos morais e materiais decorrentes de sua violação; inviolabilidade e sigilo das comunicações; não suspensão da conexão; manutenção da qualidade contratada; informações claras e completas constantes nas regras de prestação de serviços; não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais; informações claras e consentimento expresso sobre a coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção dos dados pessoais; exclusão definitiva dos dados após o término da relação entre as partes; publicidade e clareza nas políticas de uso; acessibilidade; e, por fim, aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo.

Muito embora a norma supradita esteja abaixo da Constituição Federal, ela acrescenta direitos aos cidadãos, que podem por si só e pela sua natureza, ser claramente compreendidos no rol de direitos fundamentais, tendo em vista a necessidade do homem de se adequar ao contexto social em que vive. Impossível se negar, que a lei estudada, simplesmente reafirma os direitos já consolidados na Carta Magna. Existe, por exemplo, alguns dispositivos que expressam a aplicabilidade dos direitos constitucionais à internet, como a privacidade e a proteção a informações pessoais. Em que pesem os posicionamentos positivos a esse respeito, em sentido oposto, se entende, que não seria necessário repetir esses direitos no texto da lei, muito embora possa ter alguma utilidade (JUNIOR et. al, 2018).

Ora, a Constituição, em cláusula pétrea, nos assegura a privacidade. O legislador, por sua vez, edita uma lei e nos diz que temos este direito também na internet. É o mesmo que dizer que temos o direito à vida também na nossa casa. Não faz qualquer sentido, ao menos sob a lógica jurídico- -sistemática, repetir um direito que não pode ser sequer reformado. Nem se diga, quanto a isso, que a jurisprudência, que antes tinha posicionamentos esparsos, passa a ficar adstrita ao texto legal, que agora é expresso e inequívoco, porque o entendimento firmado pelos tribunais é dinâmico e pode caminhar a entendimentos diversos. Portanto, temos que os conflitos entre direitos fundamentais anteriores ao Marco Civil da Internet são agora melhor estudados no ambiente da rede mundial. Se por um lado esta lei resume-se a reafirmar direitos, por outro, havemos de reconhecer que ela traz o enfoque de que

precisamos, amenizando as interpretações jurisprudenciais esparsas, que trazem sério temor quanto à segurança jurídica (JUNIOR et. al, 2018, p. 127).

Segundo os autores, na citação acima, se a Constituição, em cláusula pétreia, assegura o direito à privacidade, seria desnecessário o legislador, prescrever que esse direito seria aplicado na Internet, é idêntico a dizer que temos direito a vida, também, quando estamos dentro de nossa casa. Não faz sentido repetir um direito que não pode ser sequer reformado. No entanto, a jurisprudência que detinha posicionamentos esparsos, passa a ficar vinculada ao texto legal que agora é expresso e inequívoco, tendo em vista que os entendimentos firmados pelos tribunais são dinâmicos e pode caminhar em diferentes caminhos. É, portanto, possível se afirmar segundo a citação retro que os conflitos entre os direitos fundamentais antes do Marco Civil da Internet agora são melhores estudados no ambiente de rede mundial. Se em primeira vista a lei reafirma direitos, por outro lado, deve-se reconhecer que ela traz o enfoque necessário para se amenizar as interpretações jurisprudenciais esparsas, que trazem certa insegurança jurídica.

Um aspecto relevante do Marco Civil da Internet é a neutralidade da lei. Por meio desta, obriga-se a adoção de um tratamento isonômico acerca dos dados transmitidos, não podendo existir qualquer distinção de conteúdo, origem, destino, serviço, terminal e aplicação. O objetivo é que as pessoas possam acessar, indistintamente, determinadas páginas da internet, enviar e-mails, assistir a um filme ou conversar por videoconferência, sem que haja, nesses casos, prejuízo da velocidade de transmissão de dados. Entretanto, foram estabelecidos alguns critérios para a discriminação de dados, iniciando-se pela atribuição de competência à Presidência da República para a sua fixação, sempre que os requisitos técnicos assim o exigirem, ou em caso de priorização de serviços de emergência. Essa discriminação não deverá causar danos às pessoas, para tanto deve ser feita com a máxima proporcionalidade, transparência e isonomia. A discriminação de dados, também não pode implicar no oferecimento de serviços em condições comerciais discriminatórias e nem pode resultar em práticas anticoncorrenciais (FILHO, 2016).

A princípio, uma lei que se proponha a regular as relações estabelecidas por meio da Internet haveria de definir como campo de atuação os fatos da vida que têm existência apenas nesse ambiente, ou que apresentem diferenças suficientemente marcantes nesse ambiente em relação a situações análogas que também podem ocorrer off-line. A Lei de fato encontrou e regulou alguns fatos sociais que são fruto exclusivo da Internet – como é o caso das disposições que estabelecem a neutralidade da rede ou a responsabilidade dos provedores de Internet – mas resvalou também, e pretendeu regular, situações jurídicas que não são uma exclusividade do ciberespaço – como a privacidade, a proteção a dados pessoais ou a liberdade de expressão – embora essas possam encontrar na rede uma larga

amplitude de casos concretos e, conseqüentemente, obter maior visibilidade midiática quando ligadas a fatos ocorridos online. Mas é difícil restringir tais situações apenas ao universo da Internet, no que o Marco Civil deixa uma sensação de incompletude, ou de um encaixe imperfeito, no trato dessas matérias (MARCACINI, 2016, p. 31).

Nos termos da citação acima, uma lei que a princípio se propunha a regular as relações estabelecidas por meio da Internet, veio a regulamentar também, alguns direitos que não são exclusivos ao ambiente virtual, como o direito à privacidade, o direito a proteção de dados e a liberdade de expressão, tendo estes grande visibilidade midiática quando ligadas a fatos ocorridos na Internet.

No dia 11 de maio de 2016, a presidente Dilma Roussef assinou o Decreto nº 8.771/2016, que regulamentou o Marco Civil da Internet e apresentou detalhes acerca da neutralidade da rede, a proteção e segurança de dados e a fiscalização e transparência. Definiu, ainda, algumas exceções à neutralidade da rede, principalmente em casos de questões de segurança de redes, para o controle de atividades como spam ou ataques de negação de serviço ou para o tratamento de situações excepcionais de congestionamento de redes. O decreto indicou procedimentos para o armazenamento e proteção de dados de usuários por provedores de conexão e aplicação, dispondo que deverão reter a menor quantidade possível de dados pessoais, comunicações privadas e registros de conexão e acesso a aplicações, além de ter apontado medidas no sentido de garantir a transparência na requisição de dados cadastrais pela Administração Pública. A regulamentação tratou, ainda, do papel do Comitê Gestor da Internet, que estabelecerá diretrizes para preservação da neutralidade (BRASIL, 2022, p. 08).

