

Regulação de plataformas e devido processo na moderação de conteúdo: Perspectivas em 5 continentes



Regulação de plataformas e devido processo na moderação de conteúdo: Perspectivas em 5 continentes

AUTORIA

Fernanda dos Santos Rodrigues Silva
Júlia Maria Caldeira Gertrudes
Rafaela Ferreira Gonçalves da Silva

REVISÃO INTERNA

Ana Bárbara Gomes Pereira

REVISÃO EXTERNA

Iná Jost

PROJETO GRÁFICO, CAPA, DIAGRAMAÇÃO E FINALIZAÇÃO

Felipe Duarte
Imagem de capa: Freepik

PRODUÇÃO EDITORIAL

IRIS - Instituto de Referência em Internet e Sociedade

COMO REFERENCIAR EM ABNT

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Regulação de plataformas e devido processo na moderação de conteúdo**: perspectivas em 5 continentes. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://irisbh.com.br/publicacoes/devido-processo-na-moderacao-de-conteudo-em-5-continentes/>. Acesso em: dd mmm aaaa.



INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE

DIREÇÃO

Ana Bárbara Gomes

Paloma Rocillo

MEMBROS

Felipe Duarte | Coordenador de Comunicação

Fernanda Rodrigues | Coordenadora de Pesquisa e Pesquisadora

Glenda Dantas | Pesquisadora

Júlia Caldeira | Pesquisadora

Luiza Correa de Magalhães Dutra | Pesquisadora

Paulo Rená da Silva Santarém | Pesquisador

Rafaela Ferreira | Estagiária de pesquisa

Thais Moreira | Analista de comunicação

Wilson Guilherme | Pesquisadore

irisbh.com.br

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	6
APRESENTAÇÃO	7
SUMÁRIO EXECUTIVO	8
1. INTRODUÇÃO	10
2. METODOLOGIA	13
3. ANÁLISE REGULATÓRIA	17
3.1. Europa: União Europeia e a Lei de Serviços Digitais	17
3.1.1. Contexto político	17
3.1.2. Escopo da regulação	19
3.1.3. Aplicação do devido processo	20
a. Sobre a menção do conceito de devido processo	20
b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo	20
c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos	27
3.2. Américas: Brasil e o Projeto de Lei n. 2630/2020	28
3.2.1. Contexto político	28
3.2.2. Escopo da regulação	30
3.2.3. Aplicação do devido processo	31
a. Sobre a menção do conceito de devido processo	31
b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo	31
c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados	36
3.3. África: Nigéria e o Código de Prática para Plataformas de Serviços de Computador Interativos/Intermediários de Internet	37
3.3.1. Contexto político	37
3.3.2. Escopo da regulação	38
3.3.3. Aplicação do devido processo	39

a. Sobre a menção do conceito de devido processo	39
b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo	39
c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados	43
3.4. Ásia - Bangladesh e o Regulamento da Comissão Reguladora das Telecomunicações de Bangladesh para as plataformas digitais, de redes sociais e OTT - “over-the-top”)	43
3.4.1. Contexto político	43
3.4.2. Escopo da regulação	44
3.4.3. Aplicação do devido processo	45
a. Sobre a menção do conceito de devido processo	45
b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo	45
c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados	49
3.5. Oceania: Nova Zelândia e a Lei sobre Comunicações Digitais Danosas	50
3.5.1. Contexto político	50
3.5.2. Escopo da regulação	51
3.5.3. Aplicação do devido processo	52
a. Sobre a menção do conceito de devido processo	52
b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo	52
c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos	54
4. CONCLUSÕES	55
5. RECOMENDAÇÕES	59
6. REFERÊNCIAS	62
7. APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA COM ESPECIALISTAS	69
8. APÊNDICE B - FORMULÁRIO DE PERGUNTAS PARA ANÁLISE DAS REGULAÇÕES	70

Agradecimentos

Para a realização desse *policy paper*, muitas etapas foram necessárias, envolvendo estudos prévios pela equipe de pesquisa, reuniões de grupo de estudos com convidados externos para a discussão dos temas, entrevistas com especialistas estrangeiros e reflexões no que diz respeito à aplicação do devido processo na moderação de conteúdo online. Nesse processo, fomos acompanhadas por especialistas da área que nos auxiliaram a compreender os desafios e panoramas trazidos pela pesquisa, nos permitindo assim a ampliação de percepções e o aprofundamento no tema.

Visto isso, expressamos nossa profunda gratidão aos envolvidos por sua disponibilidade e interesse. Que possamos continuar nossas trocas e aprender em conjunto!

Nominalmente, gostaríamos de agradecer à:

- Alice de Perdigão Lana
- Ana Gabriela Ferreira
- Catharina Vilela
- Farhana Shahid
- Iná Jost
- Israel Olatunji Tijani
- João Victor Archegas
- Julija Kalpokienė
- Paulo Rená
- Tom Barraclough

Apresentação

O IRIS é um centro de pesquisa independente e interdisciplinar dedicado a produzir e comunicar conhecimento científico sobre os temas de internet e sociedade, além de defender e fomentar políticas públicas que avancem os direitos humanos na área digital. Assim, sua atuação busca trazer insumos científicos aos usuários da internet e aos diferentes setores que compõem a sociedade: governo, sociedade civil, setor privado, comunidade técnica e acadêmica.

Na área de regulação de plataformas digitais, desenvolvemos o projeto de pesquisa “Devido Processo na Moderação de Conteúdo”, em que nos dedicamos a identificar a possibilidade de existência desse princípio em diferentes normativas ao redor do mundo. Para isso, a pesquisa partiu do escopo do Digital Services Act, na União Europeia, e contou com a análise de outras propostas regulatórias correlatas, como o Projeto de Lei 2.630/2020, em tramitação no Congresso Nacional brasileiro.

Os resultados deste estudo foram divididos em dois momentos: o primeiro foi a publicação de um [Guia Informativo](#), contendo os achados da primeira fase da pesquisa, dedicada a: (1) situar o que entendemos como devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais; (2) e, a partir disso, analisar países nos diferentes continentes, a fim de verificar se há e como está o debate em torno de regras que podem ser consideradas como fundamentais para um direito ao devido processo na moderação de conteúdo online. O segundo momento é esta publicação, que visa aprofundar a análise iniciada no Guia, com o estudo de cada uma das regulações selecionadas.

Ainda, cabe destacar que o referido projeto de pesquisa conta também com outros produtos já divulgados: i) [Contribuições](#) para o Conselho de Supervisão da Meta (Oversight Board) sobre o caso do 8 de janeiro no Brasil; ii) [Contribuições](#) à Consulta pública sobre regulação de plataformas digitais, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil ([CGI.br](#)) em 2023; e iii) Realização do [painel](#) “O PL 2630 e o futuro da regulação das plataformas no Brasil”, no [IV Seminário Governança das Redes](#), realizado pelo IRIS em setembro.

Por fim, buscamos utilizar o conhecimento adquirido a partir dessa pesquisa para contribuir ativamente com as discussões públicas sobre o tema, por meio da articulação com outras organizações da área, acompanhamento de propostas legislativas e participação em eventos.

Sumário executivo

- A despeito do crescente desenvolvimento das plataformas digitais - em termos de estrutura e poder econômico - a moderação de conteúdo executada por elas carece de bases que guiem ou legitimem os procedimentos adotados pelos provedores. Assim, ou existe uma falta de previsibilidade diante das medidas executadas ou uma discordância para com as diretrizes que deveriam estar sendo seguidas. Esse contexto, por sua vez, cria cenários em que os usuários ficam sujeitos a medidas de moderação injustas ou inexistentes, enquanto os provedores não possuem deveres de seguir procedimentos melhor fundamentados.
- Este *policy paper* considera o direito ao devido processo aplicado à moderação de conteúdo como um conjunto de mecanismos e procedimentos com fim de legitimar o processo de gerenciamento do conteúdo a ser disponibilizado (ou não) pelas plataformas digitais e do seu modo de exibição. Visto isso, os países selecionados foram: Bangladesh, Brasil, Nigéria, Nova Zelândia e o bloco da União Europeia. Um ponto relevante na condução do estudo foi também a busca por destacar outros contextos além daqueles já normalmente estudados no âmbito do Norte global, apesar do Digital Services Act (Lei de Serviços Digitais) europeu ser um ponto de partida, visto sua influência e pioneirismo em âmbito global.
- Dentre as conclusões do *policy paper*, destaca-se: o conceito de devido processo ou sua expressão explícita não foi encontrado na maioria das regulações, sendo o PL 2630/2020 brasileiro a única exceção. Em paralelo, a expressão “devida diligência” se mostrou mais recorrente, indicando a necessidade dos intermediários agirem com cautela — embora tal expressão não seja aqui equiparada ao devido processo.
- Quanto às normas de devido processo, observou-se a previsão, em grande parte das regulações, de parâmetros, princípios, critérios ou normas incidentais, bem como a criação de canais de denúncia e prazos para notificação de usuários e outras ações de moderação de conteúdo.
- A obrigatoriedade da fundamentação de decisões de moderação de conteúdo, embora seja uma medida considerada importante para assegurar uma moderação justa e transparente para com os usuários, não foi encontrada na maioria das regulações.
- O contexto sócio-político de cada país deve ser considerado como fator relevante para a aplicação legal, visto que governos de caráter autoritário podem aproveitar-se de medidas razoáveis, a depender da maneira como as executam, gerando consequências opostas às desejadas (ou seja, de viés antidemocrático). Um exemplo é a implementação de prazos para a remoção de conteúdo, a qual pode tanto garantir a segurança do usuário como abrir margem para censuras e/ou atos abusivos de remoção em massa.

- Observou-se que todas as regulações prevêem normas que dependem de decisões judiciais, garantindo destaque ao papel do Poder Judiciário na resolução de conflitos, ainda que de forma não necessariamente explícita. Em conjunto às normas que garantem às plataformas mecanismos internos para a solução de controvérsias, também observadas em todas as regulações, reforça-se o caráter corregulatório presente nas iniciativas normativas.
- Normas para recomendação de conteúdo não foram observadas de maneira unânime nas regulações. Naquelas em que estão presentes, por sua vez, foram observadas disposições que buscam garantir transparência e autonomia aos usuários, ao prever o fornecimento de algum grau de informação sobre as razões pelas quais determinado conteúdo é recomendado para a sua conta.
- Indo na direção contrária de uma resposta universal, este estudo aponta a relevância de se olhar para caminhos distintos e avaliar as possibilidades e as ferramentas possíveis para criar um instrumento funcional e adequado ao contexto em que se quer trabalhar.

1. Introdução

No Brasil, casos envolvendo disseminação em massa de *fake news* e práticas criminosas com o uso de redes sociais contribuíram, em mais de uma oportunidade, para acender o debate em torno da regulação de plataformas digitais. Nesse sentido, o Projeto de Lei 2.630, desde 2020, vem sendo discutido nas diferentes casas do Congresso Nacional, a fim de construir uma regulação capaz de enfrentar os problemas apresentados por esses espaços digitais, sendo a moderação de conteúdo um dos principais pontos de atenção. Próximo à publicação deste policy paper, por sua vez, foi anunciado que o PL não mais seria votado em plenária¹, sendo substituído por um futuro novo texto, ainda a ser escrito. Contudo, a mudança na perspectiva juspolítica não interfere na contribuição desta experiência normativa, que é - até este momento - a mais robusta no tema e consolida acordos possíveis no debate sobre o tema no contexto brasileiro.

Esta pesquisa considera a moderação de conteúdo como um conjunto de ações realizadas pelos provedores de plataformas digitais, no sentido de exercer a intervenção ou curadoria em relação aos conteúdos disponíveis. Nesse sentido, suas funções se dividem em: i) ser um produto oferecido pelas plataformas; e ii) sanitizar o espaço virtual.

Assim, as ações desenvolvidas para o cumprimento da primeira função dizem respeito à curadoria de conteúdos, envolvendo: a modulação de comportamentos, regulação de publicidade, conteúdos políticos, adequação de conteúdos às políticas das plataformas e segmentação de públicos. Já no que diz respeito à função de sanitização, os provedores atuam a partir da intervenção, exercendo as seguintes ações: verificações prévias de conteúdo e linguagem, remoção de conteúdos e suspensão ou remoção de perfis.

Dito isso, merece destaque a capacidade e responsabilidade apresentadas pelos provedores ao executar a moderação de conteúdo. Por um lado, cabe a eles a garantia de um ambiente digital harmônico e saudável para os usuários, livre de conteúdos ilícitos, danosos, discriminatórios e desinformativos. Por outro, as ações de curadoria envolvem interesses econômicos das plataformas que são executados de maneira pouco

1 LIRA anuncia grupo para propor nova versão do PL das Fake News. **Agência Brasil**, 9 abr. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2024-04/lira-anuncia-grupo-para-propor-nova-versao-do-pl-das-fake-news#:~:text=Segundo%20o%20deputado%2C%20a%20atual,ser%C3%A1%20mais%20votado%20em%20plen%C3%A1rio>. Acesso em: 16 abr. 2024.

transparente propositalmente, envolvendo a criação de filtros bolha², a modulação de comportamentos e o ranqueamento de conteúdos baseados em uma lógica de monetização e busca por engajamento sem que sejam levados em conta critérios que dizem respeito à veracidade do conteúdo, seu caráter não discriminatório e/ou lícito.

Nesse sentido, na atual versão do PL 2.630/2020, inclusive, o capítulo III é exclusivamente dedicado a normas relacionadas à “Notificação pelo usuário e do devido processo nos procedimentos de moderação de conteúdo”, demonstrando a importância que vem ganhando a discussão em torno de parâmetros mínimos para a moderação de conteúdo online. Em outros pontos do texto também são apresentadas regras e critérios para que as plataformas exerçam essa atividade, como por meio da definição de deveres de transparência, dever de cuidado, riscos sistêmicos, dentre outros.

Esse é um movimento que pode ser notado no exterior, como por meio do *Digital Services Act* (Lei de Serviços Digitais) da União Europeia. De acordo com a redação da normativa do bloco econômico, que foi a primeira do gênero a ser aprovada no mundo, também estão previstas diretrizes para uma moderação de conteúdo mais acurada e transparente, como parâmetros altamente granulares de notificação e ação (art. 14), exposição de motivos (art. 15), tratamento de reclamações (art. 17) e proteção contra utilização abusiva (art. 20), por exemplo.³

Sem deixar de reconhecer o impacto e relevância dessa regulação, este projeto de pesquisa buscou ir além do contexto nacional e europeu para compreender a formulação de regras para a moderação de conteúdo. Mais especificamente, a equipe procurou analisar possíveis manifestações de um direito ao devido processo na moderação em plataformas digitais, contemplando diferentes realidades em 5 continentes. Partindo da Lei de Serviços Digitais da UE (Europa) e do PL 2.630/2020 no Brasil (América), buscou-se identificar outras iniciativas regulatórias relevantes em países da Oceania, África e Ásia com relação a este tema.

Tendo em vista esse cenário, a incursão no problema de pesquisa possibilitou a identificação de dois marcos teóricos: (1) de acordo com Fredie Didier, a identificação de que a construção histórica e o acúmulo sociojurídico do direito ao devido processo, em geral, se origina em relações de indivíduos com o Poder Público, mas permite, a partir de seu escopo principiológico, sua aplicação em relações privadas — em alinhamento com

2 De acordo com Eli Pariser, filtros bolhas descrevem os ecossistemas de informação personalizados criados por algoritmos que apresentam seletivamente conteúdo com base no comportamento passado, preferências e atividade online do usuário. O fenômeno se relaciona principalmente à polarização do ambiente digital e à manipulação de opiniões baseada em lógicas algorítmicas. In: PARISER, E. *The Filter Bubble: What the Internet Is Hiding from You*. Londres: Penguin, 2011.

3 O *Digital Services Act* (DSA) foi escolhido como um elemento central para este estudo tendo em vista seu impacto nos debates sobre regulação de plataformas digitais no Brasil e no mundo, assim como em observância a sua extensão e robustez normativa. A intenção dessa escolha não é estabelecer o DSA como um modelo de regulação a ser seguido sem reflexões, tampouco advogar por uma importação acrítica de sua experiência normativa. O objetivo é entendê-lo como uma parte significativa do contexto histórico e jurídico atual e aprender com essa iniciativa, inclusive com os seus efeitos negativos e com suas diferenças contextuais em relação a outras partes do globo.

a busca por decisões legítimas e o combate ao comportamento tirânico;⁴ (2) conforme aponta Edoardo Celeste, no contexto específico da sociedade da informação, o direito ao devido processo na moderação de conteúdo online pode ser reconhecido em qualquer parte do globo, com o fim de garantir um suporte normativo para o equilíbrio de poderes no ambiente digital (com efeitos concretos on e offline) e proteção de direitos humanos e fundamentais.⁵

O devido processo emerge, então, como uma ferramenta importante para garantia de direitos e valores democráticos, dado que promove a elaboração de procedimentos e

Nesse contexto, esta pesquisa entende que **o direito ao devido processo aplicado à moderação de conteúdo se traduz em um conjunto de mecanismos e procedimentos com fim de legitimar o processo de gerenciamento do conteúdo a ser disponibilizado (ou não) pelas plataformas digitais e do seu modo de exibição.**

outras ferramentas capazes de sistematizar a atuação dos provedores das plataformas digitais em um contexto de centralização de poder por eles, além da possibilidade de incorrer em erros que tragam danos à liberdade de expressão⁶ e da sua consequente perda de legitimidade diante de denúncias de arbitrariedades.⁷ Dessa maneira, garantir o direito ao devido processo significa, na prática, promover a transparência e a legitimidade decisória na moderação de conteúdo em plataformas digitais, o que beneficia tanto usuários quanto provedores.⁸

Diante de sua origem principiológica, o devido processo não tem um alcance fixo ou delimitável (o que se reflete em sua aplicação à moderação de conteúdo), dado que depende de sua construção histórica e do acúmulo sociojurídico que informa a atividade

4 DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 21^a ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2019, 912 p., v. 1.

5 CELESTE, Edoardo. Constitucionalismo Digital: mapeando a resposta constitucional aos desafios da tecnologia digital. Tradução de Paulo Rená da Silva Santarém. **Revista Direitos Fundamentais & Justiça**, Belo Horizonte, ano 15, n. 45, p. 63-91, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/1219>. Acesso em: 03 mar. 2023.

6 KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo**: tendências regulatórias nacionais. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021, p. 19-23. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

7 BOWERS, John; ZITTRAIN, Jonathan. Answering impossible questions: Content governance in an age of disinformation. **Harvard Kennedy School Misinformation Review**, v. 1, n. 1, p. 8, 14 jan. 2020. Disponível em: <https://misinforeview.hks.harvard.edu/article/content-governance-in-an-age-of-disinformation/>. Acesso em: 10 maio 2023.

8 LOO, Rory Van. Federal Rules of Platform Procedure. **The University of Chicago Law Review**, v.88.4, 2021, p. 829 - 895. Disponível em: <https://lawreview.uchicago.edu/print-archive/federal-rules-platform-procedure>. Acesso em: 10 jun. 2023.

interpretativa das normas de cada época. Atualmente, a intenção é aplicar esse direito de modo que ele incida nas práticas de moderação de conteúdo para garantir a nitidez das regras que serão aplicadas pela plataforma para fins de regular a liberdade de expressão online, incluindo a previsão de instâncias de apelação no caso de reclamações.⁹

Contudo, a maneira mais adequada e eficaz de concretizar tal garantia normativamente ainda é controversa.¹⁰ O objetivo deste trabalho é fornecer um panorama útil para que diferentes setores da sociedade (governo, setor privado, sociedade civil e comunidade técnico-científica, por exemplo) possam entender o estado regulatório do debate em diferentes cenários no globo e, a partir disso, definir, gradativamente e de forma multissetorial,¹¹ tais contornos normativos.

Dessa forma, além desta introdução, o presente *policy paper* se encontra dividido em quatro seções: a) metodologia, contendo todo o percurso e escolhas metodológicas empregadas pela equipe de pesquisa; b) análise das regulações selecionadas nos 5 continentes; c) discussão dos resultados e conclusões; e d) recomendações para atores interessados no debate.

2. Metodologia

A metodologia de pesquisa incorporou (i) revisão de literatura exploratória; (ii) entrevistas semiestruturadas e (iii) análise de conteúdo.

Inicialmente, a revisão de literatura exploratória¹² teve como objetivo a construção de

9 KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo**: tendências regulatórias nacionais. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021, p. 19-23. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

10 ZINGALES, Nicolo. The DSA as a Paradigm Shift for Online Intermediaries' Due Diligence Hail To Meta-Regulation. In: HOBOKEN, Joris van et. al. (Org.). **Putting the DSA into Practice**: Enforcement, Access to Justice and Global Implications. Berlim: Verfassungsbooks on Matters Constitucional, 2023. Disponível em: https://www.ivir.nl/publicaties/download/vHoboken-et-al_Putting-the-DSA-into-Practice.pdf. Acesso em: 30 mar 2023.

11 O multissetorialismo, incentivado pela Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, é uma prática de construção de políticas públicas de forma participativa, garantindo a interação das várias partes interessadas. No âmbito da Governança da Internet, costuma envolver a colaboração entre sociedade civil, governo, setor privado e comunidade técnico-científica. Apesar das críticas, é um modelo amplamente adotado e recomendado para políticas de governança da internet e debates oriundos da sociedade da informação e suas novas tecnologias.

Nesse sentido, cf. INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**: Genebra 2003 e Túnis 2005. Traduzido por Marcelo Amorim Guimarães. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf. Acesso em: 18 mar. 2024.

HOFFMAN, Jeanette. Multi-stakeholderism in Internet governance: putting a fiction into practice, **Journal of Cyber Policy**, vol. 1, issue 1, 2016, p. 29-49. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23738871.2016.1158303>. Acesso em 18 mar. 2024.

12 PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Rev. Saúde Pública**, n. 29, ano 4, pp. 318-325, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/fF44L9rmXt8PVYLNvphJgTd/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 out. 2023.

uma base teórica que permitisse identificar o conteúdo do direito ao devido processo, seus fundamentos jurídicos e a viabilidade de sua aplicação na moderação de conteúdo em plataformas digitais. Essa técnica metodológica foi complementada por debates em um grupo de estudos que contou com a participação de especialistas no tema.¹³ Em seguida, foi realizado um mapeamento das discussões e iniciativas normativas relacionadas a esse tema ao redor do mundo mediante a investigação da situação política e jurídica de 5 blocos continentais: África, América, Ásia, Europa e Oceania.

Considerando como premissas o caso do PL 2630/2020 no Brasil, no continente americano, e a experiência robusta com a Lei de Serviços Digitais ou *Digital Services Act* (DSA) europeu¹⁴, esse mapeamento buscou encontrar outras regiões nos três continentes remanescentes para investigar se e como o direito ao devido processo estaria sendo incorporado em normas incidentes sobre a moderação de conteúdo realizada pelas plataformas digitais.

Para esta investigação, foram selecionados países a partir dos seguintes critérios:

1. variedade continental;
2. disponibilidade da legislação, em fonte oficial, em inglês ou português (idiomas que a equipe compreende);
3. existência de um arcabouço jurídico no país relacionado a direitos e deveres nas plataformas digitais;
4. movimentações recentes acerca da regulação de plataformas digitais em setores diversos do país, demonstrando interesse popular e governamental em torno da questão;
5. atribuição de esforços para a criação de marcos regulatórios voltados a plataformas digitais e moderação de conteúdo;
6. avanço no reconhecimento de normas procedimentais de moderação de conteúdo com foco específico para devido processo, em especial normas de moderação que sejam além de meramente bloquear ou remover

13 Agradecimentos cordiais às pessoas especialistas convidadas. Nominalmente, a João Archegas, Paulo Rená Santarém e Alice Lana, essenciais para a conclusão deste produto.

14 A seleção das regiões e experiências normativas a serem analisadas de forma esmiuçada nos continentes americano e europeu ocorreu de forma distinta em relação às demais. No continente americano, o Brasil é o país de residência da equipe de pesquisa e abriga uma ascensão recente e significativa do debate político e jurídico-institucional sobre o tema. Nesse cenário, o Projeto de Lei nº 2630/2020 traz a menção expressa ao devido processo na moderação de conteúdo online em seu corpo de propostas legislativas, além de ser a proposta normativa mais densa sobre o tema atualmente, desencadeando intensa mobilização social em torno de sua adequação e viabilidade. No continente europeu, apesar de nem todos os países fazerem parte da União Europeia, a região englobada por esse bloco socioeconômico abrange 27 países e a articulação em torno da Lei de Serviços Digitais é a experiência jurídica mais robusta e consolidada sobre o tema atualmente.

conteúdos específicos.

No caso da Ásia e Oceania, os países que atenderam todos os critérios em um primeiro momento foram Índia e Austrália, respectivamente. Entretanto, considerando que se tratavam de países já analisados em estudo anterior deste instituto¹⁵, foram escolhidos Bangladesh e Nova Zelândia, tendo em vista que também cumpriram com todos os critérios, a despeito de terem aparecido no levantamento como opções secundárias, devido ao requisito que analisa a consolidação de normas. Essa escolha é justificada, ainda, na intenção de analisar outros contextos regulatórios, sobretudo considerando o interesse da equipe em promover a visibilidade e a produção científica sobre realidades consideradas como periféricas, cujos ditames e escolhas regulatórias têm menos alcance nas discussões internacionais sobre o tema

Dessa forma, as regiões e iniciativas regulatórias selecionadas foram:

CONTINENTE	REGIÃO SELECIONADA	INICIATIVA REGULATÓRIA	VIGÊNCIA
África	Nigéria	Código de Prática para Plataformas de Serviços de Computador Interativos/Intermediários de Internet	Em vigência
América	Brasil	Projeto de Lei nº 2.630/20	Ainda em tramitação
Ásia	Bangladesh	Regulamento da Comissão Reguladora das Telecomunicações do Bangladesh para as plataformas digitais, de redes sociais e OTT (“over-the-top”)	Ainda em rascunho
Europa	União Europeia	Lei de Serviços Digitais	Em vigência
Oceania	Nova Zelândia	Lei das Comunicações Digitais Nocivas	Em vigência

Após a finalização dessa etapa, os resultados parciais foram divulgados no formato de um Guia Informativo.¹⁶ Na sequência, foram realizadas entrevistas semiestruturadas¹⁷

15 KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo: tendências regulatórias nacionais**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

16 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Guia informativo: devido processo na regulação da moderação de conteúdo ao redor do mundo**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2023. Disponível em: <https://bit.ly/3smC0i0>. Acesso em: 21 mar 2024.

17 XAVIER, José Roberto Franco. Algumas notas sobre a entrevista qualitativa de pesquisa. In:

com pessoas especialistas oriundas dos locais selecionados para entender melhor o contexto político e social de construção das normativas.¹⁸ O roteiro das entrevistas está disponível no Apêndice A. A intenção foi compreender melhor cada um dos cenários, a fim de poder traduzir de forma mais fidedigna os contornos que levaram à elaboração das respectivas iniciativas.

Para o estudo das normas, utilizou-se o método de análise de conteúdo como suporte para produção de dados qualitativos,¹⁹ com o objetivo de obter inferências conclusivas nítidas, coerentes, organizadas e confiáveis a respeito do material examinado. Nesse sentido, a investigação se deu por meio de respostas a um formulário previamente elaborado, composto por 8 questões de cunho mais geral acerca da norma e 6 questões diretamente relacionadas a um direito ao devido processo. Ao final do preenchimento, as respostas foram submetidas à revisão por pares pela equipe de pesquisa.

A lista completa de perguntas pode ser conferida no Apêndice B deste relatório. A partir das respostas anotadas, dos insumos obtidos pelas entrevistas realizadas e da pesquisa de notícias relacionadas ao contexto político e social da localidade em questão, os resultados foram apresentados no próximo capítulo da seguinte maneira:

- **Contexto político:** informações sobre o contexto político em torno da construção da norma selecionada;
- **Escopo da regulação:** objetivos da norma;
- **Aplicação do devido processo:**
 - I. **Sobre a menção do conceito de devido processo: existência ou não de menções explícitas à expressão “devido processo” ou “due process” (para regulações originalmente em inglês);**
 - II. **Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo:**
 - a. **Normas para intervenção em conteúdo:** parâmetros, princípios, critérios ou normas consideradas incidentais²⁰ para a realização da moderação de conteúdo; regras e/ou prazos para notificação do usuário que teve seu conteúdo moderado; regras para notificação do usuário que denunciou conteúdo nocivo; prazos para

MACHADO, Maíra Rocha. **Pesquisar empiricamente o direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017.

18 Nominalmente, as pessoas especialistas convidadas foram: Farhana Shahid (Bangladesh); Israel Olatunji Tijani (Nigéria); Julija Kalpokienė (Lituânia, para falar sobre a União Europeia); Paulo Rená (Brasil); Tom Barraclough (Nova Zelândia).

19 BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Editora Persona: 1979.

20 Normas incidentais ao devido processo foram consideradas aquelas que não estabeleciam procedimentos específicos para a moderação, mas cujo conteúdo impactava ou estabelecia mecanismos que influenciavam a atividade de moderação.

procedimentos de moderação de conteúdo (notificação, revisão de decisão, contestação, restabelecimento de conteúdo, dentre outros); obrigatoriedade de fundamentação de decisões de moderação de conteúdo;

- b. Normas para recomendação de conteúdo:** normas destinadas a estabelecer procedimentos para recomendação de conteúdo nas plataformas;
- c. Normas que dependem de decisão judicial:** normas cuja efetividade depende de determinação judicial nesse sentido.

III. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados: determinação da criação de canais de contato entre usuário e provedor sobre problemas referentes à moderação de conteúdo e/ou desenvolvimento de procedimentos para resolução de controvérsias sobre o conteúdo moderado.

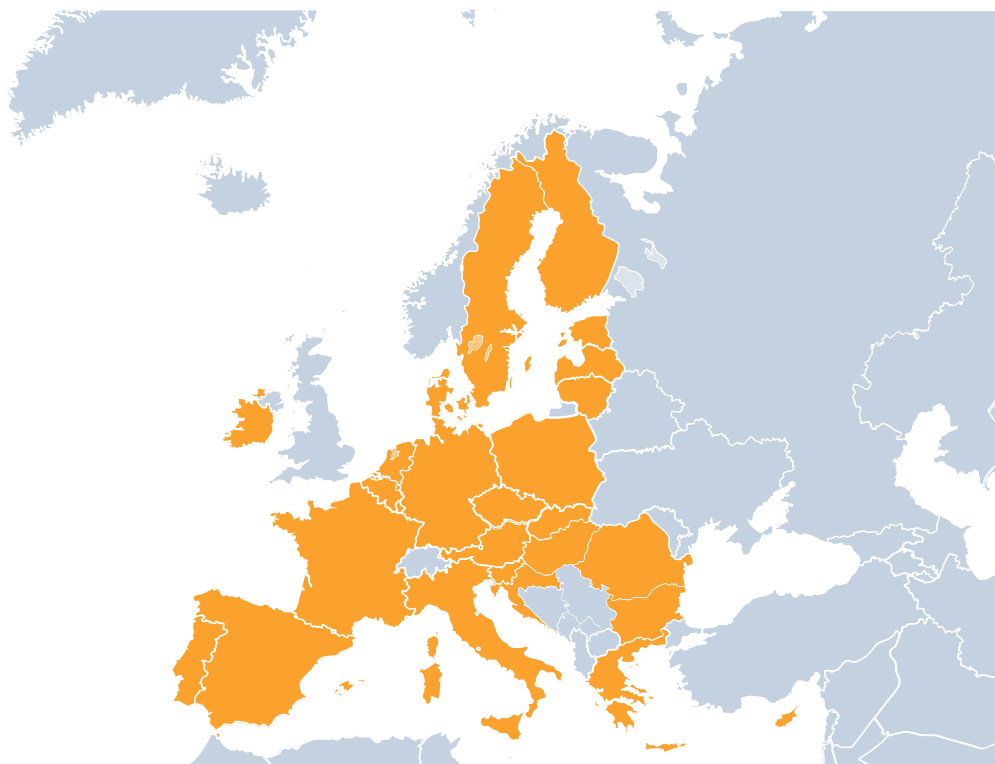
Na sequência, são apresentados os resultados dessa análise.

3. Análise regulatória

O presente capítulo se destina a apresentar os resultados da análise das regulações, segmentados por sua respectiva localidade.

3.1. Europa: União Europeia e a Lei de Serviços Digitais

3.1.1. Contexto político



Fonte: Wikimedia Commons

Dos 50 países que compõem o continente europeu, 27 compõem a União Europeia. A ideia desse bloco econômico emerge após as duas grandes guerras mundiais, numa tentativa de minar as possibilidades de guerra entre os países europeus e fortalecer os laços de cooperação através de leis e valores comuns. Assim, a União Europeia se consolidou como um bloco com fins sociopolíticos e econômicos e é o maior bloco regional do mundo hoje.²¹

A sua relevância e influência não se restringem aos limites da Europa, o que pode ser identificado como uma herança da colonização de outros territórios e se atualiza por meio de fenômenos como o Efeito Bruxelas. Segundo Bradford,²² trata-se da capacidade de influência da região sobre os critérios regulatórios adotados globalmente, especialmente através da estrutura econômica e jurídica da UE, que impõe critérios sobre corporações com atuação transnacional, como as grandes empresas de tecnologia, de forma mais rigorosa do que em outras jurisdições. Dessa forma, o bloco exporta regras e critérios para outros países mediante modelos regulatórios incorporados pelo Direito, através de legislações e outras diretrizes normativas, fora de sua jurisdição.

Nesse contexto, o tema da regulação de plataformas digitais ganha relevância no contexto político local, assim como em outros continentes, diante do crescimento do impacto da plataformização sobre relações socioeconômicas.²³

Assim, apesar de já incidirem regulações sobre vários aspectos da atividade de plataformas digitais, como a Diretiva de Comércio Eletrônico dos anos 2000, a União Europeia reconheceu a necessidade de criação de uma legislação específica, atenta às nuances que esse fenômeno recente apresenta. Portanto, no fim de 2020 a Comissão Europeia apresentou a proposta da Lei de Serviços Digitais, com o objetivo de criar obrigações assimétricas para serviços digitais de diferentes formatos,²⁴ o que engloba o que a legislação chama de serviços de plataforma online.²⁵ A construção dessa lei

21 UNIÃO EUROPEIA. **Leitura fácil – A União Europeia**. Disponível em: https://european-union.europa.eu/easy-read_pt#:~:text=Hoje%2C%20fazem%20parte%20da%20Uni%C3%A3o%20Europeia%2027%20pa%C3%ADses. Acesso em 26 jan. 2024.

22 BRADFORD, Anu. **The Brussels Effect: How the European Union Rules the World**. New York: Oxford Academic, 2019.

23 POELL, Thomas; NIEBORG, David; DIJCK, José van. 2019. **Platformisation**. Internet Policy Review, 29 nov. 2019. Disponível em: <https://policyreview.info/concepts/platformisation>. Acesso em: 19 jan. 2024.

24 EUROPEAN PARLIAMENT. **Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on a single market for digital services (digital services act) and amending Directive 2000/31/EC**. 15 dez 2023. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-digital-services-act>. Acesso em 20 jan. 2024.

25 Segundo o art. 3º, i da Lei de Serviços Digitais vigente, a plataforma online é “um serviço de alojamento virtual que, a pedido de um destinatário do serviço, armazene e difunda informações ao público, a menos que essa atividade seja um elemento menor e meramente acessório de outro serviço ou uma funcionalidade menor do serviço principal e que, por razões objetivas e técnicas, não possa ser utilizado sem esse outro serviço, e que a integração desse elemento ou dessa funcionalidade no outro serviço não constitua uma forma de contornar a aplicabilidade do presente regulamento”. Nessa legislação, as plataformas digitais são definidas dessa forma e estão entre outros serviços digitais intermediários, como os motores de pesquisa

envolveu intensos debates e negociações governamentais, de modo que, somente em outubro de 2022, o Conselho Europeu aprovou sua versão definitiva.²⁶ A legislação entrou em vigor em 01º de novembro de 2022 prevê obrigações que serão exigidas gradativamente. Ela é a primeira do mundo a tratar do tema de regulação de plataformas digitais de forma tão robusta.

A Lei de Serviços Digitais representa um marco a nível regulatório, reconhecido além das fronteiras da jurisdição da União Europeia. Apesar de estar influenciando jurídica e politicamente a realidade global da regulação de plataformas digitais, em especial em sua moderação de conteúdo, ela representa desafios:²⁷ nos países-membros da União Europeia, há muitas dúvidas acerca de como operacionalizar suas normas e sobre a efetividade das regras impostas; no restante do globo, em especial nos países do Sul Global, existe o risco da importação regulatória sem considerar o contexto local.

3.1.2. Escopo da regulação

O objetivo da Lei de Serviços Digitais é criar um ambiente digital mais seguro, transparente e responsável para os países que integram a União Europeia. Isso inclui a garantia dos direitos das pessoas cidadãs e da sociedade civil, como usuários ou impactados indiretamente pelas atividades da plataforma, além de buscar fornecer segurança jurídica e um ambiente econômico fértil para prestadores de serviços digitais na Europa.²⁸

Dessa forma, conforme seu art. 1º, fixa regras uniformes para prestação de tais serviços, especialmente “[u]m regime para a isenção condicional de responsabilidade dos

online. Saiba mais em: UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022**. Relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R2065>. Acesso em: 18 abr. 2023.

26 EUROPEAN COUNCIL. **DSA**: Council gives final approval to the protection of users’ rights online. 4 out. 2022. Disponível em: <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2022/10/04/dsa-council-gives-final-approval-to-the-protection-of-users-rights-online/>. Acesso em: 23 fev. 2024.

27 ZINGALES, Nicolo. The DSA as a Paradigm Shift for Online Intermediaries’ Due Diligence Hail To Meta-Regulation. In: HOBOKEN, Joris van et. al. (Org.). **Putting the DSA into Practice**: Enforcement, Access to Justice and Global Implications. Berlim: Verfassungsbooks on Matters Constitucional, 2023. Disponível em: https://www.ivir.nl/publicaties/download/vHoboken-et-al_Putting-the-DSA-into-Practice.pdf. Acesso em: 30 mar 2023.

28 Neste ponto, a Lei de Mercados Digitais (*Digital Markets Act* ou *DMA*, como originalmente intitulado) se diferencia por ser um instrumento regulatório voltado especificamente para a ordem econômica e o direito da concorrência, incluindo em seu escopo a figura dos *gatekeepers*, ou seja, plataformas que fornecem serviços estruturais para o funcionamento de outras plataformas e atuam como uma ponte entre as corporações provedoras e os consumidores. Saiba mais em: UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2022/1925 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de setembro de 2022**. Relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital e que altera as Diretivas (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Mercados Digitais). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R1925>. Acesso em: 18 abr. 2023.

prestadores de serviços intermediários”, “[r]egras sobre as obrigações específicas de devida diligência, adaptadas a determinadas categorias específicas de prestadores de serviços intermediários” e “[r]egras sobre a aplicação e execução do presente regulamento, incluindo no que diz respeito à cooperação e coordenação entre as autoridades competentes”.²⁹

3.1.3. Aplicação do devido processo

a. Sobre a menção do conceito de devido processo

O termo devido processo não é mencionado expressamente na Lei de Serviços Digitais. Em vez disso, a lei dá destaque ao conceito de “devida diligência” (“*due diligence*”), que define como sendo um conjunto de obrigações assimétricas³⁰ e harmonizadas destinadas a prestadores dos serviços regulados para alcançar o objetivo da lei, mas independentes da avaliação da responsabilidade, que deve ser apreciada separadamente, em seus considerandos n. 40 e 41.

O termo “devida diligência” remete a uma perspectiva voltada à garantia de cumprimento de obrigações legais e regulatórias. Ela diz respeito aos diferentes impactos jurídicos da atividade sob análise (aspectos cíveis, penais, trabalhistas, consumeristas etc.) com destaque para a observância aos direitos humanos e ambientais por organizações privadas, tendo em vista toda a cadeia que um produto ou serviço passa até chegar ao consumidor.³¹

Apesar do instituto jurídico da devida diligência ter um alcance mais amplo do que somente as garantias processuais, a lei traz em seu extenso capítulo III — intitulado “Obrigações de devida diligência para um ambiente em linha transparente e seguro” — a maioria das obrigações que se relacionam com o conceito de devido processo estabelecido neste *policy paper*, e deixa nítido que a garantia de direitos processuais é uma de suas bases.

b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo

29 UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022**. Relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R2065>. Acesso em: 18 abr. 2023.

30 A assimetria, aqui, diz respeito às variações das obrigações de acordo com características consideradas relevantes nas plataformas digitais, notadamente no que se refere a seu poder econômico e político.

31 ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Guia da OCDE de Devida Diligência para uma Conduta Empresarial Responsável**. 2018. Disponível em: <https://mneguidelines.oecd.org/guia-da-ocde-de-devida-diligencia-para-uma-conduta-empresarial-responsavel-2.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2024.

I. Normas para intervenção em conteúdo

A Lei de Serviços Digitais cria parâmetros que balizam a moderação de conteúdo realizada em plataformas digitais de forma significativa. Isso pode ser notado, por exemplo, a partir do cuidado na definição de termos (muitos deles ainda controversos) em seu art. 3º, tais como conteúdo ilegal, moderação de conteúdo e sistema de recomendação. Ainda, dispõe detalhadamente sobre os critérios para responsabilização dos provedores de plataformas digitais no capítulo II de seu texto, bem como sobre a possibilidade de pedir indenização a tais provedores em caso de perdas ou danos fruto da violação de suas diretrizes normativas, tal como disposto em seu art. 54.

Nesse passo, a normativa cria obrigações incidentais que garantem o bom funcionamento da moderação de conteúdo online através de uma comunicação mais nítida e transparente. Por exemplo, determina, em seus arts. 11 a 13, a manutenção de pontos de contato dos provedores com usuários, com os Estados-Membros e outras autoridades regulatórias, além de normas referentes a seus representantes legais. Quanto aos termos e condições, fixou-se, no art. 14, que eles devem incluir, de forma nítida e acessível, “informações sobre quaisquer políticas, procedimentos, medidas e instrumentos utilizados para efeitos de moderação de conteúdos, incluindo a tomada de decisões algorítmicas e a análise humana, bem como as regras processuais do respectivo sistema interno de gestão de reclamações”.

Em seu art. 25, nota-se como o seu objeto regulatório é abrangente: a lei trata sobre o modo como é organizada a interface da plataforma online, garantindo que ela não seja arquitetada para enganar a pessoa destinatária do serviço, sobretudo quando envolve a tomada de decisão livre e informada.

No art. 23, visando também proteger contra o uso abusivo dos serviços digitais, determina a suspensão de prestação de serviços a usuários que frequentemente compartilham conteúdos manifestamente ilegais, após aviso prévio. Além disso, requer a suspensão do tratamento de notificações e reclamações consideradas manifestamente infundadas, com período de suspensão após aviso. Para garantia da lisura desse procedimento, determina que a avaliação da utilização abusiva deve ser casuística e considerar diversos fatores, como o número absoluto e relativo de elementos ilegais, a gravidade e a intenção do usuário. Para garantir transparência, os fornecedores devem estabelecer, de maneira clara e detalhada, em seus termos e condições, políticas relativas à utilização abusiva, incluindo exemplos de comportamentos abusivos e a duração da suspensão. Essas medidas buscam promover uma abordagem diligente e objetiva na proteção contra práticas abusivas reiteradas em plataformas online, o que ajuda a promover uma moderação de conteúdo mais assertiva.