Considera o Ministério Público do Estado de São Paulo na citação acima que em 11 de maio de 2016, a então presidente Dilma Roussef assinou o Decreto n 8.771/2016, que regulamentou o Marco Civil da Internet e apresentou alguns detalhes acerca da neutralidade da rede, da proteção e segurança de dados, bem como da fiscalização e transparência. Definiram, também, algumas exceções à neutralidade, especialmente no que concernem as questões de segurança das redes para que haja o controle efetivo de atividades como spam, ataques ao serviço ou tratamento de situações excepcionais relacionadas ao congestionamento de redes.

O supradito decreto, continua o Ministério Público do Estado de São Paulo, indicou uma série de procedimentos para o armazenamento de proteção de dados de usuários pelos provedores de conexão e aplicação da rede, dispondo que esses têm por obrigação reter a menor quantidade possível de informações pessoais, comunicações privadas, registros de conexão e acesso a aplicações, além de apontar as medidas para garantir a transparência durante a requisição dos dados cadastrais pela Administração Pública. O decreto, tratou, por

fim, do papel do Comitê Gestor da Internet que se propõe a estabelecer diretrizes para a preservação da neutralidade.

Verbera Filho (2016) que a norma deu uma atenção especial ao direito à privacidade, entendida pela órbita do direito civil, como o direito de se isolar do contato com outras pessoas, bem como o direito de impedir que outras pessoas tenham acesso a suas informações pessoais. Outro aspecto que recebeu grande atenção do legislador, foi o combate às ilicitudes cíveis e criminais praticadas sob o manto do direito à privacidade. Se pelo ponto de vista social a internet proporciona contatos interpessoais anônimos, do ponto de vista técnico toda ação realizada pela internet é passível de registro pelos provedores de internet, o que torna perfeitamente possível a identificação de seus usuários. Entretanto, existem limites para o acesso a esses dados que somente se dará por ordem do Poder Judiciário.

Em que pese a inovação trazida pelo Marco Civil da internet, entende-se que as mudanças estabelecidas acarretaram mais prejuízos do que benefícios no que tange a regulamentação do uso da rede no Brasil. Uma primeira crítica a ser apontada diz respeito ao caráter simbólico que a Lei nº 12.965/14 imprimiu a muitas das matérias por ela abordadas. Conforme destacou Otavio Luiz Rodrigues, “diversos dos artigos da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014, [...] reproduzem conteúdos jurídicos constitucionais e não lhes emprestam a necessária — ou a adequada — conformação, o que seria de se esperar quando o legislador exercer suas prerrogativas.” Por outro lado, de se destacar, também, a já mencionada isenção de responsabilidade dos provedores de internet pelos danos decorrentes de conteúdos publicados por seus usuários, disposta no artigo 18 da lei, o que gera, certamente, maior ônus às vítimas. Nesse sentido, invocando o direito à liberdade de expressão, consagrado em seu artigo 2º, e a vedação da censura, o Marco Civil quase que anulou a possibilidade de que as empresas fornecedoras de serviços de internet possam arcar com os prejuízos gerados por atos de terceiros, dispondo que tais empresas somente serão responsabilizadas se, havendo ordem judicial específica, não tomarem as providências necessárias para retirada do conteúdo (BRASIL, 2022, p. 12).

Como destacado na citação retro, embora o Marco Civil da Internet tenha apresentado mudanças significativas, diversos de seus artigos reproduzem o texto constitucional e não prestam a eles a adequada conformação. De outro modo, a menção a isenção de responsabilidade dos provedores de internet pelos danos provocados por conteúdos publicados por seus usuários, gera obviamente, um maior ônus às vítimas. O Marco Civil praticamente anulou a possibilidade de que as fornecedoras de internet possam arcar com os prejuízos causados por terceiros, aduzindo que somente poderão ser responsabilizadas diante da existência de ordem judicial nesse sentido, acaso não sejam tomadas as adequadas providências para a retirada do conteúdo.

É possível se dizer em resumo que o Marco Civil da Internet, trouxe significativos avanços a uma área que até então era desprotegida no ordenamento jurídico brasileiro. Muito

embora possua uma série de dispositivos que tão somente ratificam o disposto no texto constitucional, serviram claramente pra consolidar os entendimentos jurisprudenciais até então esparsos. Dentre os direitos defendidos, se destaca o direito à privacidade, assegurando ao usuário a proteção de seus dados pessoais. Considerando o exposto, observa-se no próximo item, em quais casos ,poderá o provedor de rede ser responsabilizado, pela ofensa a direitos dos usuários da internet, em meio virtual.

3.2 DA RESPONSABILIZAÇÃO DECORRENTE DA APLICAÇÃO DA NORMA

Considera o Ministério Público do Estado de São Paulo que ao regular as normas de direito civil, a Lei nº 12.965/2014, não dispôs sobre a eventual responsabilização dos agentes envolvidos, entretanto, no próprio âmbito civil, a responsabilidade dos provedores de internet foi reduzida aos casos em que exista inercia perante ordem judicial de retirada de conteúdo, o que indubitavelmente colabora para que os maiores responsáveis fiquem impunes de seus atos (BRASIL, 2022).

Segundo Filho (2016, p. 274):

O legislador tratou da responsabilidade civil dos provedores de internet por ofensa aos direitos da personalidade das pessoas, como honra, imagem, vida privada e intimidade das pessoas. O art.18 reconheceu a irresponsabilidade civil do provedor de acesso por danos causados pelos usuários. Por outro lado, o art.19 regulamentou especificamente a responsabilidade civil dos provedores de conteúdo, por exemplo os armazenadores de arquivos fotográficos e musicais, bem como de páginas da internet, entre eles, os blogs. Estabeleceu-se, nesse caso, a responsabilidade subsidiária entre o usuário da internet que praticou o ato ilícito civil e o provedor de conteúdo. Dessa maneira, a responsabilidade primária é do usuário da internet e o provedor de conteúdo somente responde conjuntamente com o causador do dano quando descumprir ordem judicial para que tornasse indisponível o conteúdo ofensivo.

Nessa perspectiva, verbera o autor que o Marco Civil da Internet tratou da responsabilidade civil dos provedores de internet, decorrente de ofensa aos direitos à personalidade do sujeito, como a honra, a imagem, a vida privada e a intimidade. Reconheceu também a ausência de responsabilidade do provedor por fato provocado por terceiro, estabelecendo-se nesse caso a sua responsabilização subsidiária entre o usuário da internet e o provedor de conteúdo. Assim, em primeira análise a responsabilidade é do usuário da internet e do provedor.