Por outro lado, em atenção ao art. 16, as plataformas digitais devem garantir instrumentos procedimentais efetivos para criação de canais de denúncia de conteúdo ilegal para os provedores, os chamados “mecanismos de notificação e ação”, de forma exclusivamente

eletrônica e em formato acessível e de fácil manuseio. Essa notificação aos provedores deve incluir uma explicação fundamentada das razões, a localização exata do conteúdo ilegal, dados de contato da pessoa ou entidade que está denunciando e uma declaração de boa-fé. Para essa notificação ser precisa e efetiva, ela deve permitir a um prestador diligente identificar a ilegalidade sem um exame jurídico pormenorizado. Após receber uma notificação, o provedor deve enviar um aviso de recebimento ao usuário denunciante e, sem demora injustificada, informar objetivamente sobre sua decisão — que não pode ser arbitrária e deve incluir informações sobre o uso de meios automatizados, se houver — e as opções de reparação disponíveis.

O art. 17 da lei estabelece a obrigatoriedade de provedores de plataformas digitais apresentarem uma fundamentação nítida e específica aos destinatários do serviço afetados por restrições, como supressão, desativação do acesso, despromoção de conteúdo,³² suspensão ou cessação de pagamentos ou encerramento da conta. Essa exposição deve conter informações essenciais, incluindo o escopo da decisão, sua duração, fatos e circunstâncias que a fundamentam, a base legal para conteúdos considerados ilegais, referência a cláusulas contratuais para incompatibilidades, e detalhes sobre meios automatizados na tomada de decisão. As informações fornecidas devem ser claras, compreensíveis e precisas, permitindo que o destinatário exerça efetivamente as opções de reparação disponíveis, incluindo mecanismos internos de gestão de reclamações, resolução extrajudicial de litígios e vias de recurso judicial. Essa obrigação não se aplica a decisões contra conteúdos ilegais por determinação judicial ou administrativa, abrangidas pelo art. 9 da mesma legislação.

Tendo em vista as obrigações criadas pela legislação, os provedores devem disponibilizar relatórios de transparência nítidos e acessíveis periodicamente, conforme o art. 15. Assim, exige-se que tais relatórios englobem: (1) dados sobre as decisões recebidas de autoridades dos Estados-membros, seja para prestação de informações ou para atuação contra conteúdo ilegal, categorizadas por tipo de conteúdo ilegal, indicando o Estado-Membro requerente e o tempo médio para informar e cumprir as ordens; (2) informações sobre a moderação realizada por iniciativa própria, abrangendo o uso de ferramentas automatizadas, medidas para treinar moderadores, restrições de serviço e categorias de conteúdo ilegal, além de dados sobre reclamações recebidas, incluindo a sua base nos termos e condições de uso da plataforma, decisões tomadas em resposta a reclamações, tempo médio para essas decisões e casos em que as decisões foram revertidas; (3) especialmente, os prestadores de serviços de alojamento virtual, em que se incluem as plataformas online, devem incluir informações sobre notificações categorizadas por tipo de conteúdo alegadamente ilegal, destacando também as medidas empregadas, especificando se foram baseadas na legislação ou nos termos do prestador, bem como

32 Em conteúdos despromovidos ou com alcance reduzido, surgem questões sobre como as plataformas podem fundamentar suas decisões, garantindo que os usuários saibam que seus conteúdos foram afetados. Isso é complexo na prática, pois não se trata da remoção ou suspensão do conteúdo, mas sim de um “*shadowban*” ou “banimento fantasma”, onde o conteúdo permanece disponível, mas é invisibilizado em resultados de busca e páginas iniciais. Cf. KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo**: tendências regulatórias nacionais. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021, p. 15. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

devem fornecer dados sobre o uso de meios automatizados, incluindo descrições qualitativas, objetivos, indicadores de precisão e eventuais taxas de erros.

Apesar de ser uma ferramenta que por si só não garante a efetividade do direito ao devido processo na moderação de conteúdo, os relatórios de transparência representam um meio para acompanhamento sistêmico do cumprimento das obrigações instituídas pela Lei de Serviços Digitais, inclusive para verificar se as regras criadas pela legislação estão surtindo um efeito positivo na realidade de usuários.³³ Nesse sentido, a promoção do acesso a dados, trazida no art. 40 da lei, também é útil para o desenvolvimento de pesquisas e para mobilizações da sociedade civil, mesmo que seja no sentido de questionar sua acurácia.

Devido a sua abordagem assimétrica, a Lei de Serviços Digitais, ao tempo que desonera as pequenas empresas da maioria das obrigações citadas (art. 15, 2 e art. 19), estabelece deveres adicionais a serem observados pelas plataformas online de grande dimensão, ou seja, aquelas plataformas digitais que têm igual ou mais de 45 milhões de usuários ativos por mês em média, considerando o mercado interno da União Europeia, conforme escopo atual, disposto no art. 33. Essa forma de tratamento objetiva ser proporcional ao alcance do poder econômico e sociopolítico das plataformas digitais.

Tais obrigações adicionais também apontam para ferramentas procedimentais que visam tornar a moderação de conteúdo mais transparente e legítima de forma direta ou indireta. Entre os principais instrumentos previstos estão a avaliação e medidas de atenuação de riscos sistêmicos, além de mecanismos de resposta em caso de crise (art. 34 a 36), os quais endereçam, entre outras coisas, a demanda do combate à desinformação em plataformas digitais com grande alcance sobre relações sociopolíticas, jogando luz sobre questões cruciais, como os conteúdos que afetam negativamente processos eleitorais e a proteção à saúde pública.

Assim, entre as medidas possíveis em face de riscos sistêmicos, o texto (em seu art. 35, c) aponta a “adaptação dos processos de moderação de conteúdos”, incluindo a agilidade e qualidade no tratamento de notificações sobre tipos específicos de conteúdo ilegal; uma rápida remoção ou desativação de acesso a esses conteúdos, especialmente no caso de discursos ilegais de incitação ao ódio ou ciberviolência; além de ajustes nos processos decisórios e os recursos alocados à moderação de conteúdo.

No mesmo sentido, a lei traz medidas para combate a *deepfakes*³⁴ e outras formas de

33 URMAN, Aleksandra; MAKHORTYKH, Mykola. How transparent are transparency reports? Comparative analysis of transparency reporting across online platforms. **Telecommunications Policy**, Volume 47, Issue 3, 2023. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0308596122001793>. Acesso em: 25 mar 2024.

34 O termo “deepfake” é a combinação entre dois termos em inglês - “deep” que significa “profundo” e “fake” que significa “falso” - com o intuito de designar prática de utilizar tecnologias avançadas, como aprendizado profundo (deep learning) e inteligência artificial (IA), para criar imagens e vídeos extremamente

desinformação gerada por sistemas de Inteligência Artificial (IA), em seu art. 35, k. Segundo o dispositivo, o provedor pode garantir a identificação - com marcadores visuais - de elementos de informação, como imagens, áudio ou vídeos gerados por IA, que se assemelham a pessoas e coisas reais, além de oferecer uma funcionalidade fácil para que os usuários possam denunciar essas informações falsas. Diante do avanço no uso e desenvolvimento de IAs generativas, tal previsão apresenta especial relevância para evitar a disseminação desse tipo de conteúdo.³⁵

Já no art. 37, a lei determina a realização de auditorias independentes, anualmente e com fundos próprios, nas plataformas de grande dimensão, visando avaliar o cumprimento de obrigações de devida diligência, além de compromissos assumidos em códigos de conduta e protocolos de crise. Caso recebam um relatório de auditoria negativo, os fornecedores devem considerar as recomendações operacionais e tomar medidas necessárias para implementá-las. Os provedores devem cooperar plenamente com as organizações de auditoria, facilitando o acesso a dados e instalações relevantes.

O processo de auditoria deve, ainda, aliar eficácia, eficiência e conveniência e garantir confidencialidade e sigilo profissional, desde que não prejudique a transparência, supervisão e o respeito às normas jurídicas pertinentes. Apesar de trazer requisitos para que as organizações possam realizar essa auditoria, pontuar quais os elementos dos relatórios dos auditores, além de habilitar a Comissão que preside o Comitê Europeu de Serviços Digitais (art. 61) para definir aspectos complementares necessários para a realização das auditorias, a operacionalização e a eficácia dessa medida ainda são carregadas de dúvidas.³⁶

A Lei de Serviços Digitais, no art. 42, estipula requisitos suplementares para os relatórios de transparência de plataformas de muito grande dimensão. Além das obrigações supracitadas, eles devem detalhar recursos humanos utilizados para moderação de conteúdo, incluindo qualificações e conhecimentos linguísticos, bem como indicadores de precisão discriminados por cada língua oficial dos Estados-Membros. Adicionalmente,

realistas, incluindo a substituição do rosto de uma pessoa por outro em uma imagem ou vídeo. Essa técnica vai além, podendo alterar a voz e as expressões faciais originais, tornando difícil para uma pessoa detectar que o conteúdo foi manipulado por meio de técnicas de deepfake. Saiba mais em: CHADHA, Anupama; KUMAR, Vaibhav; KASHYAP, Sonu; GUPTA, Mayank. Deepfake: An Overview. *In*: SINGH, Pradeep Kumar *et al.* (eds) **Proceedings of Second International Conference on Computing, Communications, and Cyber-Security**. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 203. Singapore: Springer, 2008. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-16-0733-2_39#citeas. Acesso em 07 fev 2024.

35 HACKER, Philip; ENGEL, Andreas; MAUER, Marco. Regulating ChatGPT and other Large Generative AI Models. **FAccT'23: Proceedings of the 2023 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency**, Junho 2023, p. 1112–1123. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3593013.3594067>. Acesso em: 25 mar 2024.

36 Diante do caráter recente da legislação, recomenda-se a entrevista de Tom Barraclough, especialista e diretor do Brainbox, ao projeto Devorando o DSA do InternetLab para melhor compreensão do tema e de seus impactos e desafios práticos. Cf. DEVORANDO o DSA - Auditorias independentes, por Tom Barraclough. Internetlab. YouTube. 18 de set. de 2023. 59min26seg. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=V9aekSIR1Hs>. Acesso em: 22 mar. 2024.

os fornecedores devem transmitir ao coordenador dos serviços digitais e à Comissão, no prazo de três meses após a conclusão, resultados da avaliação de riscos, medidas de mitigação implementadas, relatórios e execução de auditoria, e, se aplicável, informações sobre consultas realizadas.

Em casos de possível divulgação de informações confidenciais, ameaças à segurança ou prejuízos aos destinatários, os fornecedores podem suprimir essas informações nos relatórios públicos, fornecendo justificativas às autoridades regulatórias, a quem devem enviar os relatórios sem supressões. A legislação também prevê, no art. 40, a possibilidade de que autoridades regulatórias solicitem acesso aos dados dessas plataformas digitais de muito grande dimensão, com o fim de fiscalizar o cumprimento de suas normas.

A presença de normas de devido processo diferenciadas para esse grupo demonstra o reconhecimento e a preocupação do bloco europeu com o potencial impacto que pode advir de sua atividade. Algumas das chamadas *big techs*, por exemplo, que são empresas cujo poder econômico chega a ser equiparado ao PIB (produto interno bruto) de alguns países,³⁷ entram nessa classificação de plataformas de muito grande dimensão e têm, portanto, de adaptar os seus serviços ao que prevê a Lei de Serviços Digitais.

II. Normas para recomendação de conteúdo

As normas para recomendação de conteúdo na Lei de Serviços Digitais, conforme estabelecido no Artigo 27, destacam a transparência nos sistemas de recomendação. Os fornecedores de plataformas online devem incluir nos termos e condições informações claras sobre os principais parâmetros desses sistemas, bem como opções que permitam aos usuários alterar ou influenciar esses parâmetros. Os critérios significativos e a importância relativa desses parâmetros devem ser explicados, proporcionando uma compreensão clara das razões por trás das sugestões de informações aos usuários. Além disso, os fornecedores devem oferecer funcionalidades diretas e acessíveis que permitam aos usuários selecionar e modificar suas preferências em relação à ordem das informações apresentadas.

Os artigos 34 e 35 da lei ampliam a abordagem aos sistemas de recomendação, incluindo os algoritmos estruturantes, ao exigirem que sejam considerados para avaliação e atenuação de riscos. O art. 38 acrescenta requisitos específicos para fornecedores de plataformas de muito grande dimensão, destacando a necessidade de oferecer pelo menos uma opção em seus sistemas de recomendação que não se baseie na definição de perfis.

37 SFREDO, Marta; LOPES, Rodrigo. Um “novo Estado”? Mais ricas do que muitos países, empresas gigantes da tecnologia são cobradas por suas práticas. **GZH**, 18 dez. 2020. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/tecnologia/noticia/2020/12/um-novo-estado-mais-ricas-do-que-muitos-paises-empresas-gigantes-da-tecnologia-sao-cobradas-por-suas-praticas-ckiudceo70001019woewvaey2.html>. Acesso em: 30 jan. 2024.

As normas relativas à recomendação de conteúdo publicitário na Lei de Serviços Digitais, conforme estabelecido nos arts. 26 e 39, impõem requisitos rigorosos aos provedores de plataformas online. O art. 26 destaca a necessidade de transparência, exigindo que os anúncios publicitários sejam identificados de forma clara e concisa, proporcionando aos destinatários informações sobre a entidade que paga o anúncio e os principais parâmetros para a exibição. Além disso, os fornecedores devem oferecer funcionalidades que permitam aos usuários declarar se os conteúdos constituem comunicações comerciais, garantindo a clareza sobre a natureza dos materiais fornecidos.

Já o art. 39 amplia essas exigências para fornecedores de plataformas de muito grande dimensão, impondo a criação de um repositório público com informações detalhadas sobre os anúncios publicitários exibidos. Essas informações incluem o conteúdo do anúncio, a entidade que o exibiu, a entidade pagadora, o período de exibição e outros parâmetros relevantes. O repositório, que deve ser mantido por até um ano após a última exibição do anúncio, busca garantir uma maior transparência e responsabilidade, disponibilizando ao público dados essenciais sobre a publicidade online.

Nesse conjunto robusto, essas normas visam promover a transparência, a autonomia informativa do usuário e a mitigação de riscos nos sistemas de recomendação online, o que exige novas práticas e desafios para moderação de conteúdo. Assim, atender a essa demanda é necessário, já que a moderação não diz respeito apenas à suspensão e remoção de conteúdo, mas também envolve sua curadoria, ao definir quais informações serão apresentadas à pessoa usuária e em que disposição. Nesse sentido, atividades de ranqueamento de conteúdo - inclusive as que são conduzidas para fins publicitários, frequentemente com obtenção de lucro pelos provedores - devem ser observadas, já que possuem um grande impacto na realidade de quem usa tais serviços digitais, como nos casos de *shadowbanning*³⁸ e de recomendação de notícias falsas ou conteúdo desinformativo.³⁹

III. Normas que dependem de decisão judicial

Além de funções que já fazem parte do escopo de atuação do Poder Judiciário, como a possibilidade de proferir decisões que determinem medidas ou requeiram informações sobre conteúdos ilegais (arts. 9 e 10), a Lei de Serviços Digitais recorre ao poder

38 Shadowban (“banimento nas sombras”) é o termo utilizado quando usuários de uma rede social não são notificados de que conteúdos postados não serão distribuídos. Observa-se que certos conteúdos, apesar de não removidos, são invisibilizados, pois não são exibidos em sugestões, páginas iniciais, buscas, entre outros pontos estratégicos na apresentação visual das aplicações. Saiba mais em: MYERS WEST, Sarah. Censored, suspended, shadowbanned: User interpretations of content moderation on social media platforms. *New Media & Society*, v. 20, n. 11, p. 4366-4383, 2018.

39 Por exemplo, recentemente o Núcleo Jornalismo divulgou notícia em que mostra que uma grande rede social, a plataforma digital TikTok, estava recomendando postagens com informações falsas sobre o Projeto de Lei n. 2630/2020 do Brasil, uma das iniciativas normativas analisadas por este *policy paper*. Saiba mais em: SCHURIG, Sofia. TikTok recomenda conteúdo desinformativo sobre PL 2630. *Núcleo Jornalismo*, 02 maio 2023. Disponível em: <https://nucleo.jor.br/curtas/2023-05-02-desinformacao-sobre-pl-2630-viraliza-no-tiktok/>. Acesso em: 31 jan. 2024.

jurisdicional de forma acessória, para apoio da atuação das autoridades regulatórias criadas, como em casos de solicitações de restrição de acesso diante da reiteração de condutas infracionais graves de acordo com a legislação (art. 82) e no suporte para inspeção e imposição de sanções do coordenador de serviços digitais (art. 51 e 59). Contudo, nota-se uma tentativa de criação de meios extrajudiciais para resolução de conflitos, o que pode refletir a preocupação de especialistas com a atual sobrecarga do Poder Judiciário, além dos entraves para respostas numerosas, tempestivas, dinâmicas e técnicas exigidas pela natureza das atividades de moderação de conteúdo online.⁴⁰

c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos

A Lei de Serviços Digitais estabelece mecanismos de resolução de conflitos para garantir opções aos destinatários do serviço além do Poder Judiciário. Os usuários podem escolher entre o sistema interno de gestão de reclamações, a resolução extrajudicial de litígios certificada e o recurso aos processos judiciais. O sistema interno de gestão de reclamações, conforme descrito no art. 20, permite aos destinatários do serviço apresentar reclamações diretamente aos fornecedores de plataformas online. Além disso, o art. 21 introduz a resolução extrajudicial, onde os destinatários têm o direito de escolher organizações certificadas para resolver litígios, proporcionando uma alternativa ao sistema interno. Importante ressaltar que, mesmo após o processo extrajudicial, mantém-se o direito de intentar ações judiciais, assegurando uma abordagem aberta e flexível na resolução de disputas.

No que se refere ao sistema interno de gestão de reclamações determinado pelo art. 20, durante um período mínimo de seis meses após uma decisão (contados a partir do de quando o destinatário é informado da decisão), os destinatários do serviço, incluindo aqueles que apresentaram notificações, têm acesso a esse sistema para apresentar reclamações eletronicamente e de forma gratuita. As reclamações devem ser tratadas de em tempo razoável, de forma não discriminatória, diligente e não arbitrária. Se uma reclamação indicar que a decisão anterior é infundada, ilegal ou incompatível com os termos e condições, o provedor deve revogar a decisão prontamente. As decisões devem ser supervisionadas por colaboradores qualificados, não dependendo exclusivamente de meios automatizados. Os autores das reclamações são informados rapidamente das decisões fundamentadas e das opções de resolução extrajudicial de litígios e outras formas de reparação disponíveis.

As normas citadas representam contribuições elementares para a operacionalização do conceito de devido processo aplicado à moderação de conteúdo. Essa legislação observa aspectos de direitos tradicionalmente garantidos em processos judiciais e administrativos, traduzindo garantias para os procedimentos de gestão do conteúdo que circula em plataformas digitais.

40 KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo:** tendências regulatórias nacionais. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021, p. 48 - 50. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

O intuito de assegurar uma comunicação eficaz e os direitos à contestação, à justificativa e a mecanismos de revisão decisória acessíveis é uma das principais contribuições da Lei de Serviços Digitais para o debate sobre o modelo de regulação de plataforma e governança do conteúdo online. Contudo, devido a sua recente edição, ainda pairam dúvidas sobre como essas obrigações serão operacionalizadas pelos provedores, além de se a forma como tais regras foram desenhadas garantirão sua efetividade.⁴¹

O coordenador dos serviços digitais do Estado-Membro, autoridade regulatória nacional estabelecida nos arts. 49 a 51, pode ser acionado pelo usuário para apurar reclamações (art. 53). Além disso, essa pessoa certifica organizações de resolução extrajudicial de litígios, assegurando sua qualidade e conformidade com as normas. Esses organismos certificados têm a responsabilidade de disponibilizar decisões de forma transparente e dentro de prazos específicos, não excedendo 90 dias para a maioria dos casos. Em situações excepcionais, como litígios altamente complexos, o prazo pode ser prorrogado por mais 90 dias, totalizando um período máximo de 180 dias. Essas vias visam proporcionar eficiência e acessibilidade na resolução de conflitos, oferecendo aos destinatários do serviço uma variedade de opções para resolver disputas de maneira justa e eficaz.

3.2. Américas: Brasil e o Projeto de Lei n. 2630/2020

3.2.1. Contexto político

O Brasil é um país localizado na América do Sul e conta com mais de 201,3 milhões, segundo dados de 2022 do IBGE.⁴² Em relação à penetração de internet, a Internet World Stats afirma que o Brasil possuía uma taxa de 82,8% em 2022.⁴³ Isso significa que mais de 36 milhões de pessoas ainda não possuem acesso à internet no país.⁴⁴

41 HOBOKEN, Joris van et. al. (Org.). **Putting the DSA into Practice: Enforcement, Access to Justice and Global Implications**. Berlim: Verfassungsbooks on Matters Constitucional, 2023. Disponível em: https://www.ivir.nl/publicaties/download/vHoboken-et-al_Putting-the-DSA-into-Practice.pdf. Acesso em: 30 mar 2023.

42 DE 2010 a 2022, população brasileira cresce 6,5% e chega a 203,1 milhões. **Agência de Notícias do IBGE**, 28 jun. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37237-de-2010-a-2022-populacao-brasileira-cresce-6-5-e-chega-a-203-1-milhoes>. Acesso em: 25 jan. 2024.

43 INTERNET WORLD STATS. Internet Users Statistics for South America. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats15.htm>. Acesso em: 25 jan. 2024.

44 RODRIGUES, Jéssica. Desconectados: 36 milhões de pessoas sem internet refletem a desigualdade no Brasil. **Brasil de Fato**, 01 set. 2023. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/09/01/desconectados-36-milhoes-de-pessoas-sem-internet-refletem-a-desigualdade-no-brasil#:~:text=No%20>



Em relação ao contexto político, o Brasil se constitui como uma república federativa presidencialista, dividida entre os poderes executivo, legislativo e judiciário. No campo jurídico-normativo, o país é considerado de *civil law*, isto é, seu ordenamento jurídico é amplamente baseado em legislações, que passam por procedimentos formais previstos constitucionalmente para sua validação. A jurisprudência, formada por precedentes judiciais, possui sua importância no campo jurídico e pode ser vinculante para um ou todos os tribunais do país, mas, em regra, é considerada uma fonte secundária à legislação, salvo casos de reconhecimento de inconstitucionalidade.

Nessa toada, o Projeto de Lei 2.630/2020 surge logo após um contexto de avanço da disseminação de *fake news* pelas redes sociais no país, em especial após a corrida eleitoral de 2018, que culminou na condução de Jair Bolsonaro à presidência. Na época, o pleito ficou marcado pela circulação em massa de notícias falsas, cujo real impacto no resultado das eleições aparenta ser ainda imensurável. Inclusive, o referido projeto ficou conhecido então como “PL das Fake News”, apelido este que é mantido até os dias atuais.

No entanto, desde o início de sua tramitação, a proposta foi além de somente combater *fake news*, sendo considerada uma verdadeira regulação de plataformas digitais. Dentre as previsões, pode-se citar não somente aspectos relacionados à moderação de conteúdo, como também previsões mais polêmicas e algumas potencialmente violadoras de direitos fundamentais, como, por exemplo, remuneração de jornalismo, imunidade parlamentar no espaço digital, coleta massiva de registros de mensagens e medidas de identificação de usuários abusivas.⁴⁵

Apesar de ter seu processo acelerado quando se aproximavam as eleições de 2022, e mesmo após inúmeras alterações no texto, como a retirada dos tópicos mencionados e outros, o PL 2.630 segue em tramitação até os dias atuais. A sua versão mais recente, até o fechamento deste relatório, é datada de 27 de abril de 2023 e foi a escolhida para servir à análise seguinte. Diante dos atos antidemocráticos de 8 de janeiro de 2023, amplamente divulgados via redes sociais;⁴⁶ a influência dos espaços online no planejamento de ataques a escolas;⁴⁷ e, mais recentemente, a divulgação do envolvimento de grandes redes de páginas de fofoca com a disseminação de *fake news*, e os impactos para a

[Brasil%2C%2036%20milh%C3%B5es%20de%20lugares%20com%2028%25%20dos%20casos..](#) Acesso em: 25 jan. 2024.

45 COALIZÃO DIREITOS NA REDE. **Combate à desinformação requer proteção à liberdade de expressão e amplo debate com a sociedade.** 15 mai. 2020. Disponível em: <https://direitosnarede.org.br/2020/05/15/ombate-a-desinformacao-requer-protecao-a-liberdade-de-expressao-e-amplo-debate-com-a-sociedade/>. Acesso em: 25 jan. 2024.

46 EM discurso no ato sobre 8 de janeiro, Moraes defende regulamentação das redes sociais. **IstoÉ**, 08 jan. 2024. Disponível em: <https://istoe.com.br/em-discurso-no-ato-sobre-8-de-janeiro-moraes-defende-regulamentacao-das-redes-sociais/>. Acesso em: 25 jan. 2024.

47 MORI, Letícia; LEMOS, Vinícius. A idolatria a autores de ataques a escolas que circula livremente em redes sociais. **BBC News Brasil**, 06 abr. 2023. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cgr15664953o>. Acesso em: 25 jan. 2024.

integridade e a vida das pessoas,⁴⁸ espera-se que 2024 seja um ano decisivo para a aprovação da proposta.

3.2.2. Escopo da regulação

O Projeto de Lei 2.630/2020 é a proposta que busca instituir a “Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet, destinada a estabelecer normas e mecanismos de transparência para provedores de redes sociais, ferramentas de busca, de mensageria instantânea, assim como diretrizes para seu uso”.⁴⁹ Conforme já mencionado, desde o início de sua tramitação, o projeto passou por inúmeras alterações, contém diversos PLs apensados e hoje já é reconhecido como o principal projeto a buscar estabelecer uma regulação para plataformas digitais que contenham mais de 10 milhões de usuários mensais no Brasil.

Próximo à publicação deste policy paper, o presidente da Câmara dos Deputados, Arthur Lira (PP-AL) anunciou⁵⁰ que o Projeto de Lei nº 2630/2020, que até então encontrava-se pronto para entrar na ordem de votações no Plenário, não será mais votado. De acordo com ele, o PL estaria “contaminado pela polarização política”, e, frente à ausência de consenso entre os parlamentares, estaria “fadado a lugar nenhum”. Em conjunto, anunciou a criação de um grupo de trabalho para debater um novo projeto de lei a fim de regular as plataformas digitais.

Apesar dessa medida, o PL nº 2630/2020 se destaca por ser a iniciativa normativa de maior maturidade no Brasil no âmbito de regulação de plataformas digitais e aplicação do princípio do devido processo. Dessa forma, seu estudo continua sendo uma atividade válida para a reflexão sobre o cenário brasileiro, bem como para o desenvolvimento de futuras regulações.

Dentro do seu escopo, encontram-se os seguintes temas principais, além de definições e disposições finais: I) responsabilização dos provedores; II) normas para notificação

48 BRITO, Aline. Regulamentação das redes sociais ganha força após morte de vítima de fake news. **Correio Braziliense**, 26 dez. 2023. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/politica/2023/12/6775435-regulamentacao-das-redes-sociais-ganha-forca-apos-morte-de-vitima-de-fake-news.html>. Acesso em: 25 jan. 2024.

49 BRASIL. **Projeto de Lei nº 2630/2020 e seus apensados**. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334. Acesso em: 25 jan. 2024.

50 AZEVEDO, Victoria. **Câmara enterra PL das fake news e rediscutirá texto do zero após caso Musk**. Folha de São Paulo. 9 abri. 2024. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2024/04/camara-enterra-pl-da-fake-news-e-rediscutira-texto-do-zero-apos-caso-musk.shtml>. Acesso em: 15 abri. 2024.

do usuário e para um devido processo na moderação de conteúdo; III) deveres de transparência; IV) deveres sobre publicidade digital; V) direitos autorais e conexos; VI) remuneração de conteúdo jornalístico; VII) atuação do Poder Público; VIII) educação para o uso da internet; IX) proteção de crianças e adolescentes; X) disposições para serviços de mensageria instantânea; XI) trâmites judiciais e de investigação; XII) sanções; XIII) crimes em espécie; e XIV) regulação de provedores.

3.2.3. Aplicação do devido processo

a. Sobre a menção do conceito de devido processo

A expressão devido processo está prevista de forma explícita no texto do Projeto de Lei 2.630/2020. No título do seu capítulo III, a norma prevê “Da notificação pelo usuário e do devido processo nos procedimentos de moderação de conteúdo”. Além dessa menção, a expressão aparece logo no início do texto, no art. 4º, quando são estabelecidos os objetivos da Lei, dentre eles, “o exercício do direito do usuário à notificação, ao contraditório, ampla defesa e devido processo em relação à moderação de conteúdos”.

No entanto, a proposta não prevê em nenhum momento a definição do que seria esse devido processo. Tal ausência pode ser justificada na existência de um arcabouço, tanto jurídico quanto jurisprudencial, do que seria esse direito consagrado, inclusive, na própria Constituição Federal. Ainda assim, em se tratando de uma relação eminentemente privada, envolvendo atores com grande poder econômico, como *big techs*, seria importante haver a delimitação do escopo e alcance com a sua aplicação no âmbito da moderação de conteúdo online.

b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo

I. Normas para intervenção em conteúdo

Primeiramente, insta registrar que o projeto de lei define que o conceito de “conteúdo” engloba “informações, processadas ou não, que podem ser utilizadas para produção e transmissão de conhecimento em sentido amplo, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, compartilhados em uma aplicação de internet, independentemente da forma de distribuição” (art. 5º, III). Nesse sentido, a moderação de conteúdo é classificada como “elaboração e aplicação de regras sobre contas e conteúdos gerados por terceiros que impliquem a exclusão, indisponibilização, redução ou promoção de alcance, sinalização de conteúdos, desindexação e outras com efeito análogo, bem como as medidas empregadas para o cumprimento desta Lei, nos termos da regulamentação” (art. 5º, V).

Com efeito, trata-se de duas definições fundamentais para a compreensão do texto, que ainda estabelece o que é publicidade da plataforma, perfilamento, provedor e outros conceitos importantes para a sua aplicação. Verifica-se que tal iniciativa pode colaborar para não abrir margem de dúvidas quando da sua implementação por atores interessados, como o Poder Judiciário ou as próprias plataformas, por exemplo.

No que tange a parâmetros, critérios e demais normas incidentais sobre devido processo, cabe destacar que o PL 2.630/2020 possui uma vasta gama de dispositivos que atendem a essa finalidade. Para começar, a proposta prevê que o procedimento de moderação observe a legislação vigente e ocorra com equidade, consistência e respeitando os direitos de acesso à informação, liberdade de expressão e livre concorrência (art. 17).

De forma mais abrangente, o texto estabelece duas figuras que, apesar de não tratarem sobre procedimentos de moderação, também informam o que deverá ser considerado como prioritário pelas plataformas neste ponto. São os conceitos de “risco sistêmico” (classificado como aquele que advém da concepção ou funcionamentos dos serviços e sistemas da plataforma, cf. art. 7º e ss.) e “dever de cuidado” (que seria a necessidade de atuar com diligência a fim de prevenir e mitigar a ocorrência de práticas ilícitas em seus serviços, cf. art. 11 e ss.).

No que tange ao primeiro, organizações da sociedade civil já se manifestaram no sentido de ser um caminho “mais favorável e seguro à proteção dos direitos dos usuários e usuárias, na medida em que busca resolver questões estruturais e mitigar potenciais riscos dos serviços, não se limitando a temas específicos de conteúdo”⁵¹.

Em relação ao segundo, o PL estabelece um rol não exaustivo de crimes em espécie, cujas práticas deverão ser observadas com maior atenção pela plataforma, a fim de determinar medidas de intervenção. Dentre eles, estão o crime de racismo, aqueles contra o Estado Democrático de Direito, terrorismo e contra crianças e adolescentes. Ambos denotam uma tentativa do legislador de buscar incentivar as empresas para que adotem medidas mais incisivas, com vistas a evitar a disseminação de conteúdo nocivo e melhorar a moderação em suas plataformas digitais. Entretanto, ao contrário da opinião sobre a criação dos deveres em torno dos riscos sistêmicos, organizações que atuam em defesa dos direitos digitais veem o dever de cuidado com reticência. Dentre os motivos, estão a delegação de poder jurisdicional para averiguar o que é crime ou não para empresas privadas, possível ampliação de exceções ao regime de responsabilização de plataformas digitais e falta de definição sobre o que seria um “conjunto de esforços e medidas adotadas” capaz de permitir a responsabilização desses atores no caso de descumprimento.⁵²

Neste ponto, o descumprimento das obrigações de dever de cuidado, durante a adoção de protocolo de segurança,⁵³ tem previsão de gerar responsabilização civil

51 COALIZÃO DIREITOS NA REDE. **A Democracia brasileira deve assumir um papel ativo na regulação das Plataformas Digitais**. 12 abr. 2023. Disponível em: <https://direitosnarede.org.br/2023/04/12/a-democracia-brasileira-deve-assumir-um-papel-ativo-na-regulacao-das-plataformas-digitais/>. Acesso em: 22 mar. 2024.

52 COALIZÃO DIREITOS NA REDE. **A Democracia brasileira deve assumir um papel ativo na regulação das Plataformas Digitais**. 12 abr. 2023. Disponível em: <https://direitosnarede.org.br/2023/04/12/a-democracia-brasileira-deve-assumir-um-papel-ativo-na-regulacao-das-plataformas-digitais/>. Acesso em: 22 mar. 2024.

53 Segundo o art. 12 do Projeto de Lei 2.630/2020, o protocolo de segurança é um procedimento que

dos provedores (art. 6º). Apesar do aparente conflito com o Marco Civil da Internet, que prevê que plataformas intermediárias sejam responsabilizadas somente no caso de descumprimento de decisão judicial determinando a remoção de conteúdo (art. 19), entende-se que essa responsabilização pode guardar maior relação com a instauração de um procedimento administrativo, do que necessariamente uma equivalência à responsabilidade prevista pelo MCI. No entanto, isso ainda precisará ser averiguado na prática com a eventual aprovação da proposta, bem como se essa forma de responsabilização ficará a cargo de um possível órgão regulador⁵⁴ que também possa ser criado para esse tema no Brasil.

Além disso, o PL 2.630 traz também uma longa seção contendo somente deveres de transparência. Dentre eles, está a previsão sobre quais informações devem constar nos termos de uso das plataformas, como por exemplo potenciais riscos, informações sobre critérios de moderação e tipos de conteúdo proibido. Além disso, a proposta também exige que os termos sejam nítidos e de fácil acesso, assim como devem conter os parâmetros para funcionamento dos sistemas de recomendação de conteúdo, como descrição geral dos algoritmos, principais critérios informativos e opções para modificá-los, desde que respeitos os segredos comercial e industrial (art. 21).

Outrossim, estão previstos também os relatórios de transparência (art. 23), com a descrição dos elementos que devem conter e sua periodicidade, e critérios para a realização de auditoria externa, como a abordagem de impactos da moderação de conteúdo na disseminação de conteúdos ilícitos (art. 24). Embora não possam ser considerados a bala de prata contra problemas relacionados à moderação de conteúdo, o estabelecimento de elementos básicos para esses relatórios fortalece um sistema de garantias de transparência ao usuário junto a mecanismos que asseguram o direito ao devido processo. No que tange à publicidade digital, ainda são previstas as obrigações de fornecimento de informação acerca do repositório de anúncios da plataforma e de disponibilização do histórico de anúncios apresentados ao usuário no período de 6 meses anteriores à solicitação.

Em prestígio ao direito de acesso à informação, verifica-se que a proposta prevê que provedores de serviço informem ações de moderação de conteúdo tomadas,

pode ser instaurado quando configurada a iminência dos riscos sistêmicos listados pelo legislador ou quando houver negligência ou insuficiência da ação do provedor, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis. Tal procedimento possui natureza administrativa e suas etapas e objetivos foram delegados para posterior regulação. In: BRASIL. **Projeto de Lei nº 2630/2020 e seus apensados**. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334. Acesso em: 25 jan. 2024.

54 BIONI, Bruno; ZANATTA, Rafael. Órgão regulador é o elefante na sala do debate sobre plataformas digitais. **Folha de São Paulo**, 22 mar. 2023. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2023/03/orgao-regulador-e-o-elefante-na-sala-do-debate-sobre-plataformas-digitais.shtml>. Acesso em 22 mar. 2024.

independente dos motivos que levaram a essa ação, além de publicizar a ação judicial que eventualmente tenha dado causa a essa atividade, salvo sigilo judicial. De fato, verifica-se que todas as normas mencionadas, de alguma maneira, informam questões conexas à realização da atividade de moderação de conteúdo. As exigências de transparência denotam uma preocupação em tornar o processo e a atividade das plataformas mais nítidas para aqueles que utilizam seus serviços, contribuindo para uma relação de confiança com os usuários, que podem passar a ser melhor informados acerca dos processos aos quais estão submetidos.

Em que pese não ditem expressamente sobre o próprio procedimento de moderação e suas etapas, é possível vislumbrar o possível impacto incidental de normas como as referidas acima, que tendem a atuar de forma mais sistêmica sobre o funcionamento das empresas provedoras de serviços de aplicação, em especial, no que diz respeito à forma com que incidem sobre conteúdos. A preocupação da proposta analisada em estabelecer a liberdade de expressão, de livre concorrência e acesso à informação como o ponto de partida para essa atividade também aponta para a necessidade de um equilíbrio entre direitos considerados fundamentais pela Constituição brasileira.

Por outro lado, o PL 2.630 também apresenta em seu conteúdo previsões acerca das etapas da moderação de conteúdo, concentradas em especial no capítulo cujo título, como já mencionado, traz a expressão de devido processo. Nessa toada, foi possível identificar a presença de normas acerca da notificação do usuário que teve seu conteúdo moderado (art. 18), como a determinação de que ele seja informado sobre

- a. a natureza da medida aplicada e o seu âmbito territorial;
- b. a fundamentação, que deve necessariamente apontar as cláusulas de seus termos de uso para aplicação e o conteúdo ou a conta que deu causa à decisão;
- c. procedimentos e prazos para exercer o direito de pedir a revisão da decisão; e
- d. se a decisão foi tomada exclusivamente por meio de sistemas automatizados fornecendo informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão, nos termos do art. 20, § 1º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, quando cumpridos os requisitos para tanto.⁵⁵

Tal disposição demonstra a necessidade de fundamentação das decisões de moderação de conteúdo, concedendo ciência para as pessoas que houverem sido afetadas. Essa obrigação se apresenta como essencial na medida em que assegura aos usuários as informações necessárias para que possam recorrer da decisão de forma completa e adequada. Da mesma forma, é prevista a obrigação de que a resposta aos pedidos de revisão contenha as razões explicitadas, devendo o conteúdo ser restaurado assim

55 BRASIL. **Projeto de Lei nº 2630/2020 e seus apensados.** Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334. Acesso em: 25 jan. 2024.

que constatado o erro na sua intervenção. Os prazos para notificação e de resposta aos pedidos de revisão poderão ser definidos pela plataforma, por meio de seu código de conduta, desde que observem a razoabilidade (art. 18, §1^a).

II. Normas para recomendação de conteúdo

Quanto às normas para recomendação de conteúdo, conforme já mencionado, o projeto possui uma seção para deveres sobre publicidade digital. Os dispositivos mais específicos sobre o procedimento que deve ser empregado para essa atividade apontaram para dois aspectos principais: o primeiro se relaciona com a obrigação de que a plataforma identifique as pessoas responsáveis por impulsionar ou anunciar em seus espaços, seja pessoa física ou jurídica (arts. 26 e 27).

O segundo é a proibição de perfilamento comportamental de usuários que sejam crianças ou adolescentes, para fins de direcionamento de publicidade. Tais previsões apresentam relevância na medida em que contribuem para eventuais responsabilizações em caso de impulsionamento ou anúncio de conteúdo ilícito ou ilegal, ao mesmo tempo que buscam proteger um grupo mais vulnerável de uma recomendação de conteúdo personalizada, que pode ser persuasiva.

III. Normas que dependem de decisão judicial

No que diz respeito às normas que dependem de decisão judicial, foi possível identificar que a proposta dedica essa atenção para a moderação de conteúdo de contas de agentes do Poder Público. Para estes, sempre que houver intervenção ativa ilícita ou abusiva em suas contas - consideradas de interesse público - é possível o ajuizamento de ação para reativar conta e o seu restabelecimento em até 24 horas, caso fique comprovado o desrespeito a direitos fundamentais e constitucionais (art. 33, §2^o).

Outrossim, para os casos de decisões judiciais que obriguem à remoção de conteúdo ilícito referente à prática dos crimes a que a lei se referem, elas deverão ser cumpridas sob o mesmo prazo de 24 horas, sendo o seu descumprimento punido com multa de 50 mil a 1 milhão de reais por hora (art. 44). Esse dispositivo aponta para o cuidado do PL com a observância do dever de cuidado e as principais atividades criminosas descritas em sua redação. Em ambos os casos, é de se destacar o prazo exíguo a que as plataformas são obrigadas a remover o conteúdo em questão.

Atualmente, cabe destacar que as decisões judiciais também são valorizadas pelo Marco Civil da Internet. Em seu art. 19, por exemplo e como já mencionado, o MCI prevê que as plataformas intermediárias somente serão responsabilizadas pelo conteúdo de terceiros caso descumpram ordem judicial determinando a remoção de determinado conteúdo.

c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados

No que tange a mecanismos de resolução de conflitos, verifica-se que o PL 2.630/2020 não é explícito em prever instâncias específicas. A presença de normas de devido processo que dependem de decisão judicial, entretanto, denotam que o Poder Judiciário tem seu papel reconhecido legalmente enquanto sede de apelação.

Da mesma forma, também não são desconsideradas as próprias instâncias internas da plataforma, que são, inclusive, destinatárias das regras de devido processo mais voltadas a aspectos procedimentais. É possível perceber, por exemplo, que o PL 2.630 obriga os provedores de serviço à criação de mecanismos para usuários poderem denunciar, de forma justificada, conteúdos potencialmente ilegais (arts. 16 e 18, §3º). Todavia, reserva-se o direito da plataforma de determinar como serão os mecanismos e os requisitos mínimos para a notificação de conteúdo.

Por fim, cumpre destacar que, apesar de ser mencionado na proposta, o Comitê Gestor da Internet figura apenas com o possível papel de acompanhar e monitorar o trabalho das plataformas de forma sistêmica, não servindo, portanto, como mecanismo de resolução de conflitos.

3.3. África: Nigéria e o Código de Prática para Plataformas de Serviços de Computador Interativos/Intermediários de Internet

3.3.1. Contexto político



A Nigéria é um país localizado no oeste do continente africano e possui a maior população da região, com mais de 210 milhões de habitantes, segundo dados do Banco Mundial de 2021.⁵⁶ De acordo com a iniciativa Internet World Stats, a penetração de internet na região foi de 73% em 2023.⁵⁷

Em relação ao contexto político, a Nigéria se estrutura atualmente em uma república federativa presidencial e multipartidária, com uma divisão entre os poderes executivo, legislativo e judiciário. No campo jurídico-normativo, o país é considerado de *Common Law*, ou seja, cujo sistema jurídico é baseado em precedentes (ou casos) judiciais. Isso se dá em especial em virtude da colonização e imposição do sistema jurídico inglês ao país. No entanto, a maior parte do direito nigeriano hoje é codificado.⁵⁸

Nesse sentido, o contexto que propiciou a elaboração do Código de Prática para Plataformas de Serviços de Computador Interativos/Intermediários de Internet foi a remoção de um tweet e a suspensão temporária da conta do então presidente do país, Muhammadu Buhari, no antigo Twitter (atualmente nomeado X). O caso ocorreu em junho de 2021 e o post em questão se referia à Guerra Civil da Nigéria, datada dos anos 1967-1970. Muhammadu, que foi militar do Exército durante a guerra contra os secessionistas, teria feito uma referência ao evento histórico para sugerir que os responsáveis por ataques a infraestruturas do governo em 2021 enfrentariam repressão militar.⁵⁹

56 THE WORLD BANK. World development indicators. Disponível em: <https://datatopics.worldbank.org/world-development-indicators/>. Acesso em: 23 jan. 2024.