Completa o autor que em se tratando de imagens, vídeos ou qualquer outro material que contenha cenas de nudez ou atos sexuais de caráter privado, o provedor de internet irá ser responsabilizado subsidiariamente junto ao divulgador, se, depois de notificado, não tornar indisponível o acesso ao conteúdo ofensivo. A diferença é que neste caso não se faz necessária ordem judicial para a solicitação de indisponibilidade do conteúdo, podendo ser realizada pelo próprio interessado.

Contudo, o que fora estudado no presente capítulo é possível afirmar que o Marco Civil da Internet foi um instrumento legal que trouxe um grande avanço na tratativa dos direitos digitais; muito embora, claramente ainda tenha aplicação limitada, especialmente porque o ambiente virtual é um espaço sem fronteiras, acabando por não se conseguir prever todas as situações que podem vir a acontecer. Mas, um ponto que merece destaque é a possibilidade de responsabilização dos provedores de rede e de internet por ações praticadas em desfavor de seus usuários. Via de regra, os provedores, não serão responsabilizados por atos aos quais não deu causa, e que foram praticados por terceiros, entretanto, a partir do momento em que é acionado para retirar determinado conteúdo do ar e mesmo assim, omite-se, responderá junto ao terceiro pelo dano causado a vítima.

Mesmo sabendo que o Marco Civil da Internet foi sem dúvidas uma norma que trouxe muitos avanços a área, é preciso entender, outrossim, que existem situações que ainda dependem de interpretação judicial, tendo em vista a inexistência de norma que preveja especificadamente o assunto, como é o caso da responsabilidade civil decorrente da queda, transferência, exclusão e suspensão de conta do Instagram, estudo que será realizado no capítulo seguinte.

4 RESPONSABILIDADE CIVIL NO AMBIENTE DIGITAL

Como asseverado, no capítulo anterior, o Marco Civil da Internet veio para ratificar e acrescentar direitos que se aplicam ao ambiente virtual. Embora questionado por alguns, especialmente no que se refere a sua aprovação, o Marco Civil da Internet foi um grande avanço na tratativa do assunto, tendo em vista que deu proteção a um espaço novo, mutável e ainda não suficientemente conhecido.

O contínuo avanço da tecnologia tem levado os seres humanos a experimentar novas experiências. A criação, implementação e desenvolvimento da internet, revolucionaram, sem dúvidas, o modo como às pessoas se comunicam. Hoje, com uma velocidade incrível, é possível que se saiba de tudo que está acontecendo pelo mundo, conversar com pessoas de diferentes lugares, fazer pesquisas, compras, além de uma infinidade de comodidades proporcionadas pela ferramenta. Verbera-se que o homem, é um animal naturalmente social, que necessita estar em constante comunicação com o mundo exterior, sendo preciso se relacionar, e a internet, proporciona isso, rompendo barreiras territoriais e permitindo a integração de todo o planeta (NEVES, 2019).

Desta feita, ao longo da pesquisa se constatou que o avanço dos meios tecnológicos e popularização da internet, que indubitavelmente modificaram o cenário de relacionamento entre as pessoas, trouxeram consigo uma série de problemas, os quais têm gerado certo questionamento no mundo jurídico, esse é o caso da responsabilidade civil pela queda, transferência, exclusão e suspensão de conta no Instagram, que será objeto de estudo no capítulo em apresso.

Para que seja possível um estudo completo do tema, dividiu-se o capítulo em duas partes, na primeira parte irá explorar o direito digital e a responsabilidade civil por danos materiais e morais; e na segunda parte, uma abordagem acerca da responsabilidade civil pela queda, transferência, exclusão e suspensão de conta do Instagram, apresentando neste momento as jurisprudências correlatas.

Trata-se de um estudo bibliográfico e jurisprudencial, pautado em leis, doutrinas, artigos, jurisprudências e outras fontes de pesquisa encontradas na internet. A partir do estudo almeja-se descobrir se o provedor da rede social pode ser responsabilizado pela decorrência de eventuais danos a pessoa que sofreu a queda, transferência, exclusão ou suspensão de sua conta.

4.1 O DIREITO DIGITAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

Antes de adentrar diretamente ao objeto de estudo monográfico, faz-se necessário realizar algumas abordagens acerca do direito digital e a responsabilidade civil por danos morais e materiais. Esse estudo será sustentado em doutrinas, artigos, revistas, dentre outros materiais que possam auxiliar no desenvolvimento do item.

Como introduz Fachini (2022) o direito virtual é o ramo do direito que objetiva normatizar e regulamentar a utilização dos ambientes virtuais pelas pessoas, além de oferecer maior proteção das informações contidas nos espaços ou nos aparelhos eletrônicos. Trata-se, portanto, de um ramo do direito novo, tendo em vista que tratam diretamente da utilização da tecnologia, especialmente a internet e meios digitais.

Em decorrência do que se chama de era digital e com a informatização, surge no meio, problemas naturais, pois onde tem mais tecnologia, tem ampliado os riscos de ataques virtuais, roubos, vazamento e destruição de dados, bem como hackeamento de informações importantes às pessoas, empresas e governos. É, portanto, imperativo que se criem normas e procedimentos de proteção às pessoas atacadas, assim como levar a punição aqueles que prejudiquem a terceiros no meio digital (FACHINI, 2022).

O Brasil ainda possui pouca legislação voltada especificamente ao direito digital, mas podemos citar três leis que foram aprovadas nos últimos dez anos e que foram fundamentais para a consolidação desse ramo do direito no país: a Lei Carolina Dieckmann (lei nº 12.737/2012), o Marco Civil da Internet (lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (lei nº 13.709/2018) (FACHINI, 2022, *online*).

Como salienta o autor, o ordenamento jurídico brasileiro, ainda é carente de legislações acerca do direito virtual, podendo-se citar a aprovação de apenas três instrumentos legislativos nos últimos dez anos, quais sejam: a Lei nº 12.737/12, conhecida como Lei Carolina Dieckmann; o Marco Civil da Internet, consubstanciado na Lei nº 12.965/14; e, por fim, a Lei nº 13.709/2018, que se trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Desse modo, pode-se dizer que ainda existem alguns campos que ainda sofrem com a falta de legislação específica.

O conceito de responsabilidade civil, por sua vez, vem disciplinado no art. 186², do Código Civil, que prevê que todo aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, vier a violar direito e causar dano a alguém, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (BRASIL, 2002). Sendo assim, todo aquele que cometa ato, seja por ação ou omissão, que resulte em dano a outrem, tem por obrigação, repará-lo.