57 INTERNET WORLD STATS. Internet Users Statistics for Africa. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats1.htm>. Acesso em: 25 jan. 2024.

58 NATIONAL OPEN UNIVERSITY OF NIGERIA. **Course title:** Nigerian Legal System. pp. 36-38. Disponível em: <https://nou.edu.ng/coursewarecontent/POL%20%20211.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2024.

59 ROUX, Jean Le; HANLEY, Hans. Nigerian Twitter users flock to VPNs amid dubious legal threats. 24 jun. 2021. Disponível em: <https://medium.com/dfrlab/nigerian-twitter-users-flock-to-vpns-amid-dubious-legal-threats-395101f95cd3>. Acesso em: 23 jan. 2024.

Em tradução livre, o tweet afirmava que “muitos dos que estão se comportando mal hoje são jovens demais para estar cientes da destruição e perda de vidas que ocorreram durante a Guerra Civil Nigeriana. Aqueles de nós que estiveram nos campos por 30 meses, que passaram pela guerra, os trataremos na linguagem que entendem” (tradução nossa).⁶⁰ Após a suspensão, o Ministro da Informação da Nigéria, Lai Mohammed, informou a suspensão da então rede social Twitter no país, cuja reaproximação com o governo iniciou somente duas semanas depois do ocorrido.⁶¹

A suspensão, por sua vez, foi revertida apenas em janeiro de 2022, depois de negociações com a empresa, que teria aceitado acatar condições do Estado.⁶² É importante destacar, porém, que o governo nigeriano já havia determinado bloqueios online anteriormente, como em 2020, quando proibiu conteúdo relacionado ao protesto #EndSARS, que se posicionava pelo fim do Esquadrão Especial Anti-Roubo (SARS), acusado de uma série de violências sem justificativa contra civis.⁶³

3.3.2. Escopo da regulação

Diante desse contexto, o Código de Prática para Plataformas de Serviços de Computador Interativos/Intermediários de Internet teve sua primeira versão de rascunho em junho de 2022 pela Agência Nacional de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação, sendo aprovado em outubro do mesmo ano.⁶⁴ Apesar do nome remeter à ideia de uma norma não vinculante, o descumprimento do Código é considerado uma violação às disposições à Lei de Comunicações da Nigéria (NCA) de 2003, Lei da Comissão Nacional de Radiodifusão (NBC) de 2004 e Lei da Agência Nacional de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação.

Segundo o próprio Código de Práticas, os seus objetivos são: I) determinar boas práticas para plataformas de serviços de computador interativos e intermediários de Internet, que tornem o ambiente digital mais seguro para nigerianos e estrangeiros na Nigéria;

60 Ibidem.

61 PRINCEWILL, Nimi. Nigeria announces talks with Twitter after ban, as Ecowas court bars government crackdown on users. **CNN**, 23 jun. 2021. Disponível em: <https://edition.cnn.com/2021/06/23/africa/nigeria-negotiate-twitter-ban-intl/index.html>. Acesso em: 23 jan. 2024.

62 KENE-OKAFOR, Tage. Nigeria lifts ban on Twitter, says the social media giant has met conditions. **TechCrunch**, 12 jan. 2022. Disponível em: https://techcrunch.com/2022/01/12/nigeria-lifts-ban-on-twitter-says-the-social-media-giant-has-met-some-conditions/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAA3Rb5JXyXod89yYeN6PypMqst8ln7-mv3A9iFVn33d7WA6w4b5gRv2KjWgouS0j0Vs1IHnYQXNbCJSXFEM7qQRyQz56FNMEZmqYTM2t3S2pk_KDqL1yiXLQ_cxEhkV5uHULquv2-4FNDJH0IMHZyfoCad0QAvKEzQ-GVwcKqNr. Acesso em: 23 jan. 2024.

63 BUSARI, Stephanie. O que é o EndSARS e como ele mobilizou a Nigéria. **CNN Brasil**, 26 out. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/juventude-da-nigeria-encontra-sua-voz-em-protestos-de-movimento/>. Acesso em: 23 jan. 2024.

64 GOVERNO DA NIGÉRIA. **Code of Practice for Interactive Computer Service Platforms/ Internet Intermediaries**. 26 set. 2022. Disponível em: <https://nitda.gov.ng/wp-content/uploads/2022/10/APPROVED-NITDA-CODE-OF-PRACTICE-FOR-INTERACTIVE-COMPUTER-SERVICE-PLATFORMS-INTERNET-INTERMEDIARIES-2022-002.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2024.

II) estabelecer medidas para combater ameaças online, como desinformação;⁶⁵ e III) adotar um regime de corregulação para sua implementação e cumprimento. Além disso, a norma também menciona que serve para guiar os passos para salvaguardar a segurança e o interesse dos nigerianos e não-nigerianos que vivem na Nigéria, em relação ao que acontece no ambiente digital.

3.3.3. Aplicação do devido processo

a. Sobre a menção do conceito de devido processo

Primeiramente, no que tange à presença do conceito de devido processo, tendo em vista o Código de Práticas ser um documento em inglês, buscou-se pelo uso da expressão “due process”. No entanto, não foi encontrado nenhum resultado. O termo mais próximo foi o de “due diligence”, mas para referir-se à necessidade de que a plataforma atue no sentido de garantir que conteúdo ilegal não seja disponibilizado em seu espaço.

Tal informação é relevante na medida em que, apesar da ausência do termo explícito, a norma traz diferentes previsões relacionadas a procedimentos e parâmetros que devem ser considerados pelas plataformas quando se trata de moderação de conteúdo. Assim, a interpretação que segue abaixo foi considerando a presença desses elementos.

b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo

I. Normas para intervenção em conteúdo

Assim como nas regulações anteriores, o Código de Práticas da Nigéria inicia, no seu tópico de “definições”, estabelecendo alguns conceitos fundamentais para a sua compreensão. Dentre eles, destaca-se a distinção entre as categorias de conteúdo danoso (que não é necessariamente ilegal), ilegal (que fere normas nacionais) e dano online (a “ação ou inação com um risco razoavelmente previsível de ter um impacto físico ou psicológico adverso em indivíduos”).

No que tange a normas de devido processo, em relação ao primeiro grupo, de parâmetros, normas incidentais e critérios, foi possível verificar a determinação de que as plataformas atuem com a devida diligência para evitar a disponibilização de conteúdo ilegal em seus espaços (parte I, 7) — muito similar ao estabelecido dever de cuidado na Lei de Serviços Digitais da União Europeia e no PL 2.630/2020 do Brasil. Sendo comprovada essa atenção e a adoção de todos os passos razoáveis para impedir o *upload* desse tipo de conteúdo, o Código prevê a isenção de responsabilidade das empresas. Entretanto, a

65 O texto da norma traz os conceitos de “disinformation” e “misinformation” em conjunto, cuja diferença essencial entre um e outro está na intenção do autor. O primeiro seria a informação verificavelmente falsa ou enganosa que é criada, apresentada e disseminada para ganho econômico ou para enganar o público e que pode causar danos, enquanto o segundo seria a disseminação não-intencional de informação falsa.

norma não estabelece o que seriam considerados “passos razoáveis”, deixando margem para interpretações mais subjetivas no caso concreto.

Além disso, o Código estabelece a necessidade de avaliações de risco (parte II, 4), a fim de determinar se um conteúdo é nocivo após a plataforma ser notificada a respeito. Tal avaliação deve levar em consideração a natureza do conteúdo e o risco real de impacto físico ou psicológico, direto ou indireto sobre crianças ou adultos; o risco real da disseminação do conteúdo ter esse mesmo impacto – que também deve considerar o nível de dano e o potencial de alcance e interação do conteúdo; e as peculiaridades socioculturais da Nigéria.

É interessante destacar que a norma dá conta de observar que o contexto do país também é elemento fundamental para a avaliação de risco, demandando o cuidado com suas especificidades. Por outro lado, a preocupação com o público infantil é prevista no texto novamente em outra oportunidade, com a ordem de que conteúdos inapropriados para crianças sejam sinalizados e censurados, editados ou tenham seu acesso controlado.

No campo do enfrentamento à disseminação de desinformação, a norma prevê medidas especificamente para essa temática (parte V). Assim, estabelece que intermediários trabalhem em conjunto com agências de checagem de fato para identificar conteúdo desinformativo, de modo que quando houver a confirmação de que alguma informação é inverídica, a plataforma deve adotar as medidas necessárias para fornecer a versão correta ou factual dos eventos com base em fontes autorizadas nacionais e internacionais, conforme aplicável (parte V, “quando aplicável”, 2).

Em relação a conteúdo removido, o Código determina que a plataforma o preserve, assim como qualquer material relacionado, conforme requerido por lei aplicável, e que rotule a postagem como desabilitada ou removida, junto às razões para tal ação (parte II, 5 e 6). Tais medidas devem ser tomadas junto a passos razoáveis para assegurar que conteúdos removidos, em especial desinformativos, não sejam encontrados na busca, *feed* ou outros canais de distribuição, bem como para abordar e fechar contas e fontes que ampliem desinformação (parte V, “quando aplicável”, 4 e 5). Aliás, usuários devem ser regularmente informados acerca da necessidade de observância das regras e regulações para uso e acesso às plataformas (parte II, 8). Deste modo, caso não cumpram com elas, a plataforma tem o direito de encerrar o acesso do infrator ao seu espaço.

A regulação selecionada também possui disposições voltadas a estabelecer parâmetros para os termos de uso das plataformas. Nesse sentido, a norma prevê que as regras devem estar facilmente acessíveis e que os usuários devem ser informados sempre que houver mudanças (parte II, 1 e 9). Tal previsão vai no caminho de assegurar que as pessoas tenham maior nitidez sobre quais condutas são admitidas na plataforma e

como recorrer de eventuais moderações indevidas. Outrossim, dispõe especificamente sobre conteúdos que devem ser considerados prejudiciais nos termos de uso, a saber, aqueles que: a) sejam nocivos para crianças; b) têm a potencial de causar dano físico ou psicológico a outros usuários, seja de forma direta ou indiretamente; c) o usuário não seja e não tenha autorização do proprietário legal da conta; d) sejam falsos ou enganosos; e) comprometam a segurança, ameacem a unidade ou soberania da Nigéria ou promovam atos terroristas; e f) incentivem atos de desordem pública ou causem interferência em investigações em andamento (parte II, 2).

O Código de Práticas apresenta também aspectos relacionados à notificação dos usuários que denunciam ou têm seu conteúdo moderado em plataformas. Em relação àqueles, determina-se que o denunciante deve ter a confirmação de recebimento da reclamação e que o conteúdo deve ser removido assim que seja “razoavelmente” possível (parte I, 3). Para quem tem conteúdo moderado, a plataforma deve possibilitar pedido de revisão ou recurso para o usuário afetado, que deverá apresentar as razões pelas quais acredita que o conteúdo não deve ser removido (parte I, 10). Se a solicitação for procedente, a plataforma deve restaurar a postagem assim que possível também.

A previsão de prazos mais específicos, porém, aparece em duas situações (parte I, 2 e 4): a) mediante recebimento de uma notificação de Agência Autorizada do Governo sobre a existência de conteúdo ilegal; e b) recebimento de uma reclamação de usuários ou não usuários em relação a conteúdo que expõe a vida pessoal de alguém, contém nudez parcial ou total, “ato sexual, *deepfake* ou pornografia de vingança”, e que pode “assediar, descredibilizar ou intimidar o usuário ou não usuário” denunciante. Nesses casos, a plataforma deve confirmar o recebimento do pedido e remover o conteúdo em até 48 horas.

A presença de prazos exíguos nessas situações levanta o questionamento sobre a capacidade da plataforma de atender a todos os pedidos que eventualmente receber, tanto de usuários quanto de não usuários, além de órgãos do governo. Considerando que o Código prevê aplicação para plataformas com mais de 1 milhão de usuários na Nigéria (parte III, 6), é possível que haja um grande número de reclamações diariamente, o que pode levá-la a priorizar derrubar o conteúdo sem realizar análises mais aprofundadas sobre o que se trata, antes de averiguar se ele realmente infringe as regras previstas em seus termos de uso e o estabelecido no Código de Práticas.

Em relação a ordens governamentais, a normativa prevê ainda que quando houver confirmação de que um conteúdo reportado por um órgão autorizado do governo é falso ou pode causar violência, ameaçar a unidade, paz e segurança do país, a plataforma deve avisar o usuário e remover o conteúdo assim que for razoavelmente possível (parte V, “quando aplicável”, 3). No ponto, é necessário que a plataforma mantenha um canal sempre disponível e dedicado ao recebimento de pedidos e reclamações de Agências Governamentais autorizadas (parte I, 8).

II. Normas para recomendação de conteúdo

No caso de normas para recomendação de conteúdo, a única localizada no Código de Práticas da Nigéria foi uma determinando que a plataforma forneça ao usuário informação sobre o porquê dele receber determinado anúncio em sua linha do tempo (parte III, 5). No entanto, a prestação dessa informação deve ocorrer somente sob demanda, ou seja, a pedido do usuário.

A norma chama atenção para um ponto de fundamental importância hoje em dia, dado que os conteúdos recomendados em redes sociais comumente são entendidos como “aleatórios”, enquanto na verdade partem de um perfilamento de informações acerca do comportamento daquele usuário. Assim, estipular a necessidade de justificativa por parte da plataforma parece abrir caminho para permitir que as pessoas tenham maior ciência sobre o que acontece em suas redes sociais.

III. Normas que dependem de decisão judicial

Neste tópico, estão as normas identificadas como aquelas que dependem de decisão judicial para serem aplicadas. A primeira previsão é a determinação de que a plataforma atue prontamente ao receber uma ordem judicial solicitando informações ou demandando assistência a órgãos governamentais para o andamento de investigações, combate a cibercrimes ou persecução criminal (parte I, 1).

A segunda é quando houver a determinação de a plataforma informar a identidade do criador de uma informação publicada em seu espaço (parte I, 6). A norma lista que esta ordem pode se aplicar, de forma não limitada, a casos de prevenção, detecção, investigação ou persecução criminal relacionada à soberania e integridade da Nigéria, ordem pública, segurança, relações diplomáticas, infrações, instigação a quaisquer desses crimes ou a estupro ou abuso sexual infantil. Essa previsão denota que tal ordem possui um alcance um pouco mais exclusivo às situações listadas, ainda que traga uma ampla gama de exemplos.

Por fim, o Código de Práticas ainda prevê que, após serem informadas da existência de materiais proibidos, as plataformas não devem mantê-los ou deixá-los disponíveis para acesso. A norma considera materiais proibidos tanto as informações quanto os conteúdos que uma Corte Superior de Registro houver considerado como “contra a soberania, interesse público, segurança, paz ou que seja proibido por leis nigerianas aplicáveis”, sendo mencionadas alguns exemplos de regulações nacionais que devem ser observadas (parte IV). Em qualquer caso, a plataforma é obrigada a remover o conteúdo dentro do prazo estipulado pela Corte.

c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados

Embora agências governamentais tenham o poder de demandar a remoção de conteúdo, entende-se que elas não foram classificadas pela norma como um mecanismo para a resolução, senão antes como própria parte em uma situação de disputa. Nesse sentido, como já mencionado, a plataforma deve manter um canal sempre disponível e apto a receber pedidos e reclamações de Agências Governamentais autorizadas (parte I, 8).

Para usuários, a exigência é de que haja um mecanismo de resolução de conflitos para que eles possam apresentar suas reclamações e também que hajam ferramentas de fácil acesso para reportar conteúdo desinformativo (parte I, 9 e parte V, seção “quando aplicável”, 1). Em relação a este último, o Código prevê a necessidade de melhorar, quando aplicável, o acesso a fontes autorizadas nacionais e internacionais, o que poderia ser compreendido como um incentivo para a verificação de informações.

Por fim, a partir da interpretação da norma, verifica-se a possibilidade de recorrer ao Poder Judiciário para resolver problemas, uma vez que há normas que dependem de ordem judicial.

3.4. Ásia - Bangladesh e o Regulamento da Comissão Reguladora das Telecomunicações de Bangladesh para as plataformas digitais, de redes sociais e OTT - “*over-the-top*”)

3.4.1. Contexto político



Bangladesh é um país localizado no sul asiático, tendo como uma de suas principais características uma população bastante diversificada em termos étnicos⁶⁶. Quanto ao desenvolvimento da internet no país, uma pesquisa de 2022 informou que 38,1% dos domicílios têm acesso à internet⁶⁷. O país

66 CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY (CIA). **Explore All Countries - Bangladesh**. Atualizado em 12 mar. 2024. Disponível em: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/bangladesh/#people-and-society>. Acesso em: 23 fev. 2024.

67 SAIF, Saifuddin. Internet connection in Bangladeshi households soars almost eightfold in a decade. **The Business Standard**, 09 jul 2023. Disponível em: <https://www.tbsnews.net/bangladesh/telecom/internet-connection-bangladeshi-households-soars-almost-eightfold-decade-662658>. Acesso em: 06 fev.

se mostra atrasado nas telecomunicações em comparação à média mundial. De acordo com a iniciativa Internet World Stats, a penetração de internet na região foi de 77,2% em 2023.⁶⁸ Em relação ao contexto político, o país é uma república parlamentar, tendo seu governo liderado por um primeiro-ministro em conjunto ao presidente. Há um sistema multipartidário, com partidos políticos ativos e eleições realizadas de maneira regular.⁶⁹

Já quanto ao contexto de surgimento da Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission Regulation for Digital, Social Media and OTT Platforms, 2021” (Regulamento da Comissão Reguladora das Telecomunicações de Bangladesh para as plataformas digitais, de redes sociais e OTT - “over-the-top”), tem-se que a regulação foi um marco significativo no contexto das telecomunicações e mídias digitais.

Ela foi inspirada na lei indiana de 2021, a “Intermediary Guidelines and Digital Media Ethics Code” (Diretrizes dos Intermediários e Código de Ética dos Meios Digitais) e surgiu em um contexto de crescimento do uso da internet e mídias digitais, e de busca por proteção à minorias, à soberania, segurança nacional e pressão internacional.⁷⁰ Além disso, a regulação visa aumentar as obrigações cabíveis a plataformas intermediárias e, assim, diminuir o possível caráter discricionário de suas ações.

3.4.2. Escopo da regulação

A “Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission Regulation for Digital, Social Media and OTT Platforms, 2021” (Regulamento da Comissão Reguladora das Telecomunicações de Bangladesh para as plataformas digitais, de redes sociais e OTT - “over-the-top”) teve seu primeiro rascunho publicado no dia 3 de fevereiro de 2022 pela Comissão Regulatória de Telecomunicações de Bangladesh, ainda não tendo sido publicada na forma de lei. Dentre os objetivos enumerados no texto, constam: a implementação de boas práticas, a garantia do *compliance* para com regulações já existentes, o endereçamento de demandas de segurança no âmbito da proteção ao cliente e segurança nacional, a proteção dos interesses de grupos vulneráveis, a garantia da justiça aos agentes do mundo digital, dentre outros.

Apesar de trazer importantes regras para as atividades no mundo digital, principalmente aos intermediários, a regulação é alvo de várias críticas, uma vez que apresenta diretrizes questionáveis no que diz respeito à privacidade e à liberdade de expressão do usuário.

2024.

68 INTERNET WORLD STATS. Internet Users Statistics for Asia. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm>. Acesso em: 29 jan. 2024.

69 CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY (CIA). **Explore All Countries - Bangladesh**. Atualizado em 12 mar. 2024. Disponível em: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/bangladesh/#people-and-society>. Acesso em: 23 fev. 2024.

70 BIYANI, Neeti; GUZMAN, Noelle Francesca de; MAHESHWARI, Namrata; MAHMOOD, Shazeb. Internet impact brief: bangladesh: regulation for digital, social media and OTT platforms. **Internet Society**, 4 mar. 2022. Disponível em: <https://www.internetsociety.org/resources/doc/2022/internet-impact-brief-bangladesh-regulation-for-digital-social-media-and-ott-platforms-2021/>

Um exemplo é a obrigação ao intermediário de armazenar as informações de um usuário coletadas para “registro no recurso computacional após qualquer cancelamento ou retirada de seu registro” (Parte II, 6.01, f, g) e a falta de especificações quanto às medidas razoáveis que seriam necessárias pelo intermediário para “garantir seu recurso computacional e as informações nele contidas seguindo as práticas e procedimentos de segurança razoáveis”. Há, assim, um ponto de atenção diante desse cenário, visto a importância da existência de diretrizes quanto à coleta e tratativa de dados dos usuários.

3.4.3. Aplicação do devido processo

a. Sobre a menção do conceito de devido processo

No que diz respeito à presença da expressão de devido processo na regulação em análise, buscou-se pelo termo “due process”, sem sucesso. Há referência ao termo “due diligence”, ou devida diligência, no capítulo de “Responsabilidades adicionais” do intermediário (Parte II, 7.02, a). No entanto, este se refere aos cuidados e à atenção que o “Compliance Officer” (oficial de conformidade) deve tomar na execução de suas atividades, em cumprimento às diretrizes estabelecidas.

Assim, constata-se que não há referência direta ao termo devido processo. Todavia, sua aplicação é observada, visto que são estabelecidos mecanismos e procedimentos a fim de legitimar o gerenciamento das atividades dos usuários, pelos provedores, e a consequente disponibilização de conteúdos na plataforma - conforme definição anteriormente exposta do princípio. Tem-se, por sua vez, que a margem para aplicação desse princípio é relativa, uma vez, sem o devido acompanhamento e uso de procedimentos adequados para a execução das medidas, as normas podem surtir um efeito reverso ao pretendido - ou seja, indo de encontro à garantia e promoção dos direitos dos usuários.

b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo

I. Normas para intervenção em conteúdo

De início, é importante anotar que a regulação busca apresentar algumas definições importantes em seu texto, como, por exemplo, reclamação, mídia digital e conteúdo online com curadoria online. No entanto, observa-se a ausência da definição de termos essenciais e reiteradamente mencionados no texto, como *social media* e plataformas, sendo que a definição trazida de “intermediário”, em especial, poderia ser mais nítida. A nitidez desses conceitos se apresenta como fundamental para uma melhor compreensão das normas previstas pelo Estado e o alcance de suas determinações.

Assim, como preocupação semelhante, está a determinação a respeito de quem são os provedores que terão as disposições aplicadas aos seus serviços. De acordo com a Parte I, 1(3), a regulação deve ser aplicada aos “provedores de serviços baseados na Internet

que oferecem: (a) conteúdo; (b) um serviço ou; (c) um aplicativo fornecido ao usuário final”. Observa-se que a ausência de determinações mais detalhadas constitui um cenário que vai de encontro à atribuição de obrigações e responsabilidades proporcionais a tais agentes. Nesse ponto, a regulação carece de provisões que permitam uma aplicação assimétrica, o que poderia ser aprimorado a partir da consideração de fatores como o número de usuários por plataforma e o tipo de serviço oferecido.

Ademais, há também provisões esparsas quanto à possibilidade de remoção ou desabilitação de conteúdo por parte do intermediário, quando realizada por ele de maneira voluntária (Parte II, 6.01, b). Isso, por sua vez, pode acarretar em remoções indevidas com o potencial de acarretar em censura privada por parte das plataformas. Nesse ponto, é importante levar em conta que as particularidades do contexto sociocultural do país podem afetar a maneira como as medidas de correção são executadas. Em vista à presença de tendências autoritárias no governo de Bangladesh⁷¹, os pontos de atenção da regulação se tornam ainda mais preocupantes, de forma que a presença de mecanismos de devido processo se tornam essenciais, acompanhados por recursos de supervisão sistêmica que possibilitem a transparência tanto para o usuário como demais setores envolvidos.

Por outro lado, observa-se que a regulação de Bangladesh apresenta alguns mecanismos de intervenção direta no conteúdo dos usuários em que também se abre margem para uma aplicação que pode ser considerada indevida e abusiva.⁷² As disposições em questão visam garantir a sanitização do espaço digital por meio, principalmente, da remoção e indisponibilização de conteúdos que ferem o estabelecido na seção de Responsabilidades dos intermediários (Parte II, 6). Essa seção se inicia determinando que o intermediário deve publicar, de maneira visível em seu portal, as regras e regulamentos, políticas de segurança e termos de usuário. Em seguida, estabelece-se o rol taxativo de conteúdos que não devem ser veiculados nas plataformas, cabendo ao intermediário informar aos usuários em seus regulamentos.

Dentre os exemplos de conteúdos indevidos contidos no rol, destacam-se: conteúdos difamatórios, obscenos, pornográficos, prejudicial à crianças, que ameaçam a integridade, unidade, defesa, segurança ou soberania de Bangladesh, que ferem valores religiosos ou sentimentais, que são falsos, que criam ódio ou hostilidade entre comunidades, dentre outros. A partir disso, a lei estabelece as normas para intervenção no conteúdo que podem ser executadas pelo intermediário. Sublinha-se aqui a importância de que os conteúdos considerados danosos sejam determinados da maneira mais explícita possível pelos provedores, a fim de garantir maior transparência ao usuário e previsibilidade

71 BTI TRANSFORMATION INDEX. **Bangladesh Country Report 2024**. Disponível em: <https://bti-project.org/en/reports/country-report/BGD>. Acesso em: 22 mar. 2024.

72 BIYANI, Neeti; GUZMAN, Noelle Francesca de; MAHESHWARI, Namrata; MAHMOOD, Shazeb. Internet impact brief: bangladesh: regulation for digital, social media and OTT platforms. **Internet Society**, 4 mar. 2022. Disponível em: <https://www.internetsociety.org/resources/doc/2022/internet-impact-brief-bangladesh-regulation-for-digital-social-media-and-ott-platforms-2021/>

diante das ações de moderação de conteúdo que podem vir a ser executadas.

Primeiramente, tem-se que o intermediário deve, periodicamente, informar aos usuários, ao menos uma vez por ano, que, em caso de não conformidade com as regras expostas na plataforma, ele terá o direito de “encerrar imediatamente o acesso ou os direitos de uso dos usuários ao recurso computacional ou remover informações que estejam em desconformidade, ou ambos, conforme o caso. (tradução nossa)” (Parte II, 6.01, c).

Ademais, consta na Parte II, 6.01, que cabe ao intermediário, “de forma voluntária”, ou diante do recebimento de queixa, proceder com a remoção ou desabilitação do acesso à informação de acordo com os conteúdos descritos no rol da seção 6.01, b. Nesse trecho da regulação, especificamente, observa-se que não há maiores detalhes sobre como a remoção deve ser realizada, em qual período de tempo ou mediante quais procedimentos de verificação do conteúdo. Visto isso, abre-se margem para remoções indevidas e/ou arbitrárias.

Cabe também ao intermediário reter informações sobre conteúdos removidos ou acessos desabilitados por um período de 180 dias, incluindo informações de registro em “recursos computacionais” (Parte II, 6.02, f,g). Observa-se que tais medidas podem apresentar um risco à segurança do usuário no ambiente digital. Isso porque a regulação não especifica como ocorre a tal retenção dos dados, determinando que a medida ocorre para fins investigativos e que há possibilidade da retenção ser por um período ainda mais longo, conforme exigido pelo tribunal ou por agências governamentais autorizadas por lei.

Em casos de conteúdos que “mostrem o indivíduo em nudez completa ou parcial ou que mostre ou retrate o indivíduo em qualquer ato ou conduta sexual, ou que tenha a natureza de falsificação de identidade em formato eletrônico, incluindo imagens artificialmente modificadas”, o intermediário é obrigado a remover a postagem em um período de até 72h a partir do recebimento da reclamação por parte do usuário (Parte II, 6.02, b). Para isso, cabe a ele criar um mecanismo próprio para tal, o qual será melhor comentado em tópico seguinte.

Por fim, na última alínea (k) do tópico 6.01, consta que o intermediário deve relatar incidentes de segurança cibernética e compartilhar informações relacionadas com a Equipe de Resposta a Incidentes do Sistema de Computadores da Comissão Reguladora de Telecomunicações de Bangladesh (BTRC-CSIRT).

Na seção de Responsabilidades adicionais dos intermediários, há previsão a respeito de ferramentas automatizadas. Nesse ponto, consta que o intermediário deve apresentar esforços para implementar medidas “baseadas em tecnologia” com os fins de identificar, proativamente, informações que

retratam qualquer ato ou simulação em qualquer forma que represente estupro, abuso sexual infantil ou conduta, quer seja

explícita ou implícita, ou qualquer informação que seja exatamente idêntica em conteúdo à informação que foi previamente removida ou cujo acesso foi desativado no recurso computacional desse intermediário, e deverá exibir um aviso a qualquer usuário que tente acessar tais informações, declarando que tais informações foram identificadas pelo intermediário sob as categorias mencionadas nesta cláusula. *(tradução nossa)*

Ademais, em seguida é determinado que mecanismos de supervisão humana adequada devem ser implementados, incluindo uma revisão periódica para com quaisquer ferramentas automatizadas implementadas pelo intermediário. Há destaque para “a precisão e imparcialidade dessas ferramentas, a propensão a viés e discriminação nelas e o impacto na privacidade e segurança de tais ferramentas.” Ainda, frisa-se a necessidade da proporcionalidade da implementação das medidas tendo em vista a liberdade de expressão e privacidade dos usuários.

Além das determinações colocadas diretamente ao intermediário, a regulação traz a possibilidade de bloqueio de informação pela Comissão Reguladora de Telecomunicações de Bangladesh (Parte III 9.05), que fica autorizada a:

parar/bloquear/remover qualquer conteúdo que ameace a soberania, integridade ou segurança de Bangladesh, relações internacionais, ordem pública, ou incite à prática de qualquer infração penal passível de prisão ou impeça a investigação de qualquer infração ou seja insultuoso para outra nação ou crie inimizade, ódio ou hostilidade entre diferentes classes ou comunidades da sociedade ou destrua a harmonia comunitária ou crie inquietação ou desordem ou deteriora ou contribua para a deterioração da situação de ordem pública. *(tradução nossa)*

Nesses casos, o Ministério da Informação deve fazer uma solicitação escrita à Comissão Reguladora.

II. Normas para recomendação de conteúdo

No que diz respeito às normas para recomendação de conteúdo, não foram identificadas referências nesse sentido na regulação em questão.

III. Normas que dependem de decisão judicial

Quanto às normas que têm sua execução atreladas à decisões judiciais, há a obrigação do intermediário de remover conteúdos ilegais em até 72h após o recebimento de ordem judicial ou notificação por parte do governo ou pela Comissão regulatória (Parte II, 6.01, d). Nesse sentido, a lei discorre sobre os possíveis conteúdos que podem ser alocados nessa classificação, sendo eles:

qualquer informação ilegal, que seja proibida sob qualquer lei atualmente em vigor em relação ao interesse da soberania e integridade de Bangladesh; segurança do Estado; relações amigáveis com Estados estrangeiros; ordem pública; decência ou moralidade; em relação ao desprezo ao tribunal; difamação; incitamento ao crime relacionado com o acima mencionado, ou qualquer informação que seja proibida sob qualquer lei atualmente em vigor (*tradução nossa*)

Observa-se assim que o prazo de 72h pode tanto ser exíguo como razoável, a depender dos trâmites que procedimentalizam a ordem judicial em questão. Nesse contexto, abre-se margem para ameaças à liberdade de expressão do usuário, que pode ter seu conteúdo removido de maneira equivocada diante da pressão colocada aos provedores.

c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos identificados

No que diz respeito aos canais de denúncia, tem-se a criação do mecanismo de recebimento de reclamações por parte dos usuários dentro da própria plataforma. Conforme enunciado na seção 6.02, c, cabe ao intermediário criar um meio aos usuários para o recebimento de reclamações destinadas às situações em que houver remoção conforme a alínea anterior. Ou seja, aquelas que devem ser realizadas em até 72h - sem ordem judicial - visto o conteúdo de nudez, caráter sexual ou que foram alteradas de maneira artificial. Frisa-se a importância de que esses canais entre plataforma e usuário sejam de fácil acesso aos usuários, sendo acessíveis e, logo, de fato efetivos, além de permitir o encaminhamento das reclamações de maneira detalhada e individualizada.

Além disso, um elemento que se destaca na regulação é a responsabilidade do intermediário de indicar um Resident Complaint Officer (Oficial de Reclamações Residente). De acordo com a Parte II, 6.02, cabe ao intermediário publicar na plataforma o nome da pessoa escolhida, seu contato e o mecanismo por onde o usuário pode realizar sua reclamação - tendo em vista uma violação das disposições da regulação em questão. Nesse ponto, destaca-se a importância de que essas disposições sejam atendidas, de maneira a facilitar o contato do usuário com o Oficial e o encaminhamento efetivo da reclamação, de forma transparente ao usuário.

A partir disso, cabe ao Oficial “i) reconhecer a reclamação dentro de vinte e quatro horas e resolver tal reclamação dentro de um período de vinte dias a partir da data de seu recebimento; e ii) receber e reconhecer qualquer ordem, aviso ou direção emitida pelo Governo, por qualquer autoridade competente ou por um tribunal de jurisdição competente”. A previsão chama atenção na medida em que se diferencia das demais normas analisadas neste relatório, que não determinam a eleição de um representante da empresa para tratar das questões de moderação. Por sua vez, não há especificações quanto à necessidade de fundamentação das decisões tomadas diante do recebimento

das reclamações, nem quanto aos meios de contato e informação para com o usuário frente ao encaminhamento adotado.

3.5. Oceania: Nova Zelândia e a Lei sobre Comunicações Digitais Danosas

3.5.1. Contexto político



A Oceania é o menor continente do globo, formado pela Austrália e por ilhas entre os Oceanos Pacífico e Índico,⁷³ sendo parte delas regiões dependentes sob administração de outros Estados. Apesar da exclusão digital ainda ser uma realidade latente na região, com a penetração da internet avaliada em 71,5%,⁷⁴ o uso da internet e das redes sociais é significativo e perspectivas de investimento na estrutura da conectividade nas ilhas do Pacífico⁷⁵ indicam uma tendência de crescimento da influência do ambiente digital sobre a realidade regional.

A Nova Zelândia é uma dessas ilhas. Após a colonização pela Coroa Britânica, o país agora é um território independente disposto em duas porções de terra insulares, em que vivem cerca de 5 milhões de pessoas⁷⁶ por uma extensão territorial similar ao Estado de São Paulo — sendo que esse estado abriga cerca de 44 milhões de habitantes.⁷⁷ Representa, portanto, um mercado relativamente pequeno, resultando em um reduzido poder de influência sobre as normas adotadas pelas grandes empresas de tecnologia.

Apesar disso, a plataformização⁷⁸ avança no país e as redes sociais ganharam destaque

73 DIRETORIA DE GEOCIÊNCIAS, COORDENAÇÃO DE CARTOGRAFIA DO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Divisões dos continentes. Disponível em: https://atlasescolar.ibge.gov.br/images/atlas/mapas_mundo/mundo_034_divisao_continentes.pdf. Acesso: 05 fev. 2024.

74 INTERNET WORLD STATS. **Internet World Stats**: usage and population statistics. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/>. Acesso em: 06 set. 2023.

75 HUNNICUTT, Trevor. Exclusive: Google to run internet cables to Pacific islands in Australia-US deal. **Reuters**, 25 out. 2023. Disponível em: <https://www.reuters.com/technology/google-run-internet-cables-pacific-islands-australia-us-deal-2023-10-25/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

76 CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY (CIA). **New Zealand - Country Summary**. Disponível em: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/new-zealand/summaries/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

77 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **São Paulo**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama>. Acesso em: 05 fev. 2024.

78 POELL, Thomas; NIEBORG, David; DIJCK, José van. 2019. **Platformisation**. Internet Policy Review,

em casos emblemáticos, como o ataque contra pessoas muçulmanas em Christchurch – transmitido pelo criminoso em suas redes sociais em 2019⁷⁹ – o que provocou intensas articulações e estudos em torno do incentivo à criação de regras mais incisivas para regulação de plataformas digitais e da moderação do conteúdo nesses espaços interativos.⁸⁰ Com o acréscimo das preocupações com o combate à desinformação,⁸¹ recentes movimentos institucionais visam modificar a abordagem regulatória da Nova Zelândia para aumentar a intervenção do Estado nas atividades de moderação de conteúdo em plataformas digitais diante de questionamentos do modelo atual.⁸²

3.5.2. Escopo da regulação

A Lei sobre Comunicações Digitais Danosas (ou, originalmente, *Harmful Digital Communications Act*) é um texto normativo em vigor desde 2015 na Nova Zelândia. Essa lei objetiva prevenir e reprimir os danos causados pelas comunicações digitais, inclusive enfatizando a necessidade de uma resposta rápida e eficiente às vítimas. Nela, há uma descrição detalhada de possíveis ofensas e de como tratá-las, estabelecendo pontos como a responsabilidade dos hospedeiros do conteúdo online e o que se considera como conteúdo danoso.

Essa legislação não foi formulada para endereçar os desafios específicos da moderação de conteúdo realizada em plataformas digitais. Não há na Nova Zelândia atualmente uma legislação com esse objetivo. Prepondera no país a tradição jurídica de *common law*, como herança da colonização inglesa e do sistema legal inglês instalado desde 1840. Assim, as decisões judiciais criam precedentes que ocupam um papel central no direito interno, ditando vários aspectos das relações sociopolíticas e jurídicas na jurisdição neozelandesa.⁸³

No entanto, a Lei sobre Comunicações Digitais Danosas é um recurso importante para o ecossistema digital, pois, ao incidir sobre o que define como “qualquer forma de

29 nov. 2019. Disponível em: <https://policyreview.info/concepts/platformisation>. Acesso em: 19 jan. 2023.

79 BRAUN, Julia. **Nova Zelândia: atirador que matou 51 pessoas é condenado a prisão perpétua.** Veja, 27 ago. 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/nova-zelandia-terrorista-que-matou-51-pessoas-condenado-a-prisao-perpetua>. Acesso em: 05 fev. 2024.

80 MYLLYLAHTI, Merja. New Zealand: Curbing hate speech, but leaving platforms to self-regulate. In: MEESE, James; BANNERMAN, Sara (edit.). **The Algorithmic Distribution of News**. Suíça: Palgrave Macmillan Cham/Springer Nature Switzerland AG, p. 193. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=xailEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA191&ots=XrEkrRNRsV&sig=i5xjpMrjzC8Gf13kDPP-IgIRceo#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 05 fev. 2024.

81 DEPARTMENT OF THE PRIME MINISTER AND CABINET (DPMC). **Public Research and Insights into Disinformation**. Disponível em: <https://www.dPMC.govt.nz/our-programmes/national-security/strengthening-resilience-disinformation/public-research-and-insights-disinformation>. Acesso em: 05 fev. 2024.

82 TE TARI TAIWHENUA | DEPARTMENT OF INTERNAL AFFAIRS. **Media and online content regulation**. Disponível em: <https://www.dia.govt.nz/media-and-online-content-regulation>. Acesso em: 05 fev. 2024.

83 NGA KOTI O AOTEAROA | COURTS OF NEW ZEALAND. **Our court system**. Disponível em: <https://www.courtsofNZ.govt.nz/about-the-judiciary/overview/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

comunicação eletrônica”, a legislação regula o conteúdo em diferentes formatos (parte 1, n. 4), o que inclui postagens em redes sociais e fóruns online.⁸⁴ Consequentemente, fornece balizas jurídicas para uma moderação de conteúdo mais justa e legítima, inclusive da perspectiva do direito ao devido processo, conforme será abordado a seguir.

3.5.3. Aplicação do devido processo

a. Sobre a menção do conceito de devido processo

A legislação não traz o conceito de devido processo expressamente. Contudo, prevê normas que expressam garantias processuais que se identificam com o conteúdo mínimo de devido processo. A lei considera aspectos relevantes de garantias processuais e, a partir do seu escopo de incidência, afeta ferramentas da moderação de conteúdo online, como o direito de resposta e o estabelecimento de prazos voltados à preservação de respostas céleres em casos de restrição a conteúdo por supostas violações à lei.

Essa perspectiva está alinhada com a tendência de procedimentalização na governança de conteúdo online e demonstra que, apesar do grau incipiente, existem ferramentas procedimentais para proteção de direitos de usuários em face de provedores de plataformas digitais na Nova Zelândia.

b. Normas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo

I. Normas para intervenção em conteúdo

A legislação estipula parâmetros para intervenções sobre o conteúdo online ao definir os princípios que regem a comunicação digital no país (item n. 6) e o que considera como conduta danosa (itens n. 22 e 22A).

Além disso, quando trata sobre uma via para isenção de responsabilidade do provedor do serviço online, cria indiretamente um mecanismo interno de gestão de controvérsias nas plataformas que atinge a moderação de conteúdo, pois estipula que os responsáveis por armazenar o conteúdo online (*online content host*) devem seguir procedimentos específicos, descritos em seu item n. 24, para que ele não seja responsabilizado civil ou penalmente em relação a esse conteúdo.

Apesar de a legislação não especificar quem pode ser o reclamante, ela determina que, ao receber uma notificação de reclamação, o host de conteúdo online é obrigado a fornecer, o mais rápido possível dentro de 48 horas, uma cópia da reclamação ao autor do conteúdo específico, ocultando apenas as informações pessoais sobre o reclamante. Simultaneamente, o autor deve ser notificado de que pode enviar uma contra-notificação

84 NETSAFE. **What is the HDCA?** 01 set 2021. Disponível em: <https://netsafe.org.nz/what-is-the-hdca/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

também dentro de 48 horas. Se o autor não puder ser contatado, o host deve remover ou desativar o conteúdo dentro do prazo estipulado, independente de sua natureza.⁸⁵ Se uma contra-notificação válida for enviada pelo autor dentro do prazo especificado, consentindo na remoção do conteúdo, o host deve removê-lo prontamente. Se o autor recusar o consentimento, o host deve notificar o reclamante e fornecer as informações pessoais do autor ao reclamante, se o consentimento for obtido.

A notificação de reclamação deve conter detalhes específicos, incluindo as informações do reclamante, uma descrição do conteúdo específico, razões para considerá-lo ilegal ou prejudicial, e se o reclamante consente ou não na divulgação de suas informações pessoais ao autor, o que demonstra uma nítida preocupação com o direito à ampla defesa, ao contraditório, à informação e aos dados pessoais. Uma contra-notificação, enviada pelo autor, deve incluir as informações do autor e indicar o consentimento para a divulgação de informações pessoais e remoção do conteúdo, se aplicável. Importante ressaltar que o host de conteúdo online é proibido de divulgar informações pessoais sobre o reclamante ou autor, exceto por ordem judicial.

A falta de um mecanismo facilmente acessível para contato do usuário pode anular essa proteção conferida pelo item n. 24, com o objetivo de garantir esse direito a uma comunicação nítida e eficaz entre usuários e provedores, o que é essencial para que esse mecanismo legal seja efetivo.