Quando se fala em responsabilidade civil, se pressupõe a existência de uma conduta danosa, em que alguém, atuando ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente, seja ela legal ou contratual, e com isso incorre nas consequências de seus atos, ou seja, na obrigação de reparar o dano (GAGLIANO e POMPLONA FILHO, 2010). Como acentuam os autores, para que surja o dever de reparar, é preciso à existência de uma conduta danosa, que atua ilicitamente, violando uma norma jurídica legal ou contratual.

Como considera Nader (2010) a responsabilidade civil implica em duas ordens de deveres, sendo uma de natureza primária e outra de natureza secundária. Pela ordem de natureza primária, exige-se do agente o cumprimento de algum dever. Pela ordem de natureza secundária, assim que descumprido o dever, e mediante lesão a patrimônio ou pessoa, o agente é obrigado a reparar o dano mediante indenização pecuniária.

Para que se configure o ato ilícito, será imprescindível que haja: a) fato lesivo voluntário, causado pelo agente, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência [...]; b) ocorrência de um dano patrimonial e/ou moral [...], sendo que pela Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça serão cumuláveis as indenizações por dano material e moral decorrentes do mesmo fato [...]; e c) nexo de causalidade entre o dano e o comportamento do agente (DINIZ, 2010, p. 208).

Como se extrai da citação acima, para que o ato ilícito seja consumado, imperativo que exista: um fato lesivo, voluntário, causado pelo agente, mediante ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência; a ocorrência de um dano de ordem patrimonial ou moral, as quais terão indenizações cumuláveis decorrentes do mesmo fato; e, nexo de causalidade entre o dano e a conduta do agente.

A ação, que é o primeiro elemento constitutivo da responsabilidade, vem de um ato comissivo ou omissivo, lícito ou ilícito, voluntário e objetivamente imputável ao próprio agente ou a terceiro. A voluntariedade, traduz-se necessariamente na intensão de causar o dano. O segundo elemento constitutivo é o dano, o qual pode ser entendido como a lesão a um bem juridicamente tutelado, o qual pode ser de ordem individual ou coletiva, patrimonial ou extrapatrimonial. O dano é condição para a responsabilidade civil (DINIZ, 2010;

² Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (BRASIL, 2002, *online*).

GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2010; VENOSA, 2010; NADER, 2010). Assim posto, para que ocorra o dever de indenizar, é imprescindível uma conduta do agente, seja por ação ou omissão e a existência de um dano material ou moral indenizável, além de nexo de causalidade entre conduta e dano, segundo os preceitos contidos na legislação aplicável.

Em relação aos danos, explica Cavalieri Filho (2010), que o dano moral é todo aquele que não tem caráter patrimonial, ou seja, é todo dano não material. O dano moral é um sofrimento que não é provocado por qualquer perda pecuniária, é a dor, o vexame, o desconforto, a humilhação. Nessa senda, possível afirmar, que dano material, é todo aquele que possui caráter material, que leva a perda patrimonial da vítima. Dano moral, por seu turno, é oposto; é aquele em que a vítima não teve perda patrimonial, mas sofre como a dor, o vexame, os desconfortos, e a humilhação, provocados por ação ou omissão do agente.

Ao considerar que a internet atualmente é o maior veículo de comunicação/mídia o potencial danoso, mesmo que indiretamente, pode ter um impacto bem maior do que aqueles que ocorrem pessoalmente; isso é atribuído à velocidade que a informação corre, os danos podem ser de grande proporção e, mesmo sem que tenha ocorrência de culpa, a possibilidade de causar dano ainda se faz presente. Um dos maiores pontos aqui é a responsabilidade de cada usuário pelo conteúdo produzido que é o atrativo para outras pessoas ao mundo cibernético. A busca crescente por matérias, vídeos, fotos, etc., é o que alimenta e move o mundo social virtual. Vale lembrar que a veracidade do conteúdo é falha, muitas vezes devido à velocidade em que conteúdos são postados e, assim, a quantidade de abusos que a situação pode criar é de proporção incalculável visto que é impossível para o servidor controlar quem cópia e quem publica; os mais diversos tipos de textos e arquivos (ZAGATO, 2017, *online*).

Pelo disposto acima, ao se considerar a internet como o maior veículo de comunicação da atualidade, é negável a existência de um grande potencial danoso, o qual pode ter um impacto, ainda maior do que aqueles praticados pessoalmente; essa afirmação se baseia no fato de a internet possibilitar maior velocidade ao curso da informação, então os danos podem chegar a proporções alarmantes. Um dos maiores pontos que os usuários devem pensar ao utilizar as redes, é no conteúdo que pretendem produzir. A velocidade em que os conteúdos são veiculados, leva a uma crescente quantidade de abusos, situação essa que pode chegar a proporções incalculáveis, tendo em vista a impossibilidade de o servidor controlar quem cópia e quem publica os mais diversos tipos de conteúdo.

Agora resta saber quem será responsabilizado diante de calúnias, difamações e outros ilícitos praticados na internet, se é o agente que cometeu a ofensa, ou aquele que intermediou a informação a transmitindo. E, se dependendo da resposta a essa pergunta à liberdade de expressão seria abalada. Existem aqueles que defendem a isenção total de

responsabilidade por parte dos intermediários, segundo o defensor dessa tese, seria como dizer que os Correios, ou a companhia telefônica possui responsabilidade pelo conteúdo das cartas ou ligações telefônicas (LEITE, 2014).

No Direito tradicional, o conceito de Responsabilidade Civil adota duas teorias: a teoria da culpa e a teoria do risco. A principal diferença entre elas está na obrigatoriedade ou não da presença da culpa, mesmo que levíssima, para caracterizar a responsabilidade e o dever de indenizar. Para o Direito Digital, a teoria do risco tem maior aplicabilidade, uma vez que, nascida na era da industrialização, vem resolver os problemas de reparação do dano onde a culpa não é um elemento indispensável, ou seja, onde há responsabilidade mesmo que sem culpa em determinadas situações, em virtude do princípio de equilíbrio de interesses e genérica equidade. (PINHEIRO, 2009, p.401)

Pelo disposto no direito tradicional a responsabilidade civil adota duas teorias, a da culpa e a do risco. No direito digital a teoria do risco tem maior aplicabilidade, já que nascida na era da industrialização onde a culpa não é um elemento indispensável, ou seja, responsabiliza-se mesmo diante da ausência de culpa para o dano em determinadas situações, em razão do princípio de equilíbrio de interesses de genérica equidade.

Em suma, é possível afirmar que o direito digital veio para tutelar os direitos e obrigações de quem se utiliza da internet e das redes sociais, atribuindo maior segurança as relações ali mantidas. E, diante do desrespeito a esses direitos e obrigações, que leve a dano a outrem, surge o dever de indenizar. Como esclarecido, ao longo do item, o dever de indenizar pode decorrer de dano de ordem moral ou material, o dano de ordem material é aquele que atinge o patrimônio da vítima, o dano de ordem moral, por sua vez, é todo aquele que não possua cunho patrimonial, e que provoque dor, sofrimento, humilhação.

Assim, como no direito tradicional, no direito virtual, havendo dano ao usuário por conduta lícita ou ilícita, de outrem, surge-se o dever de reparar o dano. Nessa perspectiva almeja-se verificar no item a seguir como se dará a responsabilização pela queda, transferência, exclusão e suspensão de conta no Instagram.

4.2 DA ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA QUEDA, TRANSFERÊNCIA, EXCLUSÃO E SUSPENSÃO DA CONTA NO INSTAGRAM

Partindo do estudado no item anterior, entende-se que quaisquer danos causados aos usuários da internet, assim como das redes sociais, por ação ou omissão de outrem, seja o dano de caráter moral ou patrimonial, são passíveis de compensação pecuniária. Sendo assim, pretende-se no item em questão verificar como se dá e de quem é a responsabilidade pela

queda, transferência, exclusão ou suspensão de conta do Instagram. Se trata de um estudo bibliográfico e jurisprudencial, pautado, em doutrinas, artigos, decisões de Tribunais e outras fontes de pesquisa adquiridas na internet.

Como enuncia Soares (2020) o uso das redes sociais, como o Instagram, se insere no rol de direitos fundamentais do indivíduo, sendo essas plataformas os principais meios de comunicação na sociedade, nos dias atuais. É no seio digital que é desenvolvido o fórum de ideias e formam-se as opiniões, proporcionando, uma das visões mais modernas do direito de liberdade de expressão previsto constitucionalmente. A exclusão indevida das redes sociais gera direito a sua reativação e ao ressarcimento dos dados causados. Destaca-se que ao criar uma conta nas mídias sociais, o usuário adere a algumas normas de uso, que podem levar a abusos por parte dos gestores das redes sociais. Ao aderir a essas normas, o usuário se compromete a seguir certos patamares de conduta, sob pena de exclusão da conta. Entretanto, isso não quer dizer que a exclusão pode se dar de forma imotivada e arbitrária.

Apesar de ser um ato de extrema gravidade a exclusão de perfis das redes sociais, as plataformas de relacionamentos têm reiteradamente excluído perfis de forma arbitrária, sem conceder ao usuário em momento prévio a exclusão, o direito ao contraditório e a ampla defesa, preferindo confiar cegamente em denúncias que na maioria das vezes, são realizadas de forma anônima (SOARES, 2020).

Necessário esclarecer outrossim, que a relação jurídica existente entre o usuário e o provedor da rede social, é iminentemente consumerista, portanto, é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, o que quer dizer que os usuários das redes sociais têm uma proteção diferenciada no ordenamento jurídico pátrio. Recordando alguns conceitos gerais, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza determinado produto ou serviço como destinatário final. Fornecedor por sua vez é toda pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, quer seja nacional ou estrangeira, assim como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de determinado bem ou serviço. Assim, pode-se afirmar que as redes sociais prestam um tipo de serviços, de troca de mensagens em ambiente virtual, tendo seus usuários como destinatários finais (SOARES, 2020).

Possuindo base constitucional e natureza cogente, o Código de Defesa do Consumidor, procura equilibrar a relação jurídica existente entre usuário da rede e seu provedor, vindo para amparar o hipossuficiente, primando-se pela igualdade material e por consequência pelo princípio da dignidade da pessoa humana. A relação entre consumidor e

fornecedor é diferente das demais relações jurídicas, pois eles se encontram em patamares diferentes, onde se enxerga certa desigualdade, em função disso o CDC, trata-os de maneira desigual buscando um equilíbrio relacional. Ademais, a partir da relação existente entre os provedores de sites de relacionamento e os usuários das redes, resta por configurada a relação consumerista, sendo impositiva a aplicação da norma consumerista (NEVES, 2019; BARROS, 2007; NEDEL e SCHAVARCZ, 2011).

Deste modo, pela conjuntura dos entendimentos, sintetiza-se que os provedores, encaixam-se perfeitamente ao enunciado conceitual de fornecedores de serviço. E como tal, tem o dever de informar sobre a segurança, os termos da prestação do serviço e o zelo com o trato das informações. Sofrendo as consequências decorrentes da má prestação do serviço, especialmente se tal fato acarretar danos a seus usuários, porém, estas questões ainda ficam ao amparo da via judicial, quando não resolvidas de fora interna e administrativamente pelos provedores, já que inexistem ferramentas, efetivas, de fiscalização. A segunda corrente defende que os provedores de sites de relacionamento, em qualquer situação, são responsáveis pelos danos causados a terceiros, independentemente da análise do elemento culpa, ou seja, tem-se, portanto, a configuração da responsabilidade civil objetiva (NEVES, 2019, *online*).

Destarte, os provedores de redes sociais, enquadram-se perfeitamente na noção de fornecedores de serviços, e como tal tem por dever proporcionar o serviço com maior segurança e zelo no trato das informações, podendo vir a sofrer consequências decorrentes da má prestação dos serviços, especialmente se do ato sobrevier dano aos usuários. Por essas questões é perfeitamente possível que o usuário recorra à via judicial, para ter seu problema solucionado, quando não resolvido de outra forma de maneira interna e administrativa. Alguns doutrinadores defendem, que os provedores das redes sociais, são responsáveis pelos danos causados a terceiros, em quaisquer casos, independentemente da análise do elemento culpa, configurando-se, neste caso a responsabilidade civil objetiva.

Em sentido oposto se pronunciou o Superior Tribunal de Justiça, afastando a aplicação da responsabilidade objetiva, afirmando não se aplicar as provedoras de rede sociais, motivo pelo qual não pode ser responsabilizada por ação de terceiros. Restando, pois por caracterizada a adoção da teoria subjetiva, ou seja, analisar-se-á previamente a existência do elemento culpa. Partindo-se do pressuposto que o provedor não tem responsabilidade pelos conteúdos postados por terceiros, nem possui condições de fiscalizar todas as ações, entretanto, uma vez comunicado sobre o ilícito, surge-se o dever de cessá-lo, e uma vez não cumprido esse dever, por omissão do provedor, resta configurada a possibilidade de eventual responsabilização (NEVES, 2019).

Além da omissão, em não realizar a retirada de conteúdo lesivo da rede, mesmo após acionado judicialmente leciona Viapiana (2021) que a suspensão de uma conta do

Instagram, sem que se permita ao usuário o exercício do contraditório e da ampla defesa, afronta os direitos fundamentais, cuja observância também se aplica a esse tipo de relacionamento. Esse foi o entendimento da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, ao negar o recurso do Facebook, mantendo sua condenação, em razão da suspensão indevida de conta do Instagram em que uma empresa vendia roupas e outros produtos de grife.

O dono da empresa prejudicada pela suspensão, informou que fora surpreendido com um e-mail do Facebook, informando a suspensão de sua conta, em razão de suposta violação de propriedade intelectual; no entanto, o empresário afirmou que teria enviado documentos comprobatórios ao Facebook demonstrando que seus produtos eram originais de uma grife estrangeira, motivo pelo qual, não haveria qualquer violação a propriedade intelectual da marca. Mesmo assim, a conta não fora reativada, pela omissão, a plataforma foi condenada a reativar a conta, além de pagar a indenização de R\$ 10 mil, pelo ato, sustentando-se a decisão na ausência de oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa, antes de se suspender a conta (VIAPIANA, 2021).

Segundo os termos de uso e a política do Instagram, a desativação da conta, é perfeitamente possível, desde que este venha a violar grave ou continuamente os termos de uso dos serviços. A desativação sem apuração previa e sem direito de defesa, atende tão somente os interesses do Instagram, que procura se proteger de eventuais processos judiciais, isso se trata de uma conduta abusiva e arbitrária, que está protegida pelo CDC. É imperativo que se respeite o contraditório e a ampla defesa do usuário, não há que se falar em penalidade sem a observância dessas garantias.

Sobre o assunto, também já se pronunciou a 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (BRASIL, 2021):

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. INSTAGRAM. CONTA DESATIVADA. CUMPRIMENTO PROVISÓRIO DE SENTENÇA. ASTREINTES. Músico renomado teve conta do Instagram desativada. Notificada a plataforma, sobreveio pedido de desculpas com a informação de reativação imediata. Concessão de tutela emergencial para reativação do perfil, sob pena de multa. I. Magistrado a quo que, em sede de cumprimento provisório de sentença, majorou as astreintes ao patamar de R\$ 10.000,00, limitada ao teto de R\$ 1.000.000,00. Capítulo correlato à multa processual que fora abordado em sede de apelação, também apreciada por esta relatoria. Recurso prejudicado nesse tocante. DETERMINAÇÃO DE INTIMAÇÃO DA SEGURADORA PARA DEPÓSITO DA MULTA. Ausência de ilicitude. Obediência ao art. 537, §3º do CPC/15. MÁ-FÉ PROCESSUAL. Resistência injustificada ao cumprimento das ordens emanadas do Estado-Juiz que caracterizam ato atentatório à dignidade da Justiça. Reprimenda mantida. RECURSO NÃO PROVIDO, na parte em que conhecido. (TJ-SP – AI: 20108963920218260000 SP 2010896-39.2021.8.26.0000,

Relator: Rosangela Telles, Data de Julgamento: 11/05/2021, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/05/2021)

Consoante o disposto, um músico renomado teve sua conta desativada imotivadamente pela rede social, lhe sobrevivendo em prejuízo, verificado o desativamento imotivado e arbitrário, determinou-se em sede de tutelada de emergência a reativação do perfil, sob pena de multa por descumprimento.

Alves (2020) apresenta também, o caso de empresa especializada na venda de cães, que teve sua conta suspensa diversas vezes, sob a justificativa de violação das políticas de uso da plataforma, sem entretanto, limitarem quais violações havia cometido. O Facebook, dono do Instagram, argumentou que o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) não veda a remoção administrativa de conteúdos, estando à desativação da conta da criadora em acordo com as diretrizes da comunidade. Para a juíza responsável pelo caso, é recomendável que as plataformas, dentro do limite legal, intervenham com o intuito de evitar, prevenir ou interromper a violação de direitos por um usuário, mas a decisão não pode ser determinada de forma arbitrária e a revelia do usuário, sob pena de incorrer na prática de censura. No caso, a magistrada entendeu que a empresa não justificou adequadamente os motivos da desativação da conta, configurando conduta ilícita, condenando a reativação da conta e a pagamento de indenização por danos morais.

É um verdadeiro contrassenso que a plataforma desenvolva novos recursos tecnológicos, para incentivar o uso e exploração com publicidade pelos usuários, os chamados "influenciadores digitais", com o objetivo de aumentar sua própria receita, e ao mesmo tempo exclui sem razoável motivo uma conta que se destina à exploração que ela própria incentiva. No mais das vezes, a exclusão é imotivada. O usuário é excluído sem sequer ser ouvido. Em conduta arbitrária, a conta é desativada sem qualquer oportunidade ao contraditório e à ampla defesa, subtraindo a pessoa de importante atividade digital (SOARES, 2020, *online*).

Destarte, desativar contas vai em oposição ao real interesse da rede social, que deve incentivar seu uso e exploração com publicidade pelos usuários, com a finalidade de ampliar sua receita. Na maioria das vezes, a exclusão da conta é imotivada, especialmente porque não há o direito de defesa do usuário. Em um ato de arbitrariedade a conta é desativada pelo usuário sem lhe oportunizar o direito ao contraditório e a ampla defesa.

Segundo Oliveira (2021), a queda das redes sociais no dia 04 de outubro de 2021, assim como a desativação arbitrária da conta, poderá resultar em ações judiciais propostas por empresários prejudicados ao longo do dia. As redes ficaram suspensas por cerca de seis horas o que provocou a perda de vendas pelas empresas. Completa que o Instituto Brasileiro de

Cidadania, apresentou no dia 05 de outubro de 2021, ação civil pública pedindo reparação por dano moral coletivo, os pedidos são para reparação destinada ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos e a publicação de edital para que empresários que tiveram algum prejuízo possam comprova-los e receber a indenização correspondente sem a necessidade de propositura de nova ação para tanto.

Assim, a exclusão das redes sociais deve: (1) indicar qual seria o termo de conduta violado; (2) conceder direito de defesa, antes ou após a penalidade, se houver urgência; (3) ser proporcional e derivar da reiteração nas condutas, com alertas prévios à exclusão, pois a reiteração é necessária para que o autor da ofensa promova a adequação do seu comportamento, ou seja, é corolário da boa fé nesta relação; (5) (6) finalmente, enquanto aplicável o Código de Defesa do Consumidor, tanto a aplicação da penalidade quanto a postura do Facebook após o autor reiteradamente buscar esclarecimentos mostram o quanto a plataforma ignora o apelo dos consumidores, em atitude que merece ampla reprimenda (SOARES, 2020, online).

Como aduz o autor da citação acima, para que possa haver a exclusão de rede social dever-se-á: indicar o termo que está sendo violado; conceder o direito ao contraditório e a ampla defesa antes ou após a penalidade, caso se esteja em uma situação de urgência; e, ser um ato proporcional, que deriva do cometimento reiterado de ações, devendo necessariamente ser o usuário alertado previamente para que tenha a oportunidade de alterar seu comportamento.

Com isso tudo, afere-se, que decorrendo em prejuízo ao usuário, pela queda, transferência, exclusão e suspensão de dados na internet, no caso particular do Instagram, que tem comumente realizado os atos sem oitiva prévia do usuário, retirando-lhe o direito ao contraditório e a ampla defesa administrativa. Abre-se a possibilidade de acionamento judicial de reparação dos danos, aplicando-se em todo caso as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive em relação à responsabilidade objetiva pelo evento danoso, em razão da configuração de relação de consumo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não se pode olvidar que atualmente a internet tem sido uma grande aliada, servindo como meio de relacionamento entre pessoas dos mais diferentes lugares do mundo, e também como uma alternativa para negócios, sendo o comércio virtual um ramo de bastante lucratividade. Em razão disso, eventual queda, transferência, exclusão e suspensão de conta no Instagram, podem significar em enorme prejuízo a quem se utiliza da página para vender seus bens e serviços.

Ao longo do presente trabalho, aferiu-se que com o passar dos anos a humanidade se dispôs a desenvolver técnicas que auxiliassem de alguma forma seu processo de comunicação, tornando a ação cada vez mais abrangente. Uma dessas ferramentas são as redes sociais, nas quais se destaca oportunamente, o Instagram, que fora o objeto de estudo e que tem se destacado como ferramenta de promoção pessoal e profissional.

Percebeu-se que o Marco Civil da Internet foi indubitavelmente uma norma que trouxe bastante avanço no ramo do direito digital, entretanto, ainda existem situações que dependem de interpretação dos tribunais, justamente, o que ocorre no caso da responsabilidade civil decorrente da queda, transferência, exclusão e suspensão de conta no Instagram.

Diante disso, têm sido uníssonas as decisões no sentido de que diante da queda, transferência, exclusão e suspensão de conta no Instagram, da qual decorra em prejuízo de ordem patrimonial ou moral ao usuário, surge-se logo o dever de indenizar, podendo o prejudicado, recorrer à justiça, pra se ver ressarcido dos danos. Por se tratar, de evidente relação de consumo, aplicar-se-á, o Código de Defesa do Consumidor, entretanto, aplicando especificamente, nesse caso, a responsabilidade civil subjetiva, não se aplicando de acordo com o Superior Tribunal de Justiça a responsabilidade civil objetiva ao presente caso.

Em função de todo o disposto, tem-se por alcançados todos os objetivos da pesquisa, tanto geral, como específicos, bem como obtido resposta ao problema monográfico. Sendo a problemática: “de quem é a responsabilidade pela queda, transferência, exclusão e suspensão dos dados no Instagram?”, tem se como resposta que: “a responsabilidade é do provedor da rede social, que possui responsabilidade subjetiva, devendo ele arcar com todos os danos causados ao usuário, tanto morais, quanto materiais”.

Verbera-se que o resultado obtido, fora o esperado, já que uma vez causado o dano, deve ser este imediatamente reparado, então tendo o usuário da rede, utilizada mesmo que gratuitamente, sofrido danos em função da queda, transferência, exclusão e suspensão dos dados no Instagram, provocada pelo provedor da rede social, justo o direito a indenização compatível com seu prejuízo patrimonial e com o sofrimento, humilhação, sofridos em razão do ato.

Destaca-se, por oportuno, uma grande dificuldade na obtenção de materiais para solidificar o estudo em apreço, tendo no presente trabalho explorado tudo o que se encontrou sobre a temática em questão. Justamente por isso, seria interessante o desenvolvimento, de outros estudos, a partir deste, a fim de se aprofundar ainda mais no assunto.

REFERÊNCIAS

ALVEZ, Emylly. **Facebook deve indenizar criadora de cães por desativar conta comercial no Instagram**. 2020. Disponível em: < <https://www.jota.info/coberturas-especiais/liberdade-de-expressao/facebook-indenizara-criadora-de-caes-por-desativar-conta-comercial-no-instagram-11092020>>. Acesso em: 18 out. 2021.

BARROS, Jainine Maria Freitas. **Dano moral em sites de relacionamento pessoal Orkut**. Rio Grande do Sul, 2007. Disponível em <http://www.pucrs.br/direito/graduacao/tc/tccII/trabalhos2007_1/janine_barros.pdf>. Acesso em 18 abr. 2012.

BRASIL. **Código Civil Brasileiro**. Brasília, 2002. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm >. Acesso em: 22 dez. 2021.

_____. **LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm>. Acesso em: 18 out. 2021.

_____. Ministério Público do Estado de São Paulo. **Marco Civil da Internet: perspectivas gerais e apontamentos críticos**. 2022. Disponível em: < https://criminal.mppr.mp.br/arquivos/File/Cartilha_Marco_Civil_da_Internet.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

_____. Portal Educação. **Avanço tecnológico dos meios de comunicação e mudanças inseridas nas sociedades**. 2021. Disponível em: < <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/marketing/avanco-tecnologico-dos-meios-de-comunicacao-e-mudancas-inseridas-nas-sociedades/44031>>. Acesso em: 10 dez. 2021.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Agravo de instrumento 2010896-39.2021.8.26.0000 SP**. Relator: Rosangela Telles. Data de Julgamento: 11/05/2021. Data de Publicação: 11/05/2021. Disponível em: < <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1206650104/agravo-de-instrumento-ai-20108963920218260000-sp-2010896-3920218260000/inteiro-teor-1206650125>>. Acesso em: 18 out. 2021.

_____. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, 1990. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 22 dez. 2021.

BUENO, Wilson da Costa. **Estratégias de comunicação nas mídias sociais**. In: COLNAGNO, Camila Khroling. *Mídias e redes sociais digitais: conceitos e práticas*. 1ª. ed. São Paulo: Manole LTDA, 2015.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CHRISTOPOULOS, Tania. **Sobre uma bancada com 5 metros de extensão uma impressora 3D, cabos emaranhados, placas de circuitos eletrônicos e óculos de realidade virtual**. Info Exame, São Paulo: Abril, ed.345, Setembro de 2014.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume 7: responsabilidade civil. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

FACHINI, Tiago. **Direito digital: o que é, importância e áreas de atuação**. 2022. Disponível em: <<https://www.projuris.com.br/direito-digital/#:~:text=O%20direito%20digital%20%20C3%A9%20um,espa%C3%A7os%20e%20em%20aparelhos%20eletr%C3%B4nicos>>. Acesso em: 09 abr. 2022.

FILHO, Eduardo Tomasevicius. **Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo**. 2016. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/n87YsBGnphdHHBSMpCK7zSN/?lang=pt#:~:text=O%20legislador%20tratou%20da%20responsabilidade,Por%20outro%20lado%2C%20o%20art.>>>. Acesso em: 10 jan. 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. Volume III: Responsabilidade Civil- 8 ed.- São Paulo: Saraiva, 2010.

GNIPPER, Patrícia. **A evolução das redes sociais e seu impacto na sociedade**. 2018. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/redes-sociais/a-evolucao-das-redes-sociais-e-seu-impacto-na-sociedade-parte-1-107830/>>. Acesso em: 18 out. 2021.

GRANDINETTI, Ricardo. **Um paletó da última coleção Armani custa 5.305 reais no site oficial da grife Italiana**. Info Exame, São Paulo: Abril, ed.321, Outubro de 2012.

IGNACZUK, Carolina. **Evolução dos meios de comunicação: o que mudou?**. 2019. Disponível em: <<https://conteudo.movidesk.com/evolucao-dos-meios-de-comunicacao/>>. Acesso em: 10 dez. 2021.

JUNIOR, Irineu Francisco Barreto et. al. **Marco Civil da internet e o direito a privacidade na sociedade da informação**. 2018. Disponível em:< <http://direitoestadosociedade.jur.puc-rio.br/media/art%205%20direito%2052.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2022.

JUNQUEIRA, Fernanda Campos et al. **A Utilização das Redes Sociais para o Fortalecimento das Organizações**. 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/22020181.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2021.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LEITE, G. S., LEMOS, R. (Coord.). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014.

LICHTENHELD, Amanda Ferreira; DUARTE, Caroline Velten. **O Instagram como estratégia de marketing digital: uma pesquisa ação na wood lanches**. 2018. Disponível em:< <https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/o-instagram-como-estrategia-de-marketing-digital-uma-pesquisa-acao-na-wood-lanches.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2022.

LIMEIRA, Tania M. Vidigal. **E-marketing**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. **Aspectos Fundamentais do Marco Civil da Internet: Lei nº 12.965/2014**. São Paulo: Edição do autor, 2016.

MILITELLO, Katia. **O Essencial**. Info Exame, São Paulo: Abril, ed.311, Dezembro de 2011

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. Volume 7. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

NEDEL, Nathalie Kuczura e SCHVARCZ, Tatiana Dibi. **Ilícitos nas Redes Sociais: a Responsabilidade Civil dos Provedores de Sites de Relacionamento**. Santa Catarina, 2011. Disponível em < <http://aplicacoes5.unisul.br/live/documents/d51406a63a144f1eb597211f80afb42.pdf> >. Acesso em: 22 dez. 2021.

NEVES, Alexandre Santana. **A responsabilidade civil por danos morais em redes sociais**. 2019. Disponível em:< <https://jus.com.br/artigos/75673/a-responsabilidade-civil-por-danos-morais-em-redes-sociais>>. Acesso em: 09 abr. 2022.

OLIVEIRA, Felipe. **Facebook pode ser alvo de ações de empresários por queda no serviço, dizem advogados**. 2021. Disponível em:<

<https://www.folhape.com.br/colunistas/tecnologia-e-games/facebook-pode-ser-alvo-de-acoes-de-empresarios-por-queda-no-servico-dizem-advogados/27405/>>. Acesso em: 18 out. 2021.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 4. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

RAMOS, Francisca Aparecida; CARMO, Patricia Edi Ramos. **As tecnologias de informação e comunicação (tics) no contexto escolar**. 2008. Disponível em:<<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/educacao/as-tecnologias-informacao-comunicacao-tics-no-contexto-escolar.htm#:~:text=Em%20que%20atrav%C3%A9s%20da%20t%C3%A9cnica,um%20maior%20n%C3%BAmero%20de%20pessoas.>>. Acesso em: 10 jan. 2022.

ROCK CONTENT. **Marketing no Instagram: o guia da RockContent**. [2013-2018]. Disponível em: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/355484/Marketing_no_Instagram_-_O_guia_da_Rock_Content1.pdf?t=1460157907561&utm_source=hs_automation&utm.. Acesso em: 22 dez. 2021.

SAMPAIO, Valdeci Cira Figueira; TAVARES, Cristiano Vianna C. Castellão. **Marketing Digital: O poder de influência das redes sociais na decisão de compra do consumidor universitário da cidade de Juazeiro do Norte-CE**. Disponível em:<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_cira_e_cristiano_0.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2022.

SOARES, Alexandre Augusto Rocha. **Desativação unilateral da conta de Instagram dá direito a danos morais**. 2020. Disponível em:<<https://alerochasoares.jusbrasil.com.br/artigos/796774128/desativacao-unilateral-da-conta-de-instagram-da-direito-a-danos-morais>>. Acesso em: 09 abr. 2022.

SOUSA, Gabrielly Andrey Moura. **O Inbound marketing como estratégia de marketing digital para vendas**. 2016. Disponível em:<<https://repositorio.ucb.br/jspui/bitstream/123456789/8117/1/GabriellyAndreyMouraSousaTCCGRADUACAO2016.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2021.

SOUSA, Rafaela. **Meios de comunicação**. 2021. Disponível em:<<https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/meios-comunicacao.htm>>. Acesso em: 10 dez. 2021.

VANCIM. Adriano Roberto; NEVES, Fernando Frachone. **Marco Civil da internet – anotações à Lei nº 12.965/2014**. 2 ed. São Paulo: Mundo Jurídico, 2015.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: responsabilidade civil**. Volume IV. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VIAPIANA, Tabata. **Instagram deve indenizar por suspender conta de empresa com 15 mil seguidores**. 2021. Disponível em:< <https://www.conjur.com.br/2021-nov-05/instagram-indenizar-suspender-conta-15-mil-seguidores>>. Acesso em: 09 abr. 2022.

ZAGATO, Alexandre Duarte. **Direito e informática**. 2017. Disponível em:<<https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/50256/marco-civil-da-internet-responsabilidade-civil-por-dano-a-terceiro#:~:text=%C3%89%20necess%C3%A1ria%20a%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20da,rela%C3%A7%C3%B5es%20dos%20sociais%20entre%20indiv%C3%ADduos%2C>>. Acesso em: 09 abr. 2022.