II. Normas para recomendação de conteúdo

Não foram identificadas normas aplicáveis para os sistemas de recomendação de conteúdo.

III. Normas que dependem de decisão judicial

O Poder Judiciário possui papel fundamental na salvaguarda dos direitos garantidos pela lei analisada, como pode ser visto em seu item n. 19. A Lei de Comunicações Digitais Prejudiciais concede ao Tribunal Distrital a autoridade para emitir várias ordens tanto contra réus quanto provedores de conteúdo online em resposta a comunicações digitais prejudiciais. Contra um réu, o tribunal pode ordenar a remoção ou desativação de material, cessação da conduta em questão, abstenção de encorajar comunicações semelhantes, publicação de correção, concessão de direito de resposta ao indivíduo afetado ou publicação de um pedido de desculpas.

No caso de um provedor de conteúdo online, o tribunal pode ordenar a remoção ou desativação do acesso público ao material publicado, revelação da identidade de um autor anônimo ou pseudônimo ao tribunal, publicação de correção conforme especificado pelo tribunal ou concessão de direito de resposta ao indivíduo afetado conforme especificado

85 De acordo com o item 23, em *tradução nossa*, “A Seção 24 fornece proteção para um host de conteúdo online em relação **a qualquer conteúdo específico de uma comunicação digital** postada por uma pessoa e hospedada pelo host de conteúdo online se o host seguir o processo nessa seção” (*grifos aditados*).

pelo tribunal. Além disso, o tribunal pode ordenar que um Provedor de Endereço de Protocolo de Internet (IPAP) revele a identidade de um comunicador anônimo.

O tribunal também pode tomar decisões adicionais, como aplicar uma ordem a outras pessoas se houver evidências de seu incentivo a comunicações digitais prejudiciais, declarar que uma comunicação viola um princípio de comunicação ou ordenar a supressão de nomes de partes especificadas. As decisões do tribunal são orientadas pela consideração de se uma ordem é apropriada e qual forma ela deve assumir, levando em consideração fatores específicos.

Adicionalmente, conforme o item n. 22B, o tribunal pode emitir ordens civis durante processos por infração ao n. 22A, que trata da publicação de gravações visuais íntimas sem consentimento, além de ordenar a divulgação de informações sobre o procedimento para isenção de responsabilidade do provedor, estabelecido no item n. 24.

Como dito, o Poder Judiciário é uma instituição central no sistema jurídico de *common law* vigente na Nova Zelândia. Porém, o volume, a rapidez e o alcance dos efeitos e a complexidade técnica de casos que envolvem moderação de conteúdo podem ser desafiantes para um processo judicial tradicional.⁸⁶ Por outro lado, conforme também já mencionado, a autorregulação das atividades de plataformas digitais está sendo questionada nesse país, o que remete a uma possível abertura para novos atores-chave para a regulação do conteúdo online no país.⁸⁷

c. Canais de denúncia e mecanismos de resolução de conflitos

Além da via judicial, a Lei de Comunicações Digitais Danosas incorpora diversos mecanismos para a resolução de conflitos e gestão de controvérsias. Como já mencionado, destaca-se o estabelecimento de um procedimento interno específico para provedores de serviços online, conhecidos como “online content hosts”. Se um host recebe uma notificação de reclamação sobre conteúdo específico e adere aos procedimentos prescritos na Seção 24 da lei, já apresentados na parte de “normas para intervenção em conteúdo” deste tópico, ele está isento de processos civis ou criminais relacionados a esse conteúdo.

Além disso, a legislação prevê a criação de uma “Agência Aprovada” (*Approved Agency*), que pode assumir diferentes formas, conforme a discricionariedade do governo, desde uma autoridade governamental até uma entidade privada (item n. 7). Atualmente, ela é

86 KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo:** tendências regulatórias nacionais. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021, p. 48 - 50. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

87 Para mais informações, cf. TE TARI TAIWHENUA | DEPARTMENT OF INTERNAL AFFAIRS. **Media and online content regulation.** Disponível em: <https://www.dia.govt.nz/media-and-online-content-regulation>. Acesso em: 05 fev. 2024.

uma entidade da sociedade civil, denominada *Netsafe*.⁸⁸ Suas atribuições incluem receber e avaliar reclamações sobre danos causados a indivíduos por meio de comunicações digitais, investigar essas reclamações, e utilizar abordagens como aconselhamento, negociação, mediação e persuasão, conforme apropriado, para resolver as queixas (item n. 8).

A “Agência Aprovada” é encarregada de estabelecer e manter relações com provedores de serviços, hosts de conteúdo online e outras agências, domésticas e estrangeiras, conforme necessário para atingir os objetivos da lei. Ela desempenha um papel crucial na educação e aconselhamento sobre políticas de segurança online e conduta na Internet. Adicionalmente, a agência realiza outras funções determinadas pela própria lei, incluindo aquelas prescritas por meio de regulamentações elaboradas pelo Governador-Geral. Essa agência detém poderes abrangentes, desde investigações até a promoção de iniciativas de conscientização, com a capacidade de delegar esses poderes mediante autorização, conforme estabelecido no item n. 9.

4. Conclusões

O presente *policy paper* teve como objetivo analisar possíveis manifestações de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais, contemplando diferentes realidades em 5 continentes. Partindo da Lei de Serviços Digitais da UE (Europa) e do PL 2.630/2020 no Brasil (América), buscou-se identificar o andamento do debate junto a Nigéria (África), Bangladesh (Ásia) e Nova Zelândia (Oceania).

Apesar de eventuais divergências na forma de constituição do ordenamento jurídico de cada país - ora influenciada por *common law*, ora por *civil law* -, foi possível identificar significativa preocupação com os debates em torno da regulação de plataformas em todas as regiões analisadas. Este era um dos critérios para seleção dos países, mas demonstra também o quanto o impacto desses ambientes digitais tem demandado respostas em diferentes localidades. A diversificação para além do parâmetro europeu apresentou-se igualmente relevante, na medida em que compreender dinâmicas de outros contextos, tanto do sul quanto do norte global, permite uma visão mais holística da construção regulatória sobre o tema.

A análise das regulações permitiu identificar que o conceito de devido processo não foi encontrado explicitamente na maioria dos textos. A única norma que apresentou sua previsão expressa foi o Projeto de Lei 2.630/2020, do Brasil, mas somente por meio de menções, sem fundamentar de forma nítida como esse direito recairia sobre plataformas digitais, que são atores privados, distintamente da tradicional aplicação em face do Poder Público.

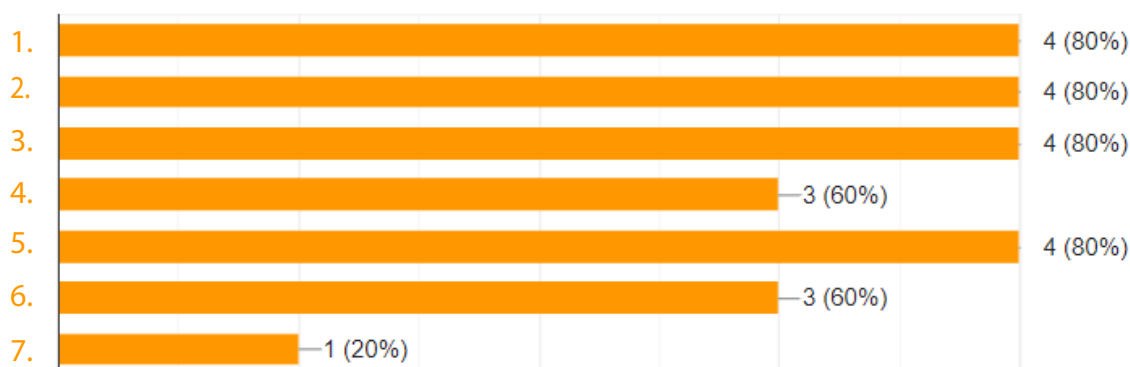
O PL traz a expressão de devido processo logo no título de um capítulo destinado a estabelecer normas de prazos e procedimentos para a atividade de moderação de conteúdo, demonstrando a ligação direta entre os dois tópicos. Além disso, considerando já haver tanto uma construção constitucional quanto jurisprudencial sobre o que seria um direito ao devido processo no cenário brasileiro, esta pode ter sido uma das razões para o legislador não ter dedicado maior atenção para a sua definição.

Por outro lado, identificou-se que o termo “devida diligência” foi encontrado em algumas normativas, demonstrando uma preocupação em obrigar as plataformas digitais a agirem de forma ativa e zelosa rotineiramente, em especial no que tange à moderação de conteúdo. Tais previsões evidenciam o reconhecimento da necessidade de ampliação da responsabilidade de plataformas intermediárias quanto ao cuidado com o conteúdo postado por terceiros.

No que diz respeito à presença de normas de devido processo, verificou-se que 4 das 5 regulações previam, de alguma forma, parâmetros, princípios, critérios ou normas incidentais, bem como a criação de canais de denúncia e prazos para notificação de usuários e outras ações de moderação de conteúdo. Por outro lado, apenas 3 regulações obrigavam as plataformas à fundamentação de decisões de moderação e estabeleciam prazos para procedimentos de moderação de conteúdo.

Tabela 1 - Quais as normas de devido processo para moderação de conteúdo foram possíveis de identificar?

5 respostas



1. Parâmetros, princípios e/ou critérios para a realização da moderação de conteúdo
2. Determinação de criação de mecanismos para denúncia
3. Regras e/ou prazos para notificação do usuário que teve seu conteúdo moderado
4. Regras para notificação do usuário que denunciou conteúdo nocivo
5. Prazos para procedimentos de moderação de conteúdo (notificação, revisão de decisão, contestação, restabelecimento de conteúdo, dentre outros)
6. Obrigatoriedade de fundamentação de decisões de moderação de conteúdo
7. Indicação de um “Compliance officer”; obrigação de informar aos usuários sobre a possibilidade de remoção de conteúdo/restricção ao acesso em caso de desrespeito às regras da plataforma;

Fonte: elaboração própria.

Neste ponto, é importante ressaltar dois aspectos. Primeiro, mesmo regras de devido processo para moderação de conteúdo podem prejudicar usuários, direta ou indiretamente. Nas regulações do Brasil, Nigéria e Bangladesh, a presença de prazos curtos para a remoção de conteúdos nocivos, seja por ordem judicial ou por mera notificação extrajudicial, gera uma preocupação com eventual remoção excessiva por parte das plataformas, a fim de evitar responsabilização.

O segundo aspecto, por outro lado, é que a definição de prazos também se apresenta como essencial, no sentido de assegurar um procedimento mais célere ao usuário e também visando uma sanitização mais rápida e eficiente do ambiente digital. Obrigando a plataforma intermediária a resolver o conflito da forma mais breve possível e deixando os passos nítidos ao usuário, entende-se que resta assegurada maior segurança e transparência a ambas as partes, mas buscar um equilíbrio entre o acesso à informação ao mesmo tempo em que se busca não estimular a censura prévia é um desafio necessário.

Para além do texto da norma, outra questão que influencia esse debate é o contexto político do país em questão. Em países com tendências de governo já autoritárias, é possível que a presença de normas de devido processo mais rigorosas possam ser instrumentalizadas para enfraquecer direitos individuais, ao invés de protegê-los. Em razão disso, é preciso compreender como será a aplicação e cobrança sobre as previsões de dispositivos como esses em cada contexto. Nesse cenário, a construção multissetorial é uma via importante para construir políticas e normas mais adequadas, democráticas e legítimas, conforme o cenário regulatório específico.⁸⁹

As regulações analisadas demonstraram, ainda, uma preocupação em eleger parâmetros, critérios, princípios ou normas incidentais em geral para reger a atividade de moderação de conteúdo. Embora não versassem sobre como realizar essa ação, tais dispositivos contribuíram para compreender o que moderar, a partir de quais pressupostos e/ou estabeleceram mecanismos cuja função poderia impactar, direta ou indiretamente, a maneira com que as plataformas devem moderar conteúdos.

Dentre as possibilidades, merece destaque a determinação de elaboração de relatórios de transparência e de realização de auditorias. Em relação a esta última, que é mencionada no Projeto de Lei 2.630 e na Lei de Serviços Digitais, ainda é necessário compreender como se dará a sua operacionalização, eficácia e impactos, especialmente nos casos em que as organizações auditoras apresentarem pareceres negativos sobre o serviço de determinada empresa.

Considerando a importância que questões de contexto e particularidades socioculturais apresentam para o funcionamento de sistemas automatizados de moderação,⁹⁰ cabe

89 INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**: Genebra 2003 e Túnis 2005. Traduzido por Marcelo Amorim Guimarães. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf. Acesso em: 18 mar. 2024.

90 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira. **Governança da moderação**

mencionar uma especificidade identificada somente na regulação nigeriana: após receber uma notificação e a fim de determinar se um conteúdo é danoso ou não, o Código de Práticas analisado prevê que a avaliação de risco deverá levar em consideração, dentre outras coisas, as peculiaridades socioculturais da Nigéria.

Tal previsão vai ao encontro de uma preocupação que medidas de moderação tenham em conta o contexto social e cultural sobre o qual recaem. Com o alcance transnacional de plataformas digitais, é possível que haja um desencontro entre o que a plataforma estabeleceu como conteúdo danoso diante das particularidades de todos os Estados-nação em que seus serviços são prestados. Olhar para esse problema e demandar atenção para contextos nacionais aparenta ser um caminho para mitigar esse tipo de questão.

Outro ponto importante verificado na análise diz respeito às normas relativas à recomendação de conteúdo. Apesar de não aparecerem em todas as regulações, naquelas em que estavam presentes, as disposições demonstraram cuidado em assegurar transparência e autonomia informativa ao usuário, ao trazer previsões que lhe permitem compreender o porquê de estar recebendo determinado conteúdo direcionado e/ou com quais conteúdos patrocinados esteve em contato em determinado período.

Com a ampliação dos estudos sobre a influência a que as pessoas estão sujeitas com conteúdo recomendado em plataformas digitais,⁹¹ urge a necessidade de se pensar em estratégias capazes de mitigar os riscos desses sistemas e possibilitar um uso mais consciente desses serviços. Nesse sentido, possibilitar ao usuário ter maiores informações sobre como algoritmos de recomendação funcionam é uma ferramenta essencial.

No que tange a mecanismos de resolução de conflito, é importante destacar que todas as regulações previam normas que dependiam de decisão judicial, demonstrando o papel que o Poder Judiciário possui em todos os contextos de dirimir esse tipo de conflito, ainda que em alguns locais a presença de outros meios de resolução sirvam para desestimular o ingresso no sistema de justiça. Entretanto, também em todos os casos, a própria plataforma deveria ter mecanismos internos para buscar solucionar controvérsias, reforçando o caráter corregulatório visto de forma unânime na análise.

Neste momento, um ponto excepcional merece destaque. A regulação de Bangladesh prevê a figura do Oficial de Reclamações Residente, que é o representante que a plataforma deve indicar para conhecer de reclamações e ordens governamentais acerca

de conteúdo online: percepções sobre o papel dos atores e regimes. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2023. Disponível em: <https://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2023/01/Governanca-da-moderacao-de-conteudo-online-IRIS-1.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2024.

91 IDOETA, Paula Adamo. Por que algoritmos das redes sociais estão cada vez mais perigosos, na visão de pioneiro da Inteligência Artificial. **BBC News Brasil**, 10 out. 2021. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-58810981>. Acesso em: 30 jan. 2024.

de moderação de conteúdo. Apesar de haver casos em que as outras regulações previam a necessidade de um representante da empresa no país em questão, a lei do país asiático chama atenção por atribuir, diretamente, competências de moderação para uma figura similar.

Na legislação da Nova Zelândia, por outro lado, optou-se pela previsão de um agência autorizada para receber e avaliar reclamações sobre danos causados a indivíduos através de comunicações digitais. Na União Europeia, esse papel pode recair tanto sobre o coordenador dos serviços digitais do Estado-Membro (autoridade regulatória nacional estabelecida) ou sobre organizações de resolução extrajudicial de conflitos certificadas por esse coordenador. Possíveis impactos positivos ou negativos sobre a escolha por um ou outro tipo de mecanismos de resolução, no entanto, ainda não são possíveis de afirmar antes de um estudo completo e específico.

Por fim, cumpre ressaltar que a análise aqui empreendida em nenhum momento buscou ranquear as regulações analisadas. Conforme já mencionado, o ganho de uma investigação multicontinental reside justamente em poder compreender as diferentes dinâmicas que têm sido estabelecidas ao redor do mundo para buscar soluções para um problema compartilhado.

Indo na direção contrária de uma resposta universal, este estudo aponta a relevância de se olhar para caminhos distintos e avaliar as possibilidades e as ferramentas possíveis para criar um instrumento funcional e adequado ao contexto em que se quer trabalhar. Em razão disso, espera-se que este relatório possa servir de base para aprofundamento em uma ou mais questões aqui identificadas. Em razão do recorte escolhido pela metodologia, só foi possível analisar normas nos idiomas português e inglês, de forma que futuros estudos também podem se encarregar de compreender cenários que são traduzidos em outras línguas.

5. Recomendações

Considerando o objetivo de contribuir com a promoção da transparência na moderação de conteúdo através da aplicação de mecanismos voltados à garantia do processo nessas atividades, especificamente no contexto da regulação de plataformas digitais, recomenda-se:

1. Os **procedimentos prescritos pelo Estado** em suas leis e outros instrumentos normativos **devem ser nítidos e razoáveis**. De forma complementar, os termos, condições e políticas das plataformas digitais devem sempre adotar as melhores práticas e explicitar, de forma acessível e objetiva, quais são os mecanismos de resolução de conflito sobre moderação de conteúdo, inclusive as vias internas da instituição provedora, além dos meios externos judiciais e extrajudiciais, conforme aplicável.

2. É importante que iniciativas normativas para moderação de conteúdo em plataformas digitais **considerem as particularidades do contexto** sociocultural, jurídico e regulatório do país em questão, inclusive para assegurar a adequação e efetividade das normas. Portanto, deve ser evitada a importação acrítica de modelos regulatórios estrangeiros e privilegiada a criação de um ecossistema regulatório local adequado, que viabilize a efetivação das normas e a supervisão de seu cumprimento.
3. Diante das incertezas conceituais sobre o tema, sugere-se que as iniciativas normativas **definam previamente o que entendem por termos-chave** (como moderação de conteúdo, plataformas digitais e conteúdo danoso) para que haja uma maior compreensão sobre em quais atividades incidem as normas e como isso deve ser implementado.
4. O **Poder Judiciário** não precisa ser o principal meio para resolução de controvérsias sobre a moderação de conteúdo, dado que o volume e a complexidade técnica dos casos e a velocidade da resposta judicial são entraves significativos à eficácia da proteção de direitos da pessoa usuária. Contudo, ele pode ser um recurso subsidiário e garantir o cumprimento das normas constitucionais e de direitos humanos, inclusive o respeito ao devido processo na moderação de conteúdo.
5. É importante que a **definição do que pode ser considerado ou não conteúdo danoso** não seja uma responsabilidade somente das plataformas digitais, de tal modo que este ponto possa ser discutido em outras esferas, como por meio do fortalecimento de espaços independentes e multissetoriais de debate.
6. A **abordagem assimétrica** é fundamental para garantir obrigações proporcionais e uma relação mais equilibrada entre usuários e provedores, considerando os diferentes formatos e estruturas que as plataformas digitais podem assumir.
7. **Mecanismos de fiscalização sistêmica** são encorajados, mas devem ser estipulados junto a mecanismos de garantia de devido processo de maneira individualizada.
8. É importante que haja determinação de **fundamentação nítida** de decisões sobre moderação de conteúdo — como, ilustrativamente, por meio de comunicação direta ou sinalização por tarjas —, uma vez que pode contribuir para uma maior transparência da plataforma frente a seus usuários, bem como permitir que eles possam recorrer da decisão de moderação de forma completa e justificada. Da mesma forma, a interface das plataformas online deve ser desenhada de modo que a **acessibilidade**

e a transparência sobre informações de interesse da pessoa usuária sejam privilegiadas, especialmente para respeitar a garantia do devido processo na moderação de conteúdo.

9. O estabelecimento de **prazos** em procedimentos de moderação de conteúdo devem ser razoáveis. Sua formulação deve ser construída de forma multissetorial, considerando os limites técnicos, a desestimulação à censura e o objetivo de assegurar os direitos da pessoa usuária.
10. É essencial a implementação de **canais de denúncia e pontos de contato** com as plataformas, a fim de garantir a comunicação entre usuários e intermediários. Para que isso ocorra de maneira efetiva, devem estar sempre visíveis nos canais, permitir um uso intuitivo e o acompanhamento das manifestações e seus encaminhamentos de maneira detalhada.
11. Considerando que a moderação de conteúdo engloba também as operações de ranqueamento dos conteúdos a serem entregues à pessoa usuária, é importante que haja uma atenção regulatória para a promoção de transparência sobre os **sistemas de recomendação**.
12. A contenção do **uso abusivo reiterado dos mecanismos de devido processo** é importante para uma moderação de conteúdo eficaz, desde que a identificação desses casos seja executada de forma transparente e não resulte em censura ou desvio do objetivo da norma. Nesse sentido, a divulgação ampla sobre os fundamentos das decisões sobre o uso abusivo possui papel crucial para uma supervisão sistêmica, tanto do Estado quanto de outros setores da sociedade.

6. Referências

AZEVEDO, Victoria. **Câmara enterra PL das fake news e rediscutirá texto do zero após caso Musk**. Folha de São Paulo. 9 abril. 2024. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2024/04/camara-enterra-pl-da-fake-news-e-rediscutira-texto-do-zero-apos-caso-musk.shtml>. Acesso em: 15 abril. 2024.

BTI TRANSFORMATION INDEX. **Bangladesh Country Report 2024**. Disponível em: <https://bti-project.org/en/reports/country-report/BGD>. Acesso em: 22 mar. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Editora Persona: 1979.

BIONI, Bruno; ZANATTA, Rafael. Órgão regulador é o elefante na sala do debate sobre plataformas digitais. **Folha de São Paulo**, 22 mar. 2023. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2023/03/orgao-regulador-e-o-elefante-na-sala-do-debate-sobre-plataformas-digitais.shtml>. Acesso em 22 mar. 2024.

BIYANI, Neeti; GUZMAN, Noelle Francesca de; MAHESHWARI, Namrata; MAHMOOD, Shazeb. Internet impact brief: bangladesh: regulation for digital, social media and OTT platforms. **Internet Society**, 4 mar. 2022. Disponível em: <https://www.internetsociety.org/resources/doc/2022/internet-impact-brief-bangladesh-regulation-for-digital-social-media-and-ott-platforms-2021/>

BOWERS, John; ZITTRAIN, Jonathan. Answering impossible questions: Content governance in an age of disinformation. **Harvard Kennedy School Misinformation Review**, v. 1, n. 1, p. 8, 14 jan. 2020. Disponível em: https://misinforeview.hks.harvard.edu/wp-content/uploads/2020/01/bowers_content_governance_disinformation_20200114.pdf. Acesso em: 10 maio 2023.

BRADFORD, Anu. **The Brussels Effect: How the European Union Rules the World**. New York: Oxford Academic, 2019.

BRAUN, Julia. **Nova Zelândia: atirador que matou 51 pessoas é condenado a prisão perpétua**. Veja, 27 ago. 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/nova-zelandia-terrorista-que-matou-51-pessoas-condenado-a-prisao-perpetua>. Acesso em: 05 fev. 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 2630/2020 e seus apensados**. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334. Acesso em: 25 jan. 2024.

BRITO, Aline. Regulamentação das redes sociais ganha força após morte de vítima de fake

news. **Correio Braziliense**, 26 dez. 2023. Disponível em: <https://www.correio braziliense.com.br/politica/2023/12/6775435-regulamentacao-das-redes-sociais-ganha-forca-apos-morte-de-vitima-de-fake-news.html>. Acesso em: 25 jan. 2024.

BUSARI, Stephanie. O que é o EndSARS e como ele mobilizou a Nigéria. **CNN Brasil**, 26 out. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/juventude-da-nigeria-encontra-sua-voz-em-protestos-de-movimento/>. Acesso em: 23 jan. 2024.

CELESTE, Edoardo. Constitucionalismo Digital: mapeando a resposta constitucional aos desafios da tecnologia digital. Tradução de Paulo Rená da Silva Santarém. **Revista Direitos Fundamentais & Justiça**, Belo Horizonte, ano 15, n. 45, p. 63-91, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/1219>. Acesso em: 03 mar. 2023.

CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY (CIA). **Explore All Countries - Bangladesh**. Atualizado em 12 mar. 2024. Disponível em: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/bangladesh/#people-and-society>. Acesso em: 23 fev. 2024.

CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY (CIA). **New Zealand - Country Summary**. Disponível em: <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/new-zealand/summaries/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

CHADHA, Anupama; KUMAR, Vaibhav; KASHYAP, Sonu; GUPTA, Mayank. Deepfake: An Overview. In: SINGH, Pradeep Kumar *et. al.* (eds) **Proceedings of Second International Conference on Computing, Communications, and Cyber-Security**. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 203. Singapore: Springer, 2008. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-16-0733-2_39#citeas. Acesso em 07 fev 2024.

COALIZÃO DIREITOS NA REDE. **A Democracia brasileira deve assumir um papel ativo na regulação das Plataformas Digitais**. 12 abr. 2023. Disponível em: <https://direitosnarede.org.br/2023/04/12/a-democracia-brasileira-deve-assumir-um-papel-ativo-na-regulacao-das-plataformas-digitais/>. Acesso em: 22 mar. 2024.

COALIZÃO DIREITOS NA REDE. **Combate à desinformação requer proteção à liberdade de expressão e amplo debate com a sociedade**. 15 mai. 2020. Disponível em: <https://direitosnarede.org.br/2020/05/15/ombate-a-desinformacao-requer-protecao-a-liberdade-de-expressao-e-amplo-debate-com-a-sociedade/>. Acesso em: 25 jan. 2024.

DE 2010 a 2022, população brasileira cresce 6,5% e chega a 203,1 milhões. **Agência de Notícias do IBGE**, 28 jun. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37237-de-2010-a-2022-populacao-brasileira-cresce-6-5-e-chega-a-203-1-milhoes>. Acesso em: 25 jan. 2024.

DEPARTMENT OF THE PRIME MINISTER AND CABINET (DPMC). **Public Research and Insights into Disinformation.** Disponível em: <https://www.dPMC.govt.nz/our-programmes/national-security/strengthening-resilience-disinformation/public-research-and-insights-disinformation>. Acesso em: 05 fev. 2024.

DEVORANDO o DSA - Auditorias independentes, por Tom Barraclough. Internetlab. YouTube. 18 de set. de 2023. 59min26seg. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=V9aekSIR1Hs>. Acesso em: 22 mar. 2024.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 21^a ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2019, 912 p., v. 1.

DIRETORIA DE GEOCIÊNCIAS, COORDENAÇÃO DE CARTOGRAFIA DO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Divisões dos continentes. Disponível em: https://atlascolar.ibge.gov.br/images/atlas/mapas_mundo/mundo_034_divisao_continentes.pdf. Acesso: 05 fev. 2024.

EM discurso no ato sobre 8 de janeiro, Moraes defende regulamentação das redes sociais. **IstoÉ**, 08 jan. 2024. Disponível em: <https://istoe.com.br/em-discurso-no-ato-sobre-8-de-janeiro-moraes-defende-regulamentacao-das-redes-sociais/>. Acesso em: 25 jan. 2024.

EUROPEAN PARLIAMENT. **Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on a single market for digital services (digital services act) and amending Directive 2000/31/EC.** 15 dez 2023. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-digital-services-act>. Acesso em 20 jan. 2024.

GOVERNO DA NIGÉRIA. **Code of Practice for Interactive Computer Service Platforms/ Internet Intermediaries.** 26 set. 2022. Disponível em: <https://nitda.gov.ng/wp-content/uploads/2022/10/APPROVED-NITDA-CODE-OF-PRACTICE-FOR-INTERACTIVE-COMPUTER-SERVICE-PLATFORMS-INTERNET-INTERMEDIARIES-2022-002.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2024.

GRIMMELMANN, James. The virtues of moderation. **Yale Journal of Law & Technology**, vol. 17, p. 42 - 109, 2015. Disponível em: https://openyls.law.yale.edu/bitstream/handle/20.500.13051/7798/Grimmelmann_The_Virtues_of_Moderation.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Acesso em: 17 abr. 2023.

HACKER, Philip; ENGEL, Andreas; MAUER, Marco. Regulating ChatGPT and other Large Generative AI Models. **FAcT '23: Proceedings of the 2023 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency**, Junho 2023, p. 1112–1123. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3593013.3594067>. Acesso em: 25 mar 2024.

HUNNICUTT, Trevor. Exclusive: Google to run internet cables to Pacific islands in Australia-US deal. **Reuters**, 25 out. 2023. Disponível em: <https://www.reuters.com/technology/google-run-internet-cables-pacific-islands-australia-us-deal-2023-10-25/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

HOBOKEN, Joris van et. al. (Org.). **Putting the DSA into Practice: Enforcement, Access to Justice and Global Implications**. Berlim: Verfassungsbooks on Matters Constitucional, 2023. Disponível em: https://www.ivir.nl/publicaties/download/vHoboken-et-al_Putting-the-DSA-into-Practice.pdf. Acesso em: 30 mar 2023.

HOFFMAN, Jeanette. Multi-stakeholderism in Internet governance: putting a fiction into practice, **Journal of Cyber Policy**, vol. 1, issue 1, 2016, p. 29-49. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23738871.2016.1158303>. Acesso em 18 mar. 2024.

IDOETA, Paula Adamo. Por que algoritmos das redes sociais estão cada vez mais perigosos, na visão de pioneiro da Inteligência Artificial. **BBC News Brasil**, 10 out. 2021. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-58810981>. Acesso em: 30 jan. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **São Paulo**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama>. Acesso em: 05 fev. 2024.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**: Genebra 2003 e Túnis 2005. Traduzido por Marcelo Amorim Guimarães. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf. Acesso em: 18 mar. 2024.

INTERNET WORLD STATS. **Internet Users Statistics for Africa**. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats1.htm>. Acesso em: 25 jan. 2024.

INTERNET WORLD STATS. **Internet Users Statistics for Asia**. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm>. Acesso em: 29 jan. 2024.

INTERNET WORLD STATS. **Internet Users Statistics for South America**. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats15.htm>. Acesso em: 25 jan. 2024.

INTERNET WORLD STATS. **Internet World Stats: usage and population statistics**. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/>. Acesso em: 06 set. 2023.

KENE-OKAFOR, Tage. Nigeria lifts ban on Twitter, says the social media giant has met conditions. **TechCrunch**, 12 jan. 2022. Disponível em: <https://techcrunch.com/2022/01/12/nigeria-lifts-ban-on-twitter-says-the->

[social-media-giant-has-met-some-conditions/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLnNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAA3Rb5JXyXod89yYeN6PypMqst8ln7-mv3A9iFVn33d7WA6w4b5gRv2KjWgouS0j0Vs1IHnYQXNbCJSXFEM7qQRyQz56FNMEZmqYTM2t3S2pk_KDqL1yiXLQ_cxEhkV5uHULquv2-4FNDJH0IMHZyfzoCad0QAvKEzQ-GVwcKqNr](https://www.facebook.com/hashtag/social-media-giant-has-met-some-conditions/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLnNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAA3Rb5JXyXod89yYeN6PypMqst8ln7-mv3A9iFVn33d7WA6w4b5gRv2KjWgouS0j0Vs1IHnYQXNbCJSXFEM7qQRyQz56FNMEZmqYTM2t3S2pk_KDqL1yiXLQ_cxEhkV5uHULquv2-4FNDJH0IMHZyfzoCad0QAvKEzQ-GVwcKqNr). Acesso em: 23 jan. 2024.

KURTZ, Lahis Pasquali; DO CARMO, Paloma Rocillo Rolim; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues. **Transparência na moderação de conteúdo**: tendências regulatórias nacionais. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3xjAUka>. Acesso em: 06 set. 2023.

LOO, Rory Van. Federal Rules of Platform Procedure. **The University of Chicago Law Review**, v.88.4, 2021, p. 829 - 895. Disponível em: <https://lawreview.uchicago.edu/print-archive/federal-rules-platform-procedure>. Acesso em: 10 jun. 2023.

MORI, Letícia; LEMOS, Vinícius. A idolatria a autores de ataques a escolas que circula livremente em redes sociais. **BBC News Brasil**, 06 abr. 2023. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cgr15664953o>. Acesso em: 25 jan. 2024.

MYERS WEST, Sarah. Censored, suspended, shadowbanned: User interpretations of content moderation on social media platforms. **New Media & Society**, v. 20, n. 11, p. 4366-4383, 2018.

MYLLYLAHTI, Merja. New Zealand: Curbing hate speech, but leaving platforms to self-regulate. In: MEESE, James; BANNERMAN, Sara (edit.). **The Algorithmic Distribution of News**. Suíça: Palgrave Macmillan Cham/Springer Nature Switzerland AG, p. 193. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=xaiLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA191&ots=XrEkrRNRsV&sig=i5xjpMrjzC8Gf13kDPP-IgIRceo#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 05 fev. 2024.

NATIONAL OPEN UNIVERSITY OF NIGERIA. **Course title**: Nigerian Legal System. pp. 36-38. Disponível em: <https://nou.edu.ng/coursewarecontent/POL%20%20211.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2024.

NETSAFE. **Our story**. Disponível em: <https://netsafe.org.nz/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

NETSAFE. **What is the HDCA?** 01 set 2021. Disponível em: <https://netsafe.org.nz/what-is-the-hdca/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

NGA KOTI O AOTEAROA | COURTS OF NEW ZEALAND. **Our court system**. Disponível em: <https://www.courtsofz.govt.nz/about-the-judiciary/overview/>. Acesso em: 21 jan. 2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Guia da OCDE de Devida Diligência para uma Conduta Empresarial Responsável**. 2018. Disponível em: <https://mneguidelines.oecd.org/guia-da-ocde-de-devida-diligencia-para-uma-conduta-empresarial-responsavel-2.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2024.

PARISER, E. **The Filter Bubble**: What the Internet Is Hiding from You. Londres: Penguin, 2011.

PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Rev. Saúde Pública**, n. 29, ano 4, pp. 318-325, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/fF44L9rmXt8PVYLNvphJgTd/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 out. 2023.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; DIJCK, José van. 2019. **Platformisation**. Internet Policy Review, 29 nov. 2019. Disponível em: <https://policyreview.info/concepts/platformisation>. Acesso em: 19 jan. 2024.

PRINCEWILL, Nimi. Nigeria announces talks with Twitter after ban, as Ecowas court bars government crackdown on users. **CNN**, 23 jun. 2021. Disponível em: <https://edition.cnn.com/2021/06/23/africa/nigeria-negotiate-twitter-ban-intl/index.html>. Acesso em: 23 jan. 2024.

RODRIGUES, Jéssica. Desconectados: 36 milhões de pessoas sem internet refletem a desigualdade no Brasil. **Brasil de Fato**, 01 set. 2023. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/09/01/desconectados-36-milhoes-de-pessoas-sem-internet-refletem-a-desigualdade-no-brasil#:~:text=No%20Brasil%2C%2036%20milh%C3%B5es%20de,lugar%20com%2028%25%20dos%20casos..> Acesso em: 25 jan. 2024.

ROUX, Jean Le; HANLEY, Hans. Nigerian Twitter users flock to VPNs amid dubious legal threats. 24 jun. 2021. Disponível em: <https://medium.com/dfrlab/nigerian-twitter-users-flock-to-vpns-amid-dubious-legal-threats-395101f95cd3>. Acesso em: 23 jan. 2024.

SAIF, Saifuddin. Internet connection in Bangladeshi households soars almost eightfold in a decade. **The Business Standard**, 09 jul 2023. Disponível em: <https://www.tbsnews.net/bangladesh/telecom/internet-connection-bangladeshi-households-soars-almost-eightfold-decade-662658>. Acesso em: 06 fev. 2024.

SCHURIG, Sofia. TikTok recomenda conteúdo desinformativo sobre PL 2630. **Núcleo Jornalismo**, 02 maio 2023. Disponível em: <https://nucleo.jor.br/curtas/2023-05-02-desinformacao-sobre-pl-2630-viraliza-no-tiktok/>. Acesso em: 31 jan. 2024.

SFREDO, Marta; LOPES, Rodrigo. Um “novo Estado”? Mais ricas do que muitos países, empresas gigantes da tecnologia são cobradas por suas práticas. **GZH**, 18 dez. 2020. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/tecnologia/noticia/2020/12/um-novo-estado-mais-ricas-do-que-muitos-paises-empresas-gigantes-da-tecnologia-sao-cobradas-por-suas-praticas-ckiduceo70001019woewvaey2.html>. Acesso em: 30 jan. 2024.

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira. **Governança da moderação de conteúdo online**: percepções sobre o papel dos atores e regimes. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2023. Disponível em: <https://bit.ly/3WHMUIg>. Acesso em: 20 jan. 2024.

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Guia informativo**: devido processo na regulação da moderação de conteúdo ao redor do mundo. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2023. Disponível em: https://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2023/12/Cartilha_Guia.pdf. Acesso em: 31 jan. 2024.

TE TARI TAIWHENUA | DEPARTMENT OF INTERNAL AFFAIRS. **Media and online content regulation**. Disponível em: <https://www.dia.govt.nz/media-and-online-content-regulation>. Acesso em: 05 fev. 2024.

THE WORLD BANK. World development indicators. Disponível em: <https://datatopics.worldbank.org/world-development-indicators/>. Acesso em: 23 jan. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. **Leitura fácil – A União Europeia**. Disponível em: https://european-union.europa.eu/easy-read_pt#:~:text=Hoje%2C%20fazem%20parte%20da%20Uni%C3%A3o%20Europeia%2027%20pa%C3%ADses. Acesso em 26 jan. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2022/1925 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de setembro de 2022**. Relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital e que altera as Diretivas (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Mercados Digitais). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R1925>. Acesso em: 18 abr. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022**. Relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R2065>. Acesso em: 18 abr. 2023.

URMAN, Aleksandra; MAKHORTYKH, Mykola. How transparent are transparency reports? Comparative analysis of transparency reporting across online platforms. **Telecommunications Policy**, Volume 47, Issue 3, 2023. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0308596122001793>. Acesso em: 25 mar 2024.

XAVIER, José Roberto Franco. Algumas notas sobre a entrevista qualitativa de pesquisa. In: MACHADO, Máira Rocha. **Pesquisar empiricamente o direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017.

ZINGALES, Nicolo. The DSA as a Paradigm Shift for Online Intermediaries' Due Diligence Hail To Meta-Regulation. In: HOBOKEN, Joris van et. al. (Org.). **Putting the DSA into Practice: Enforcement, Access to Justice and Global Implications**. Berlim: Verfassungsbooks on Matters Constitucional, 2023. Disponível em: https://www.ivir.nl/publicaties/download/vHoboken-et-al_Putting-the-DSA-into-Practice.pdf. Acesso em: 30 mar 2023.

7. Apêndice A - Roteiro da entrevista com especialistas

Breve apresentação inicial da equipe de pesquisa e do projeto.

1. Conte-nos um pouco sobre você, sua área de atuação e relacionamento com estudos sobre a regulação da moderação de conteúdo em [NOME DO PAÍS].
2. O que você entende por “devido processo”?
3. Agora, introduzindo o contexto do [NOME DO PAÍS], como você interpreta o cenário atual em relação à moderação de conteúdo online? Incluindo fatores como as discussões na agenda, o interesse da população pelo tema e a interação entre os setores envolvidos.
4. Especificamente agora sobre o [NOME DA REGULACÃO], o que você acha que foi o contexto nacional que levou ao seu surgimento/aparecimento?
5. Como você avalia a aplicação do princípio do devido processo no [NOME DA REGULACÃO]? Se o princípio não estiver representado, como poderia ser?
6. Como você avalia a influência do DSA no desenvolvimento e aplicação do [NOME DA REGULACÃO]?
7. Você tem algum comentário/percepção/opinião sobre o tema que não foi incluído em nossa conversa?

8. Apêndice B - Formulário de perguntas para análise das regulações

1. Quem é a pessoa responsável pela resposta a este formulário?
 - a. Fernanda
 - b. Júlia
 - c. Rafaela
2. Qual o nome e/ou número da norma ou projeto? (Ex. Lei n. XXX/XXXX)
3. Qual a fonte de consulta oficial utilizada? Insira o link utilizado no campo abaixo e faça o upload da versão considerada nesta pasta.
4. Qual o continente e país/região sob análise?
 - a. África - Nigéria
 - b. América - Brasil
 - c. Ásia - Bangladesh
 - d. Europa - União Europeia
 - e. Oceania - Nova Zelândia
5. Qual tipo de regulação adotada?
 - a. Heterorregulação
 - b. Corregulação/Autorregulação regulada
6. Justifique a resposta da pergunta anterior, considerando a seguinte divisão conceitual:

“O tripé comum a diversos modelos regulatórios - autorregulação, heterorregulação e corregulação - envolve leis e normas estabelecidas por entes distintos: o poder público, geralmente a partir de processo legislativo, no que se denomina heterorregulação ou regulação pública; as empresas que oferecem o serviço, que

podem estabelecer normas unilateralmente (auto-ordenação) ou definidas por uma associação de classe reconhecida pelo setor (autorregulação); ou uma interação entre ambos, no que se denomina correção ou autorregulação regulada, a depender do peso dado para um ou outro nessa combinação de forças.”

Fonte: [relatório do FGV DAPP](#).

7. Qual a força vinculante da norma analisada?
 - a. Normas obrigatórias (hard law)
 - b. Normas não obrigatórias, mas com indicação de boas práticas (soft law)
8. A norma menciona o conceito de devido processo ou direito ao devido processo?
 - a. Sim
 - b. Não
9. Se sim, transcreva a(s) menção(ões).
10. Quais normas de devido processo para moderação de conteúdo foram possíveis identificar?
 - a. Parâmetros, princípios e/ou critérios para a realização da moderação de conteúdo
 - b. Determinação de criação de mecanismos para denúncia
 - c. Regras e/ou prazos para notificação do usuário que teve seu conteúdo moderado
 - d. Regras para notificação do usuário que denunciou conteúdo nocivo
 - e. Prazos para procedimentos de moderação de conteúdo (notificação, revisão de decisão, contestação, restabelecimento de conteúdo, dentre outros)
 - f. Obrigatoriedade de fundamentação de decisões de moderação de conteúdo
 - g. Outros

11. Transcreva as normas identificadas acima, inserindo o número da opção a que se referem.
12. É possível identificar normas de devido processo que determinam procedimentos para recomendação de conteúdo?
 - a. Sim
 - b. Não
13. Se sim, transcreva-as.
14. Existem normas de devido processo condicionadas a ordem judicial?
 - a. Sim
 - b. Não
15. Se sim, transcreva-as.
16. Existem normas que impactam de forma incidental no devido processo da moderação de conteúdo online?
 - a. Sim
 - b. Não
17. Se sim, transcreva-as.
18. São estabelecidos mecanismos de resolução de conflitos? Se sim, quais?
 - a. Mecanismos internos à plataforma digital
 - b. Poder Judiciário
 - c. Autoridade Administrativa/Órgão Governamental
 - d. Órgão privado autorizado pelo Governo
 - e. Órgão privado independente criado pela plataforma digital
19. Comentários/Observações: Existe algum ponto relevante que não foi abordado nas questões anteriores e você gostaria de registrar?



INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE