

Decisões judiciais sobre o devido processo na moderação de conteúdo em redes sociais: como julgam os magistrados



iris

INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE



Decisões judiciais sobre o devido processo na moderação de conteúdo em redes sociais: como julgam os magistrados

AUTORIA

Fernanda dos Santos Rodrigues Silva
Luiza Correa de Magalhães Dutra
Paulo Rená da Silva Santarém

Revisão

Paloma Rocillo
Yasmin Curzi de Mendonça
Jonas Valente

PROJETO GRÁFICO, CAPA, DIAGRAMAÇÃO, EDIÇÃO DE IMAGEM E FINALIZAÇÃO

Felipe Duarte
Imagens: Freepik

PRODUÇÃO EDITORIAL

IRIS - Instituto de Referência em Internet e Sociedade

COMO REFERENCIAR EM ABNT

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. **Decisões judiciais sobre o devido processo na moderação de conteúdo em redes sociais: como julgam os magistrados**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2025. Disponível em: <https://bit.ly/4jxbAhO>. 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

Luisa Melo | Estagiária de pesquisa

Luiza Correa de Magalhães Dutra | Pesquisadora

Paulo Rená da Silva Santarém | Pesquisador

Vitória Santos | Pesquisadora

Wilson Guilherme | Pesquisadore

irisbh.com.br

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
APRESENTAÇÃO	7
INTRODUÇÃO	9
1. POR QUE PESQUISAR SOBRE DEVIDO PROCESSO NA MODERAÇÃO DE CONTEÚDO EM DECISÕES JUDICIAIS?	11
2. COMO COLETAR DECISÕES JUDICIAIS SOBRE REMOÇÃO DE CONTEÚDO, SUSPENSÃO OU BLOQUEIO DE CONTA EM REDE SOCIAL?	14
2.1. Como coletamos os dados?	14
2.2. Como selecionamos os dados?	15
2.3. Como analisamos os dados?	16
2.4. Limitações da pesquisa	18
3. PANORAMA DAS DECISÕES JUDICIAIS ANALISADAS	19
3.1. Localização geográfica	19
3.2. Resultado da decisão judicial	20
3.3. Tipo de medidas de moderação	21
3.3.1. Suspensão de conta	21
3.3.2. Bloqueio permanente de conta	24
3.3.3. Remoção de conteúdo	25
4. “É O RELATÓRIO. DECIDO”: A APLICAÇÃO DO DIREITO AO DEVIDO PROCESSO EM CASOS DE REMOÇÃO DE CONTEÚDO, SUSPENSÃO OU BLOQUEIO DE CONTAS	26
4.1. Quais as normas legais utilizadas na fundamentação das decisões?	29
4.1.1. O universo de normas e dispositivos legais considerados	29
4.1.2. Decisões sem amparo em fundamento legal expresse	31
4.1.3. As normas legais mais citadas	33

Sumário

4.2. Há menção expressa à necessidade de um “direito ao devido processo” aplicado à moderação de conteúdo?	38
4.3. As decisões mencionam elementos que podem ser associados a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo?	41
4.3.1. Princípios gerais para moderação de conteúdo	42
4.3.2. Recursos à decisão de moderação	43
4.3.3. Prazos procedimentais para o procedimento de moderação	44
4.3.4. Notificação ao usuário sobre decisões de moderação	46
4.3.5. Obrigatoriedade de fundamentação sobre decisão de moderação	48
4.3.6. Design e acessibilidade a ferramentas relacionadas à moderação de conteúdo	51
4.3.7. Outros	52
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXO I - ROL DE PERGUNTAS DO FORMULÁRIO DE ANÁLISE DE DECISÕES JUDICIAIS	59
ANEXO II - LISTA DOS PROCESSOS ANALISADOS E RESPECTIVOS APELIDOS	61

Sumário Executivo

- O presente relatório busca compreender como o Poder Judiciário brasileiro tem atuado na resolução de conflitos envolvendo a moderação de conteúdo em plataformas digitais, com ênfase na garantia (ou ausência) de elementos de devido processo na moderação. A pesquisa parte do entendimento de que a moderação de conteúdo é uma tarefa de responsabilidade compartilhada entre diferentes setores da governança da internet: poder público, empresas, sociedade civil e comunidade técnico-científica;
- Para isso, foram documentadas e analisadas 191 decisões judiciais (sentenças, acórdãos e decisões monocráticas) emitidas por Tribunais de Justiça de cinco estados brasileiros: Amazonas, Bahia, Goiás, Paraná e São Paulo. Os objetivos centrais da pesquisa foram: a) investigar como o Judiciário tem solucionado casos de moderação de conteúdo; b) compreender lacunas normativas e interpretações judiciais sobre o devido processo nesses casos;
- Os resultados apontam que 94,8% das decisões envolvem suspensão de contas, sendo que 80,1% desses perfis têm uso profissional. Em 84,8% dos casos, houve decisão favorável ao restabelecimento da conta. A fundamentação legal expressa esteve presente em 71,7% das decisões, com base em normas como o Marco Civil da Internet, o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal. No entanto, 28,3% das decisões não apresentaram base jurídica explícita, revelando fragilidades no embasamento legal;
- A pesquisa identificou que apenas 7,9% das decisões mencionaram expressamente o devido processo na moderação de conteúdo mas, mesmo sem essa menção, 92,7% das decisões reconheceram elementos associados a ele, como a exigência de fundamentação da medida de moderação (160 menções), notificação ao usuário (70) e possibilidade de defesa ou recurso contra a medida (69);
- Esses achados reforçam a urgência de incorporar à legislação brasileira regras específicas sobre o devido processo na moderação de conteúdo. A ausência de marcos normativos objetivos não apenas prejudica usuários — expostos a decisões arbitrárias —, mas também afeta a previsibilidade para o Judiciário e a segurança jurídica das próprias plataformas.



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, com o objetivo de fomentar políticas públicas que avancem os direitos humanos na área digital. Há mais de 5 anos nos dedicamos em específico à pauta da moderação de conteúdo, com pesquisas científicas publicadas sobre transparência,¹ devido processo² e estratégias de combate à desinformação.³

O presente documento registra parte dos resultados encontrados no projeto de pesquisa **Entre posts e polêmicas: estratégias de resolução de conflitos na moderação de conteúdo em plataformas digitais**, realizado com apoio da Google e conduzido de forma independente, observando padrões elevados de ética em pesquisa e qualidade metodológica. O objetivo deste projeto é compreender os problemas relacionados à remoção de conteúdos legítimos que circulam em plataformas digitais, em especial redes sociais. Este relatório focou em entender **de que maneira os casos de resolução de conflitos de moderação de conteúdo estão sendo resolvidos sob a perspectiva da intervenção judicial**, como detalhado a partir da introdução.

1 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: 6 set. 2024.

2 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: 6 set. 2024.

3 PEREIRA, Ana Bárbara Gomes. SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Cartilha de Enfrentamento à Desinformação em Redes Sociais**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2024/08/Cartilha-de-Enfrentamento-a-Desinformacao-em-Redes-Sociais.pdf>. Acesso em: 6 set. 2024.

Cabe destacar que já tivemos três produções neste projeto de pesquisa: i) a *Caixa de Ferramentas: Guia de Boas Práticas para Análise de Moderação de Conteúdo*,⁴ que apresenta a metodologia que criamos para sistematizar a observação de casos concretos; ii) o relatório de pesquisa *Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários*,⁵ em que buscamos compreender quais as principais reclamações de usuários frente à moderação de conteúdo em redes sociais, com base na análise de queixas na plataforma Reclame Aqui em relação ao Facebook, Instagram, Twitter, TikTok e Youtube; e iii) a contribuição na *audiência pública da Advocacia Geral da União*,⁶ em 22 de janeiro de 2025, sobre as novas políticas de moderação de conteúdo adotadas por plataformas digitais no Brasil.

Neste relatório, nosso intuito é fornecer um entendimento baseado em evidências sobre como se dão as decisões judiciais envolvendo moderação de conteúdo. Buscamos compreender como elas têm ponderado direitos fundamentais, examinando-as também à luz do debate sobre eficácia e transparência no contexto digital brasileiro. Vemos esta pesquisa como um passo necessário para ampliar a liberdade de expressão online, a segurança dos usuários e a confiabilidade nas plataformas digitais.

Não poderíamos deixar de, aqui, agradecer a parceria e auxílio da JusBrasil, plataforma jurídica que permite pesquisar, acompanhar e publicar informações jurídicas. A partir de uma solicitação detalhada nossa, a JusBrasil nos apresentou uma planilha com dados brutos sobre as decisões judiciais proferidas no âmbito da jurisdição de cada um dos cinco tribunais selecionados, a saber, do Amazonas, Bahia, Goiás, Paraná e São Paulo. Essa planilha foi nosso ponto de partida para a seleção e análise dos casos, de modo que a colaboração da JusBrasil foi essencial para nosso trabalho.

4 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Caixa de Ferramentas: Guia de Boas Práticas para Análise de Moderação de Conteúdo**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2024/07/Caixa-de-Ferramentas-Guia-de-Boas-Praticas-para-Analise-de-Moderacao-de-Conteudo.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2025.

5 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 19 fev 2025.

6 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues. **Moderação de conteúdo, discurso de ódio e desinformação: Contribuições do IRIS à tomada de subsídios da Advocacia-Geral da União**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2025. Disponível em: <https://bit.ly/3Eft3MS>. Acesso em: 22 abr. 2024.

Introdução

O tema de moderação de conteúdo online se coloca, cada vez mais, como central no campo da governança da internet. As discussões vão da responsabilidade dos atores sociais envolvidos nos processos de moderação até às normas e regras para remover uma publicação, passando por debates sobre os princípios jurídicos a serem respeitados – por exemplo, em torno da liberdade de expressão e moderação online.⁷

Em 2024, o IRIS buscou, na publicação *Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários*,⁸ compreender quais as principais reclamações frente à moderação de conteúdo realizada em redes sociais com base na análise de queixas na plataforma Reclame Aqui em relação ao Facebook, Instagram, Twitter, TikTok e Youtube.⁹ Do total de 449 reclamações analisadas,¹⁰ 54,34% tratavam do objeto da pesquisa, ou seja, eram reclamações em torno do procedimento de remoção de postagens e de suspensão/bloqueio de contas. Esse índice aponta para o quanto a opacidade nos processos de moderação prejudica a compreensão sobre violações de direitos e contribui para a desconfiança dos usuários no ecossistema informacional.

Tais dados convergem com o fato de que a opacidade nas medidas de moderação de conteúdo nas redes sociais dificulta, ou impede, a compreensão dos principais problemas enfrentados pelos usuários nesse processo. Embora as empresas publiquem relatórios de transparência, tais documentos em geral apenas revelam números que não detalham as situações concretas, o contexto ou a lógica das decisões. Sabemos que a total abertura dos processos pode ser prejudicial, ao permitir que usuários mal-intencionados manipulem o sistema. A título exemplificativo, temos o surgimento de práticas como o *algospeak*, em que usuários, cientes dos critérios usados pelos algoritmos das plataformas, passam a contornar as regras substituindo termos sensíveis por símbolos, emojis ou eufemismos.¹¹

7 MACHADO, Caio Vieira; VICENTE, Victor. Twitter e Elon Musk: da liberdade de expressão à moderação de conteúdo. **Jota Info**, 5 mai. 2022. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/tecnologia-cultura-digital/twitter-e-elon-musk-da-liberdade-de-expressao-a-moderacao-de-conteudo>, Acesso em: 20 mar. 2025.

8 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 19 fev 2025.

9 Em específico, a metodologia e as conclusões da pesquisa anterior sobre reclamações estão detalhadas no tópico deste relatório atinente à menção expressa à necessidade de um “direito ao devido processo” aplicado à moderação de conteúdo.

10 Para saber mais sobre a amostra de reclamações analisadas, veja a publicação: SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 19 fev 2025.

11 MAGALHÃES, André Lourenti. *S3xo e m0rte: por que as pessoas estão escrevendo em “código” no Instagram?* **Canaltech**, 24 jun. 2024. Disponível em: <https://canaltech.com.br/redes-sociais/s3xo-e-mrte-por-que-as-pessoas-estao-escrevendo-em-codigo-no-instagram-292975/>. Acesso em: 28 abr. 2025.

Essa tática, popularizada inicialmente no TikTok e espalhada por outras redes, revela como o conhecimento sobre os mecanismos de moderação pode ser instrumentalizado não para fortalecer o debate público, mas para burlar normas de segurança e ampliar a circulação de conteúdos potencialmente nocivos.

Porém, a transparência mínima – que revele aspectos práticos importantes sobre a realidade das práticas de moderação, de modo a informar adequadamente os usuários – e a observância ao devido processo são essenciais para equilibrar direitos fundamentais. Normas internacionais têm previsto boas práticas, como a notificação da moderação e a definição de prazos para recurso e resposta, visando maior segurança jurídica.¹² Mas na prática, mesmo diante de obrigações legalmente previstas – que serão melhor exploradas no capítulo seguinte – as plataformas ainda parecem manter ocultas informações cruciais para se avaliar a qualidade das medidas de moderação.

Para além dos usuários das plataformas digitais, outros atores e instituições estão envolvidos no processo de moderação de conteúdo: Poder Judiciário, Legislativo e Executivo, além das próprias plataformas, são alguns exemplos. A responsabilidade de gestão sobre o que é postado online deve ser compartilhada entre os diversos setores da governança da internet: poder público, empresas, sociedade civil e comunidade técnico-científica.

A forma e os métodos utilizados para a moderação de conteúdo online também têm problemas que ensejam discussões no campo da governança da internet. Falta fundamentação nas medidas tomadas, bem como prazos procedimentais, design das plataformas que facilite o acesso a espaços específicos para eventuais contestações, e respostas a quem contesta.

Neste sentido, visando aprimorar o trabalho já realizado pelo IRIS ao longo dos últimos anos – de analisar e criar parâmetros para previsões legais específicas sobre o devido processo na moderação de conteúdos em plataformas digitais – esta fase da pesquisa buscou entender **de que maneira os casos de resolução de conflitos de moderação de conteúdo estão sendo resolvidos sob a perspectiva de intervenção judicial.**

Para tanto, nossos objetivos principais foram: **a) investigar como os casos de resolução de conflitos de moderação de conteúdo estão sendo resolvidos sob a perspectiva de intervenção judicial; b) compreender as lacunas normativas e a interpretação judicial sobre devido processo na moderação de conteúdo.**

A fim de responder a estas questões, o presente relatório começa com a apresentação detalhada da metodologia. Em seguida, abordamos os resultados, primeiro em um panorama das decisões analisadas, e depois nos achados da investigação sobre a aplicação de um direito ao devido processo em casos judiciais sobre remoção de conteúdo e suspensão

12 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: 18 mar. 2025.

ou bloqueio de contas. Fechamos com nossas considerações finais, seguidas dos anexos pertinentes.

1. Por que pesquisar sobre devido processo na moderação de conteúdo em decisões judiciais?

Com o crescimento da relevância e poder de grandes plataformas digitais pelo mundo, em especial de redes sociais, a criação de parâmetros para a moderação de conteúdo online tem sido alvo de discussão frequente nos últimos anos. Do lado da sociedade civil, os Princípios de Manila¹³ e de Santa Clara¹⁴ foram algumas das primeiras grandes iniciativas reconhecidas por apresentar parâmetros mínimos para plataformas digitais. O primeiro documento, de 2015, teve foco na responsabilidade de intermediários, e já trazia a necessidade de que tanto leis quanto políticas de plataformas sobre restrição de conteúdo online observassem o devido processo. Essa demanda incluía assegurar os direitos de recorrer da decisão e de ampla defesa.

Os Princípios de Santa Clara, por sua vez, criados em 2018 e atualizados em 2020, focaram na transparência e *accountability* em torno do procedimento de moderação de conteúdo, também tendo como um de seus fundamentos o direito ao devido processo. Segundo o documento, as empresas deveriam garantir a integração desse direito em todas as etapas da moderação, publicizando a explicação de como essa integração ocorreria, e ainda oferecendo métodos nítidos e acessíveis para que usuários pudessem obter suporte no caso de ações sobre conteúdo e contas. Mesmo diante do caráter não vinculante desse tipo de norma, especialistas destacaram a sua importância por auxiliar na construção de diretrizes para a criação de regras vinculantes sobre moderação de conteúdo, como diretrizes regulatórias, além de representar uma pressão sobre a atuação das plataformas.¹⁵

Além da sociedade civil, a demanda por devido processo também partiu de órgãos internacionais. A UNESCO, por exemplo, recomendou que decisões sobre a legalidade de conteúdos devessem observar o devido processo e serem passíveis de revisão por um tribunal imparcial e independente.¹⁶ A Comissão Interamericana de Direitos Humanos, por

13 ELETRONIC FRONTIER FOUNDATION et al. **Manila Principles on Intermediary Liability**. Disponível em: <https://manilaprinciples.org/pt-br/principles.html>. Acesso em: 8 abr. 2025.

14 THE SANTA CLARA PRINCIPLES ON TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY IN CONTENT MODERATION. Disponível em: <https://santaclaraprinciples.org/>. Acesso em: 08 mai. 2025.

15 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://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2023/01/Governanca-da-moderacao-de-conteudo-online-IRIS-1.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2025.

16 UNESCO. **Guidelines for the Governance of Digital Platforms**: Safeguarding freedom of expression and access to information through a multistakeholder approach. Paris: UNESCO, 2023. Disponível em: <https://>

meio de seu relator especial em liberdade de expressão, abordou a necessidade de políticas de plataformas cumprirem com diretrizes procedimentais mínimas na moderação, como a notificação adequada dos usuários e o acesso facilitado a mecanismos de revisão ou recurso das decisões.¹⁷

No Brasil, a demanda pela elaboração de uma lei para plataformas digitais fez com que a última versão da proposta normativa que mais avançou sobre o tema, o Projeto de Lei 2.630/2020, tivesse um capítulo destinado justamente a abordar o devido processo na moderação de conteúdo. Em outros países e regiões, mesmo regulações em andamento ou já aprovadas sem menção expressa, continham elementos que remetiam à garantia do devido processo, como requisitos de notificação, recurso e prazos para procedimentos de moderação.¹⁸

Em nenhum desses documentos, porém, está nítida a definição do que seria um devido processo na moderação de conteúdo online e tampouco quais tipos de parâmetros mínimos o representariam. Nesta pesquisa, a partir dos nossos acúmulos anteriores sobre o tema, já citados, entendemos que esse direito seria um conjunto de mecanismos e procedimentos aptos a legitimar o próprio processo de gerenciamento de conteúdo de terceiro que pode ser disponibilizado ou exibido pelas plataformas. Os seus elementos, portanto, envolveriam pelo menos: a determinação de princípios gerais para a moderação; possibilidade de recursos à decisão; previsão de prazos procedimentais, obrigatoriedade de notificação ao usuário e de fundamentação de decisão de moderação; bem como design facilitado e acessibilidade de recursos relacionados à moderação de conteúdo. Essa interpretação decorre de uma perspectiva que concebe a moderação como um conjunto de ações realizadas por provedores de plataformas digitais para intervenção ou curadoria sobre o conteúdo publicado por terceiros.

Ocorre que se o Marco Civil da Internet, que é a única legislação civil específica¹⁹ e aplicável ao ambiente digital brasileiro, não aborda diretamente regras para a moderação de conteúdo, como os juízes têm decidido sobre casos envolvendo esse tema que chegam aos seus gabinetes? Atualmente, o conhecido art. 19 do Marco Civil versa só sobre a responsabilidade cabível às plataformas intermediárias em caso de descumprimento de ordem judicial que determine a remoção de conteúdo – e sua constitucionalidade, inclusive, está em julgamento

unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000387339. Acesso em: 08 mai. 2025.

17 COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Digital Inclusion and Internet Content Governance**: Office of the Special Rapporteur for Freedom of Expression of the Inter-American Commission on Human Rights. 2024. Disponível em: https://www.oas.org/en/iachr/expression/reports/Digital_inclusion_eng.pdf. Acesso em: 8 mai. 2025.

18 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: 6 set. 2024.

19 Entendendo que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (nº 13.709/2018) e a Lei de Direito Autoral (nº 9.610/1998), por exemplo, além de não serem restritas ao ambiente digital, não regulam propriamente a moderação do conteúdo das publicações online.

no Supremo Tribunal Federal.²⁰ O Código de Defesa do Consumidor tem sido aplicado mais vezes, com a equiparação da relação entre usuário e plataforma a uma relação de consumo? Ou ainda há tribunais que entendem pela aplicação de uma relação contratual, sob a luz do Código Civil?

Mesmo que se possa falar na utilização de analogias a outros diplomas legais para resolver casos concretos, a aparente lacuna normativa sobre como deve se dar o procedimento de moderação de conteúdo online abre margem para uma interpretação possivelmente diferente no âmbito dos tribunais estaduais. Em um contexto em que uma pesquisa revela que mais de 50% de reclamações de usuários de plataformas digitais de rede social são relacionadas ao procedimento de moderação, ao mesmo tempo em que guardam relação com a postulação de elementos de um devido processo,²¹ como tem decidido o Judiciário brasileiro diante de situações indevidas de remoção de conteúdo e suspensão de contas?

Tal resposta beneficia diferentes setores envolvidos na discussão em torno da gestão de conteúdo em plataformas digitais. Ao setor privado, auxilia no cumprimento de parâmetros legais, a fim de evitarem a responsabilização judicial por ações indevidas; ao setor público, contribui para a construção de normas mínimas e específicas para o procedimento de moderação de conteúdo; e à sociedade civil, traz mais transparência e senso crítico sobre o uso de plataformas, os impactos da moderação sobre direitos fundamentais e as garantias que possuem. Assim, como forma de contribuir às discussões nacionais sobre o tema, passamos aos detalhes da pesquisa.

20 Sobre o julgamento do Recurso Extraordinário nº 1037396, representativo da controvérsia sobre a responsabilidade de provedores de aplicações por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros, objeto do Tema de Repercussão Geral nº 987, ver ROCILLO, Paloma; GOMES, Ana Bárbara; SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. Nota técnica sobre o julgamento do tema 987 de repercussão geral: Implicações do julgamento que impactam o direito ao devido processo na moderação de conteúdo. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://irisbh.com.br/publicacoes/nota-tecnica-sobre-o-julgamento-do-tema-987-de-repercussao-geral>. Acesso em: 9 mai. 2025.

21 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais**: o que pensam os usuários. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 04 abr. 2025.

2. Como coletar decisões judiciais sobre remoção de conteúdo, suspensão ou bloqueio de conta em rede social?

Para realizar a presente pesquisa, centrada na análise de decisões judiciais de mérito a respeito da moderação de conteúdo online, a metodologia se dividiu em três momentos: a coleta, a seleção e a análise dos dados. Veja abaixo como se deu cada um.

2.1. Como coletamos os dados?

Para iniciar nossa coleta de dados selecionamos cinco tribunais brasileiros para análise. Usamos como critério o tamanho da população dos estados respectivos, um de cada uma das cinco regiões do Brasil.²² De início, foram selecionados os tribunais de Pará (norte), Bahia (nordeste), Goiás (centro-oeste), São Paulo (região sudeste) e Paraná (sul). No entanto, como será detalhado mais à frente, em virtude da fase de seleção dos processos que versavam sobre casos de remoção de conteúdo ou suspensão de conta, verificamos que não sobrou nenhum dos casos listados no Tribunal de Justiça do Pará. Em razão disso, tivemos que buscar decisões no tribunal do segundo estado mais populoso da região norte: o Tribunal do Amazonas.

Para determinar os termos a serem pesquisados no site de cada tribunal, fizemos uma pesquisa prévia, na plataforma de pesquisa de jurisprudência de cada Tribunal, a fim de testar quais termos retornavam mais resultados. Isto nos permitiu perceber a ausência de padronização na forma com que o Judiciário se referia a casos de moderação de conteúdo (por exemplo, foram encontrados termos como “derrubada”, “suspensão”, “indisponibilização”, “bloqueio”, “remoção”, “retirada” etc), e nos levou a optar por diferentes tipos de nomenclatura.

Ainda, identificamos que para São Paulo, por ter a maior população do Brasil (e não só do sudeste), poderíamos achar um número significativamente maior de decisões judiciais em relação aos demais estados. Assim, para evitar a sobre-representação no resultado final, reduzimos a quantidade de termos de busca na pesquisa de decisões no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo, mantendo uma lista completa de palavras-chave para os demais.

Desde já, reconhecemos que a aplicação de termos distintos entre o TJSP e os outros tribunais representa uma limitação da pesquisa, na medida em que pode afetar a comparabilidade dos casos entre as regiões, assim como pode ter deixado de lado casos relevantes. No entanto,

22 TORTELLA, Tiago. Quais são os maiores e menores estados do Brasil? Veja ranking. **CNN Brasil**, 28 jun. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/quais-sao-os-maiores-e-menores-estados-do-brasil-veja-ranking/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

consideramos ser a escolha metodológica mais adequada para evitar um cenário em que um único Tribunal poderia distorcer a amostra e prejudicar a representatividade dos demais estados.

A lista de palavras-chave utilizadas nas pesquisas, portanto, foi a seguinte:

- **Termos de busca para o Tribunal de Justiça de São Paulo:** “moderação” “conteúdo” “rede social” “postagem”; “moderação” “conteúdo” “rede social” “conta”;
- **Termos de busca para os demais Tribunais:** “moderação” “conteúdo” “rede social” “postagem”; “moderação” “conteúdo” “rede social” “conta”; “remoção de conteúdo” “rede social”; “suspensão de conta” “rede social”; “bloqueio de conta” “rede social”.

Sobre o recorte temporal, a pesquisa prévia também permitiu identificar que o **período de 01/09/2022 a 31/08/2024** – intervalo de dois anos – retornava uma quantidade satisfatória de resultados a serem analisados, considerando a data de publicação das decisões. Com os termos acima definidos, e por meio de uma parceria com a JusBrasil – empresa de tecnologia dedicada à “organização, estruturação e disponibilização de informações jurídicas públicas e abertas” – recebemos uma planilha com os resultados das pesquisas nos cinco tribunais,²³ com os seguintes números: 33 do TJBA, 68 do TJGO, 4 do TJPA, 816 do TJSP, 164 do TJPR.²⁴

2.2. Como selecionamos os dados?

Com a planilha em mãos, foi necessário selecionarmos quais decisões efetivamente correspondiam ao objeto da pesquisa, ou seja, que julgavam casos de remoção de conteúdo ou suspensão/bloqueio de contas. Nesse sentido, tratamos e organizamos os dados em planilhas por tribunal, contendo colunas para identificação do: a) estado; b) tipo de processo; c) grau de jurisdição; d) tipo de documento; e) número do processo; f) link para decisão; g) apelido do processo (TJEXXX, por exemplo, TJBA001 ou TJSP001); h) avaliação da pessoa da equipe de pesquisa sobre incluir ou excluir a decisão; i) justificativa; e j) observações.

Como critério para definição da inclusão ou exclusão de uma decisão (coluna “h”) no conjunto de dados analisados em profundidade neste projeto, observamos a pertinência ao objeto da pesquisa, o funcionamento do endereço URL no site do JusBrasil, e a singularidade em relação a um mesmo processo. De tal modo, excluimos tanto decisões idênticas que se repetiram, quanto decisões distintas proferidas em um mesmo processo – por exemplo, sentença e acórdão.²⁵

23 Seguindo o Protocolo TIER (conforme DOMINGOS, Amanda; BATISTA, Ian Rebouças. Um mapa para a transparência e replicabilidade na ciência social empírica: o Protocolo TIER. **Metodologia em Ciência Política**, vol. 30, nº 1, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica/hoje/article/view/245776>. Acesso em 16 mai. 2025), disponibilizamos uma pasta que sistematiza as planilhas com os dados brutos que utilizamos para a análise, acessível no endereço https://drive.google.com/drive/folders/18iDcNIMVFr9ApYV2xxvxbmkJ4MJf7j02?usp=drive_link.

24 JUSBRASIL. **Quem somos**. Disponível em: <https://sobre.jusbrasil.com.br/>. Acesso em: 20 mar. 2025.

25 Para decisões idênticas, excluimos a primeira decisão listada na planilha e mantivemos a segunda;

Nessa fase, duas pesquisadoras fizeram a avaliação inicial das decisões às cegas, observando a pertinência por meio de uma leitura panorâmica²⁶ das decisões: quando houve dissenso entre as decisões das pesquisadoras, um terceiro pesquisador realizou o desempate. Nessa fase, foram selecionadas para análise 0 decisões do TJPA, 11 decisões do TJBA, 25 decisões do TJGO, 207 decisões do TJSP e 51 decisões do TJPR.

Considerando a falta de pertinência de todas as decisões do TJPA,²⁷ optamos por buscar decisões de outro tribunal que pudesse representar a região norte na pesquisa. Como já mencionamos, seguindo o critério de maior população do estado, escolhemos o Tribunal de Justiça do Amazonas, o segundo mais populoso da região, e recebemos do JusBrasil uma planilha adicional com decisões para nossa análise. Submetido ao mesmo processo de avaliação, foram selecionadas 12 decisões para análise.

Assim, no total, foram selecionadas inicialmente 306 decisões para análise, de cinco Tribunais de Justiça. Entretanto, como explicaremos a seguir, a fase seguinte mostrou a necessidade de descartarmos mais decisões desse universo inicial.

2.3. Como analisamos os dados?

Para a análise dos dados coletados, elaboramos um formulário do Google com uma série de variáveis de análise (veja a lista completa no Anexo I) em torno de dois eixos:

- I. *identificação geral da decisão* – tribunal, tipo de decisão, número do processo, estado, link de acesso, problema de moderação de conteúdo identificado e resultado da ação; e
- II. *análise do conteúdo da decisão em relação ao direito ao devido processo* – normas mencionadas, argumentos sobre ausência normativa para julgar, menção expressa ao devido processo, menção a elementos referentes a um direito ao devido processo na moderação, entre outros.

No segundo eixo, buscamos identificar decisões judiciais fundamentadas em diferentes

no caso de decisões diferentes de um mesmo processo judicial, a exclusão foi aleatória, sem nenhuma priorização.

26 Para acórdãos, a leitura se limitou à ementa; para sentenças e decisões monocráticas, a leitura se limitou a um olhar transversal sobre o inteiro teor, avaliando indícios de pertinência.

27 A partir desse resultado sobre o TJPA, rejeitamos a hipótese de que as pessoas no Pará não tenham problemas de moderação de conteúdo, e identificamos uma desigualdade estrutural no acesso à Justiça. Como fundamento, consideramos que no Índice de Acesso à Justiça 2019 dos Tribunais da Justiça Estadual, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça em 2021, este Tribunal tem o maior tempo de demora para tomar decisões, dado que se correlaciona diretamente ao menor número de magistrados. Nessa mesma linha, mas do outro lado, no universo dos demais tribunais que estudamos, os tribunais com resultados mais elevados no mesmo índice são o TJSP e o TJPR, para os quais nosso estudo encontrou os maiores números de casos de moderação de conteúdo. Ver CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Índice de acesso à justiça. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_22-2-2021.pdf. Acesso em 04/04/2025.

elementos que compõem um direito de devido processo na moderação de conteúdo, tendo em vista os seguintes critérios, anteriormente tabelados para a nossa [Caixa de Ferramentas: Guia de Boas Práticas para Análise de Moderação de Conteúdo](#):

Tabela 1 - Descrição dos elementos de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo.

ELEMENTO	DESCRIÇÃO E EXEMPLOS
Princípios gerais para moderação	Princípios que fundamentam/orientam o procedimento de moderação de conteúdo. Ex.: as plataformas devem observar a liberdade de expressão, a defesa da democracia, a proibição da discriminação ilícita ou abusiva etc.
Recursos à decisão	Quando a decisão judicial afirma que não foi disponibilizado mecanismos para recorrer da decisão de moderação ou que não foi concedido momento para a parte autora se defender (incluindo a menção expressa a ampla defesa e contraditório). Ex.: determinação de criação de espaço para apresentar reclamações sobre conteúdo indevido e/ou recursos contra decisões de moderação de conteúdo realizadas pela própria plataforma.
Prazos procedimentais	Referência expressa ao decurso de prazo durante o procedimento de moderação (demora injustificada em responder, restabelecer conteúdo/conta etc). Ex.: prazos nítidos e específicos para apresentação de recurso pelo usuário de resposta pela plataforma.
Notificação ao usuário	O usuário não foi avisado ou notificado, moderação ocorreu à revelia do usuário (seja notificação prévia ou posterior à decisão de moderação). Ex.: a plataforma deve notificar os usuários com fundamentação adequada, contendo as razões para intervenção em seu conteúdo e indicação de quais cláusulas das regras de comunidade foram violados; natureza da medida adotada; informações sobre os critérios utilizados no caso de decisão de moderação de conteúdo automatizada; dentre outros.
Fundamentação de decisão	Quando a decisão judicial apontou que a plataforma não explicou de forma suficiente o motivo da decisão de moderação/não indicou qual termo de uso foi violado etc/seja fundamentação quando da ação de moderação ou no curso do processo. Ex.: a plataforma deve responder os pedidos de revisão de decisões de moderação de modo objetivo e fundamentado, indicando, pelo menos, a base normativa da decisão.

ELEMENTO	DESCRIÇÃO E EXEMPLOS
Design e acessibilidade de recursos relacionados à moderação de conteúdo	Quando a decisão judicial que não foi possível localizar mecanismos para recorrer da decisão de moderação/não havia acessibilidade. Ex.: obrigação de que a plataforma tenha um ponto de contato para comunicações diretas com design acessível (fácil de encontrar em seu ambiente virtual e fácil de compreender as instruções de acesso).
Outros	Outros casos cabíveis na ideia de devido processo na moderação de conteúdo e ainda não categorizados. Ex.: obrigação de publicar decisões de moderação de conteúdo quando envolverem decisões sobre conteúdos de autoridades públicas.

Fonte: elaboração própria.

Durante a fase de análise, identificamos mais decisões repetidas e mais decisões não pertinentes ao objeto da pesquisa. No segundo grupo, notamos decisões que – embora descrevessem um conflito sobre a remoção de postagens e suspensão/bloqueio de contas em redes sociais – resolviam apenas questões processuais incidentais, sem examinar o mérito.

Assim, após as novas exclusões, o número final foi de 191 casos documentados e analisados, sendo: 7 do TJAM; 3 do TJBA; 19 do TJGO; 34 do TJPR; e 128 do TJSP.

2.4. Limitações da pesquisa

A presente pesquisa limitou-se a investigar as decisões judiciais de cinco tribunais brasileiros, um de cada região do Brasil. Utilizamos como critério a busca pelos estados de maior população de cada região (salvo o estado do Amazonas, com a segunda maior população da região norte). Assim, não podemos afirmar que a amostra selecionada para análise tem representatividade demográfica. Para um estudo mais fidedigno ao cenário de cada região, recomendamos que novas pesquisas busquem analisar as decisões dos demais estados. De igual modo, vemos como recomendável alterar o recorte temporal, para abarcar um período mais longo.

A principal limitação identificada diz respeito à aplicação de termos distintos para busca de decisões do TJSP em relação aos outros tribunais. Buscamos evitar a sobre-representação de um único tribunal, o que pode ter levado à uma distorção nos dados apresentados ao longo da pesquisa. Destacamos que, ainda assim, São Paulo teve o maior número de decisões analisadas (128).

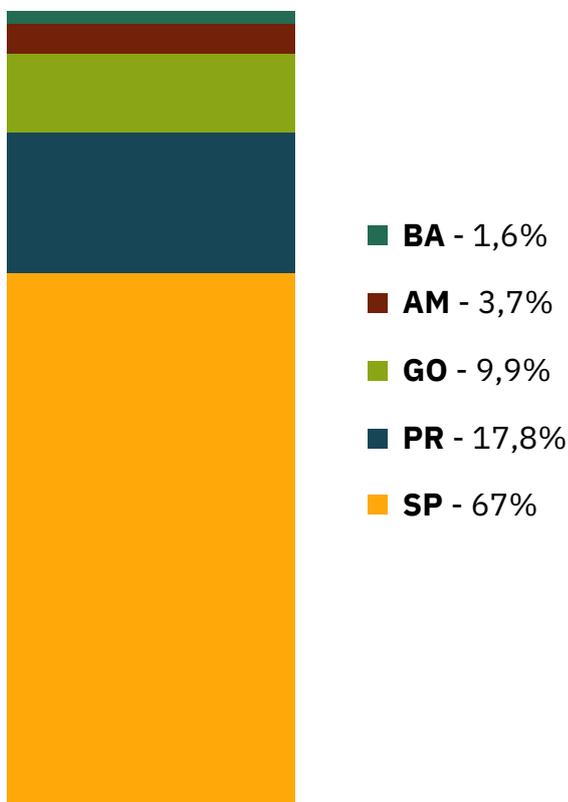
Por fim, na análise das decisões judiciais, descartamos da contagem dos fundamentos decisórios sobre o mérito das ações os artigos de lei de natureza processual, considerando somente os de natureza material. Uma nova pesquisa complementar poderia enfocar também as questões de cunho processual e as respectivas previsões legais.

3. Panorama das decisões judiciais analisadas

Este capítulo traça um panorama das decisões judiciais analisadas, em relação aos seguintes aspectos: i) quantidade de processos por tribunal, ii) problema de moderação de conteúdo identificado e iii) resultado da decisão judicial.

3.1. Localização geográfica

Localização do Tribunal de Justiça (total 191)



Repetimos o alerta de que, apesar dos esforços para evitar a sobrerrepresentação, o Tribunal de Justiça de São Paulo acabou tendo um número muito maior de decisões analisadas (128), seguido de longe pelas Cortes do Paraná (34), Goiás (19), Amazonas (7) e Bahia (3).

O número elevado de processos no estado de São Paulo pode ser explicado pelos seguintes fatores. Primeiro, como já mencionado, São Paulo é o estado brasileiro de maior população, com 44,41 milhões de habitantes, segundo o censo de 2022.²⁸ Assim, conta com um número maior de pessoas aptas a judicializar seus conflitos envolvendo a moderação de conteúdo online.

Segundo, conforme o art. 46 do Código de Processo Civil, em regra as ações judiciais devem ser propostas no domicílio do réu. Como as empresas donas das plataformas analisadas (Meta, X,²⁹ Google e TikTok) têm sede em São Paulo, podemos especular a possibilidade de que mesmo pessoas de outros estados preferam ajuizar ações no foro do TJSP.³⁰ A possibilidade

28 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2022**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/22827-censo-demografico-2022.html>. Acesso em: 20 mar. 2025.

29 Apesar de ter demitido os funcionários brasileiros, informações dão conta de que o X continua com uma sede na cidade de São Paulo, em um espaço de coworking. Saiba mais em: JUNQUEIRA, Caio. X Brasil mantém escritório no Brasil duas semanas após anunciar fechamento. **CNN Brasil**, 29 ago. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/blogs/caio-junqueira/politica/x-brasil-mantem-escritorio-no-brasil-duas-semanas-apos-anunciar-fechamento/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

30 A competência territorial para ajuizar um processo sobre responsabilidade civil é determinada, entre outros fatores, pelo local onde ocorreu o dano (foro do dano) ou pelo domicílio do réu pessoa jurídica, de acordo com o art. 53, III a, e IV, do Código de Processo Civil. O critério mais comum e prioritário é o local do dano, mas se a repercussão alcançar vários locais, o autor pode optar por qualquer um.

de que isso produza efeitos negativos sobre o acesso à justiça não chegou a ser objeto desta pesquisa, mas se trata de um tema de relevância que, potencialmente, espelha um grave problema de centralização do desenvolvimento tecnológico na região sudeste e, mais especificamente, em São Paulo.³¹

Relacionado a isto, está o fato de que não encontramos nenhuma decisão pertinente ao objeto da pesquisa no estado do Pará, levando-nos à necessidade de substituição do TJPA pelo TJAM em nosso universo de jurisdições analisadas. Acreditamos que a falta de resultados para o TJPA pode ser decorrente da desigualdade estrutural no acesso à Justiça, amparando-nos no Índice de Acesso à Justiça 2019 dos Tribunais da Justiça Estadual, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça em 2021, no qual o TJPA apresenta o maior tempo de demora para tomar decisões, dado que se correlaciona diretamente ao menor número de magistrados.

Esta hipótese seria mais provável do que supor que as pessoas no Pará não teriam problemas com a moderação de conteúdo em redes sociais. Nessa mesma linha, mas do outro lado, no universo dos demais tribunais que estudamos, os tribunais com resultados mais elevados no índice de acesso à Justiça medido pelo CNJ³² são o TJSP e o TJPR, para os quais nosso estudo encontrou os maiores números de casos de moderação de conteúdo. Estudos futuros podem buscar compreender melhor esse aspecto.

3.2. Resultado da decisão judicial

Destacamos que, dos 191 casos analisados em profundidade nesta pesquisa, 84,8% das decisões tiveram resultado procedente quanto ao pedido de restabelecimento de conta ou conteúdo, seja em sentenças, decisões monocráticas e acórdãos. Mas isso não implica necessariamente reconhecer uma eventual restrição ilegítima praticada pelas plataformas contra conteúdos legítimos, mas apenas uma falha no modo como a moderação foi realizada.

Com efeito, **92,7% de todas as 191 decisões apontaram a falha da plataforma em demonstrar algum elemento de devido processo na ação de moderação** (dado este que será melhor explorado na seção 3.3). Assim, é possível inferir que, caso elas tivessem

Sobre o assunto, está pendente de solução pelo Supremo Tribunal Federal o Tema de Repercussão Geral nº 208, que tem como leading case o RE 601220, “Recurso extraordinário em que se discute, à luz do art. 220, § 1º, da Constituição Federal, qual o foro competente para processar e julgar ação de reparação de danos causados por crítica veiculada pela internet”. Ver BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Tema 208 - Competência jurisdicional para processar e julgar ação de reparação de danos causados por crítica veiculada pela internet. Relator: Min. Nunes Marques. Leading Case: RE 601220. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=2688127&numeroProcesso=601220&classeProcesso=RE&numeroTema=208>. Acesso em: 18 abr. 2025.

31 FONSECA, Mariana. Mesmo na pandemia, empresas de tecnologia ocupam mais espaço em SP; veja regiões mais procuradas. **InfoMoney**, 21 jun. 2021. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/mercados/mesmo-na-pandemia-empresas-de-tecnologia-ocupam-mais-espaco-em-sp-veja-regioes-mais-procuradas/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

32 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Índice de acesso à justiça. Brasília: **CNJ**, 2021. Disponível em https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_22-2-2021.pdf. Acesso em 04/04/2025.

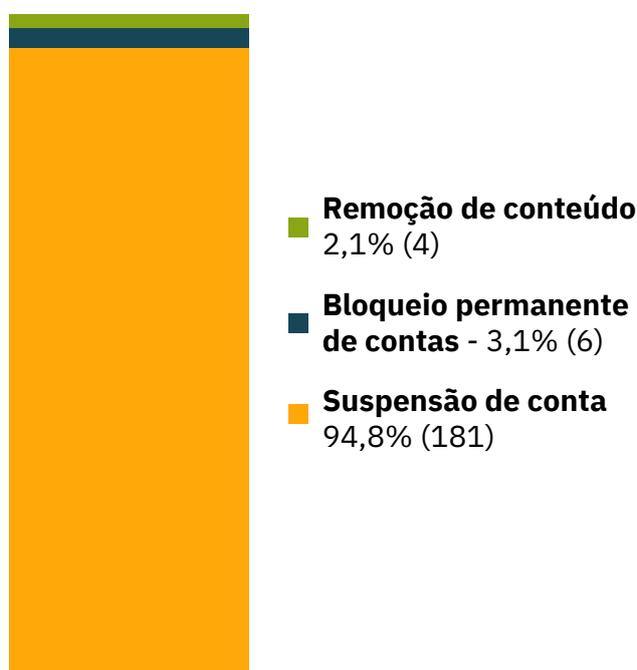
observado esses elementos, a medida de moderação aplicada poderia eventualmente ser chancelada pelo Poder Judiciário, ou talvez nem fosse questionada em uma ação judicial.

Por exemplo, 83,76% das decisões concluíram que a plataforma não havia fundamentado expressamente a medida de moderação (tanto na via administrativa quanto judicial), o que impedia comprovar se foi adequada a remoção de conteúdo ou suspensão de conta. Dessa forma, observar diretrizes de um devido processo na moderação de conteúdo pode ser uma medida favorável às plataformas, pois pode significar menor responsabilização na esfera cível, em razão da adoção de um procedimento considerado legítimo.

3.3. Tipo de medidas de moderação

Em relação ao tipo de medidas de moderação questionadas em juízo, quase a totalidade das 191 decisões se referiam a casos de **suspensão de contas (94,8%)**, seguidas de **bloqueio permanente de contas (3,1%)** e **remoção de conteúdo (2,1%)**. Em outras palavras, o Poder Judiciário foi muito mais mobilizado no caso de pessoas que tiveram o acesso a seus perfis de rede social afetados por uma medida de moderação – o que impacta significativamente sua participação naquele espaço digital – do que no caso de remoção de conteúdo – que em geral envolve questões mais pontuais, relativas a postagens específicas.

Problema de moderação de conteúdo em debate (total 191)



3.3.1. Suspensão de conta

Como possível hipótese para o maior resultado de ações judiciais relacionadas a casos de suspensões de contas, consideramos que há uma potencial relação com o crescimento do uso de redes sociais como ferramentas para o trabalho. Identificamos que **80,1%** dos 181 casos de suspensão de conta envolviam **perfis utilizados para fins profissionais**, não somente por criadores de conteúdo,³³ mas também páginas pertencentes a instituições de ensino,³⁴ voltadas à divulgação de franquias nacionalmente conhecidas³⁵ e à prestação de

33 Ver TJAM025 e TJGO001.

34 Ver TJGO004.

35 Ver TJSP233 e TJSP457.

serviços,³⁶ à venda de produtos,³⁷ entre outros. Nesses casos, as medidas de suspensão e bloqueio são ainda mais nocivas, pois os usuários perdem abruptamente o acesso a uma das principais formas de comunicação do seu trabalho e de geração de renda.

Nesse sentido, algumas decisões³⁸ reforçaram o fato de haver medidas **menos gravosas que poderiam ser aplicadas no lugar de uma suspensão da conta**, como a própria remoção da postagem ou conteúdo supostamente tida como irregular e que ensejou a ação de moderação. Em uma das decisões, afirma-se que a opção pela medida mais radical demonstraria um “arbitrário cerceamento do direito da autora de usar a sua rede social, o que ofende os direitos assegurados ao usuário da Internet, nos termos dos artigos 7º, incisos XI e XII e 8º, da Lei nº 12.965/14”.³⁹ Os dispositivos mencionados pelo órgão julgador prevêm o acesso à internet como importante meio para exercício da cidadania, com a garantia dos direitos de “publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet” e de “acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei” aos usuários.⁴⁰

A fundamentação com base no Marco Civil da Internet reforça a necessidade da plataforma oferecer mecanismos mais robustos de devido processo para medidas de moderação de conteúdo, estabelecendo critérios objetivos para diferentes tipos de sanção, com gradação na aplicação conforme a gravidade do conteúdo a ser moderado, e assegurando a eficácia horizontal do direito fundamental ao contraditório e à ampla defesa dos usuários. O exemplo da tabela abaixo, elaborada para o contexto do direito autoral por Eric Goldman,⁴¹ demonstra que é possível pensar em uma taxonomia de remédios a serem aplicados no universo geral de casos de moderação de conteúdo:

36 Ver TJSP307.

37 Ver TJPR022 e TJBA019

38 Ver TJSP106, TJSP069 e TJSP194.

39 Ver TJSP106.

40 BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 15 mar. 2025.

41 GOLDMAN, Eric. Content Moderation Remedies. **Michigan Technology Law Review**, v. 28, n. 1, outono 2021, pp. 1-60. Tradução livre.

Tabela 2 - Adaptação e tradução livre de sugestão de taxonomia de remédios em casos de ação moderação de conteúdo, elaborada por Eric Goldman.

REGULAÇÃO DE CONTEÚDO	REGULAÇÃO DE CONTAS	REDUÇÕES DE VISIBILIDADE	MONETIZAÇÃO	OUTRO
Remoção de conteúdo	Encerrar a conta	Shadowban (redução de alcance da conta sem notificação)	Perda de ganhos acumulados	Educar os usuários
Suspensão de conteúdo	Suspender a conta	Remover de índice de pesquisa externa	Impedir ganhos futuros (desmonetização)	Avisos de <i>strike</i> (advertências)
Realocação de conteúdo	Suspender direito de postagem	Adicionar atributo <i>Nofollow</i> nos links do usuário (intrui motores de busca a não seguir o link)	Suspender ganhos futuros	Revelar a identidade de usuários com pseudônimos
Edição/redação de conteúdo	Remover selos de credibilidade da conta	Remover de índice de pesquisa interna	Multa em virtude de violações	Reportar ao Poder Judiciário
Aviso temporário	Reduzir funcionalidades (níveis de serviço)	Reduzir visibilidade na pesquisa interna		Compartilhar violações de um usuário com outras plataformas
Legenda de aviso de conteúdo nocivo		Impedir sugestão automática do perfil no mecanismo interno de pesquisa		Prestação de serviços à comunidade
Adicionar posição contrária	<i>Shaming</i> (alertar publicamente sobre o mau comportamento de um usuário)	Reduzir ou remover promoção interna		Justiça restaurativa (pedido de desculpas do usuário violador a outros membros da comunidade)
Desabilitar comentários		Reduzir ou remover de links de navegação		
		Reduzir viralização		
		Limitar acesso de menores de idade ao conteúdo ou conta		
		Mostrar conteúdo somente para usuários logados		

Fonte: Eric Goldman.

Veja-se que a suspensão da conta – que cerceia de forma quase absoluta a participação do usuário na plataforma – poderia ser precedida por uma série de medidas menos lesivas. Celeste também destaca que a suspensão de acesso a redes sociais configura uma nova forma de exclusão digital, diferente daquela que ocorre quando as pessoas não possuem acesso à internet ou possuem apenas um acesso precário.⁴² Assim como já expressado de forma similar em uma relatoria especial da ONU para promoção e proteção do direito de liberdade de expressão e opinião,⁴³ Edoardo considera que o acesso às redes sociais, mais do que uma mera forma de comunicação, seria um meio para o exercício de outros direitos fundamentais, como liberdade de expressão e informação, liberdade econômica, religiosa, dentre outros, em um nível mais elevado do que o permitido sem esse acesso.⁴⁴

Ao analisar casos de cortes alemães sobre o tema, Celeste também identificou que elas estavam aplicando garantias constitucionais tradicionais à lógica das redes sociais.⁴⁵ Com efeito, ainda que sejam espaços privados, vê-se que o Poder Judiciário, quando instado no Brasil ou em outros países a resolver casos de moderação de conteúdo, especialmente de suspensão e banimento de usuários, pode aplicar conceitos constitucionais no julgamento, o que incentivaria as próprias redes sociais a considerarem esses parâmetros ao determinar e ao aplicar suas regras de comunidades.

3.3.2. Bloqueio permanente de conta

Identificamos como casos de **bloqueio permanente de contas (3,1%)** aqueles em que a plataforma afirmava ser impossível reestabelecer o perfil, por ter sido removido de forma definitiva. De 6 casos,⁴⁶ somente uma decisão julgou procedente o pedido do usuário e decretou de imediato a conversão da obrigação de restabelecimento da conta em indenização por perdas e danos. Nas demais, foi imposta a obrigação de restabelecimento da conta, sob o motivo de a plataforma não ter comprovado a impossibilidade de cumprir a medida, com a ressalva de que a conversão em perdas e danos poderia ser aplicada, se necessário, em sede de execução de sentença. Vejamos:

42 CELESTE, Edoardo. Digital punishment: social media exclusion and the constitutionalising role of national courts. **International Review of Law, Computers & Technology**, v. 35, n. 2, 2021, pp. 162-184. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/13600869.2021.1885106?needAccess=true>. Acesso em: 16 mar. 2025.

43 KAYE, David. **Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression**. A/HRC/38/35. Disponível em: <https://docs.un.org/en/A/HRC/38/35>. Acesso em: 22 abr. 2025.

44 CELESTE, Edoardo. Digital punishment: social media exclusion and the constitutionalising role of national courts. **International Review of Law, Computers & Technology**, v. 35, n. 2, 2021, pp. 162-184. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/13600869.2021.1885106?needAccess=true>. Acesso em: 16 mar. 2025.

45 Ibidem

46 TJAM026, TJPR004, TJSP007, TJSP057, TJSP330, TJSP657.

A alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação de reativação das contas não foi mencionada na contestação, mesmo porque o réu somente tomou conhecimento da liminar concedida no recurso acima mencionado após a apresentação da resposta.

*(...) Além disso, **não apresentou qualquer documento que comprovasse a afirmação de impossibilidade de cumprimento da obrigação.** Portanto, não é possível confirmar, com a certeza que o direito impõe, a alegada impossibilidade técnica de reativação das contas, **prova esta que poderá eventualmente ser produzida na fase de cumprimento de sentença.***⁴⁷

Finalmente, apenas em uma decisão envolvendo bloqueio permanente o pedido foi julgado improcedente e a medida tomada pela rede social reputada correta, não havendo a determinação de restabelecer o perfil.

3.3.3. Remoção de conteúdo

Por fim, a remoção de conteúdo (2,1%) foi a razão que menos levou usuários a buscar o Judiciário. Um motivo pode ser que ajuizar uma ação por uma ou poucas postagens removidas não pareça vantajoso, ou seja, talvez somente tenham sido levados à Justiça casos de maior impacto sobre os direitos do usuário. Um caso exemplifica essa hipótese:

*“(...) [A parte autora] Alega que realiza publicações relacionadas à sua vida pessoal como membro da comunidade LGBTQUIA+, mas diversas publicações foram retiradas sob a alegação de “Propostas de cunho sexual para adultos”, “nudez”, “nudez ou atividade sexual”, “não qualificação para utilização de ferramentas para conteúdo de marca”, os quais foram interpretados de maneira incorreta pela plataforma. Aduz nunca haver desrespeitado as normas da plataforma, caracterizando a conduta da requerida em ato ilícito.” (grifo nosso)*⁴⁸

Segundo a decisão, a parte autora teria destacado ser parte de uma minoria, realizando postagens de cunho pessoal, que teriam sido mal interpretadas pela rede social. Assim, ajuizou a ação porque as remoções afetariam diretamente a expressão de sua identidade. Nesse sentido, um estudo já apontou, por exemplo, que pessoas transexuais e negras tendem a ter mais conteúdo removido de forma indevida quando expressam suas vivências.⁴⁹ Ainda que na decisão acima não fique nítido qual a identidade de gênero ou orientação sexual da parte, a procedência da ação indica ser muito provável que havia sido vítima desse tipo de preconceito.

47 TJSP007.

48 Ver TJSP008.

49 HAIMSON, Oliver et al. Disproportionate Removals and Differing Content Moderation Experiences for Conservative, Transgender, and Black Social Media Users: Marginalization and Moderation Gray Areas. **Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction**, v. 5, n. 466pp 1–35, out./ 2021. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3479610>. Acesso em: 16 jun. 2024.

A falta de acurácia na moderação automatizada de conteúdo sobre as chamadas “áreas cinzas” é um problema frequente para grupos mais vulneráveis. Esta má calibragem é responsável tanto pela manutenção de conteúdos ofensivos, com desprezo ou discurso de ódio contra pessoas negras, pessoas LGBTQIAPN+, mulheres e outros grupos vulnerabilizados, quanto pela remoção arbitrária de conteúdos lícitos produzidos por tais grupos sociais, prejudicando o exercício da liberdade de expressão no compartilhamento de algo de sua realidade ou quando denunciam algum tipo de violência.⁵⁰

4. “É o relatório. Decido”: a aplicação do direito ao devido processo em casos de remoção de conteúdo, suspensão ou bloqueio de contas

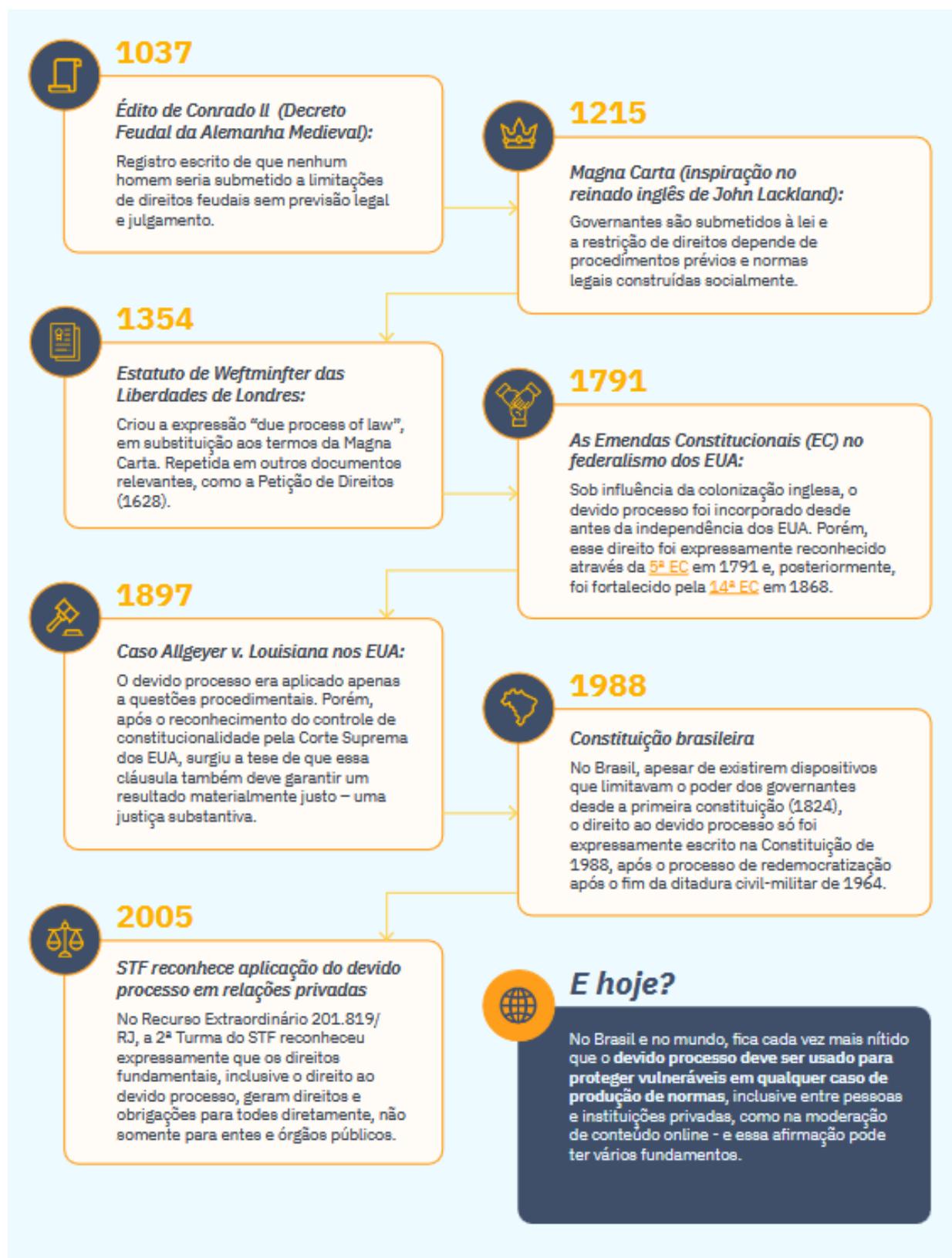
O devido processo na moderação de conteúdo reflete uma constitucionalização do ambiente digital,⁵¹ com foco na proteção de direitos humanos fundamentais, tais como o acesso à justiça, ao contraditório e à ampla defesa. Ou seja, ele emerge no debate sobre se e como as plataformas digitais – mesmo pertencentes a atores privados – deveriam ser obrigadas a adotar mecanismos transparentes e justificativas fundamentadas em suas medidas de moderação de conteúdo, a fim de garantir maior legitimidade e gerar confiança dos usuários.

Historicamente, o direito ao devido processo legal surge no séc. X, com inicial desenvolvimento na Alemanha e posterior adoção na Carta Magna inglesa, no séc. XII.

50 Veja mais em: MENDONÇA, Yasmin Curzi de. Violência de gênero online: tecno-silenciamentos e resistências nas redes sociais no Brasil (2010-2022). Tese (Doutorado em Sociologia) – Instituto de Estudos Sociais e Políticos, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <http://www.bdt.d.uerj.br/handle/1/22956>. Acesso em: 25 abr. 2025; OLIVA, Thiago Dias; ANTONIALLI, Dennys Marcelo; GOMES, Alessandra. Fighting hate speech, silencing drag queens? artificial intelligence in content moderation and risks to LGBTQ voices online. **Sexuality & Culture**, nº 25, 06 nov. 2021 Pp. 700-732. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/379661783_Fighting_Hate_Speech_Silencing_Drag_Queens_Artificial_Intelligence_in_Content_Moderation_and_Risks_to_LGBTQ_Voices_Online. Acesso em 25 abr. 2025.

51 CELESTE, Edoardo; SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. Constitucionalismo digital: mapeando a resposta constitucional aos desafios da tecnologia digital. **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, v. 15, n. 45, 2021. Disponível em <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/1219>. Acesso em: 21 mar. 2025.

Imagem 1 - Linha do tempo do devido processo legal



Fonte: Silva et al. ⁵²

52 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/3smCOi0>. Acesso em: 16 mar. 2025.

Ele foi criado para proteger grupos da aristocracia frente a potenciais abusos de monarcas. No Estado moderno, tal direito foi desenvolvido, junto a mecanismos de freios e contrapesos, para a proteção mais ampla de indivíduos frente à potencial concentração de poder e arbítrio de instituições sobre atores privados. Com a sofisticação das instituições democráticas no século XX, tal direito se expande para a proteção de indivíduos também em relação a eventuais abusos de outros atores privados – fenômeno também conhecido como “eficácia horizontal de direitos fundamentais”⁵³. De tal modo, assim como em outras democracias constitucionais, o Brasil compreende que a aplicação de direitos fundamentais não abrange somente para o par Estado vs. cidadão, mas também para as relações entre particulares,⁵⁴ como é o caso entre plataformas digitais e usuários. Essa proteção se tornou crucial com a ascensão das redes sociais como espaços relevantes para o exercício de direitos fundamentais e como ferramentas de grande impacto sobre o Estado Democrático de Direito.⁵⁵

Nesse cenário, entendemos que **o direito ao devido processo aplicado à moderação de conteúdo consiste em um conjunto de procedimentos e mecanismos destinados a legitimar o gerenciamento do conteúdo de terceiro a ser disponibilizado (ou não) pelas plataformas digitais, bem como a forma como ele será exibido.**⁵⁶ Assim, apesar das variações jurídicas entre países, e cientes dos debates sobre sua conceituação e efetividade, consideramos o devido processo na moderação de conteúdo online essencial para proteger usuários em um ambiente digital com grande assimetria de poder, representando uma aquisição evolutiva para a proteção de direitos humanos na sociedade da informação.

Este capítulo do relatório, então, analisa as menções ao devido processo nas decisões judiciais que selecionamos. Exploraremos quais as normas legais utilizadas como fundamentos; se o devido processo é expressamente tido como necessário; e quais de seus elementos são apontados nas decisões, sempre apresentando nossas reflexões para cada ponto de análise.

53 SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. *Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União*, ano 4, n. 16, pp. 193-259, jul./set. 2005. Disponível em: <https://escola.mpu.mp.br/publicacoes/pesquisas/periodicos/boletim-cientifico/edicoes-do-boletim/boletim-cientifico-n-16-julho-setembro-de-2005/direitos-fundamentais-e-direito-privado-algumas-consideracoes-em-torno-da-vinculacao-dos-particulares-aos-direitos-fundamentais>. Acesso em: 16 mar. 2025.

54 SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. **Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União**, ano 4, n. 16, pp. 193-259, jul./set. 2005. Disponível em: <https://escola.mpu.mp.br/publicacoes/pesquisas/periodicos/boletim-cientifico/edicoes-do-boletim/boletim-cientifico-n-16-julho-setembro-de-2005/direitos-fundamentais-e-direito-privado-algumas-consideracoes-em-torno-da-vinculacao-dos-particulares-aos-direitos-fundamentais>. Acesso em: 16 mar. 2025.

55 EMPOLI, Giuliano da. **Os engenheiros do caos**: Como as fake news, as teorias da conspiração e os algoritmos estão sendo utilizados para disseminar ódio, medo e influenciar eleições. Belo Horizonte: Vestígio, 2019.

56 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/wp-content/uploads/2024/04/Regulacao-de-plataformas-e-devido-processo-na-moderacao-de-conteudo-perspectivas-em-5-continentes.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2025.

4.1. Quais as normas legais utilizadas na fundamentação das decisões?

Avaliamos a fundamentação adotada nas 191 decisões judiciais sobre a conduta das redes sociais na remoção de conteúdo e suspensão ou bloqueio de contas. Buscamos listar as citações de artigos de normas legais vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, bem como as menções genéricas – sem a indicação de nenhum artigo específico.

4.1.1. O universo de normas e dispositivos legais considerados

Nossa contagem não considerou dispositivos normativos de natureza processual (que tratam de aspectos como aptidão da petição inicial, adequação da via eleita, a direção do processo pelo juiz, concessão de tutela de urgência, admissibilidade do recurso e distribuição do ônus da prova); nem dispositivos de natureza material citados na análise de eventual pedido de indenização por dano moral ou por dano material; tampouco menções a jurisprudência.

Consideramos o seguinte universo de dispositivos normativos citados nas decisões sobre moderação de conteúdo online que analisamos:

Tabela 3 - Lista de normas legais e dispositivos citados nas decisões analisadas.

NORMA JURÍDICA	DISPOSITIVOS CITADOS
Constituição Federal	Menção genérica e citação dos artigos 5º (incisos IV, IX, X, LV, LXXIX) e 220
Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)	Menção genérica e citação dos artigos 3º, 7º, 8º, 9º, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21, e 22
Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)	Menção genérica e citação dos artigos 2º, 3º, 4º, 6º, 7º, 14, 18, 20, 27, 28, 39, 47, 51 e 54
Código Civil (Lei nº 10.406/2002)	Citação dos artigos 186, 187, 188, 421, 422, 423, 474, 475 e 927
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)	Citação do artigo 20
Código Penal	Menção genérica
Lei Federal nº 9.099/1995 (Juizados Especiais Cíveis e Criminais)	Citação dos artigos 5º e 6º

NORMA JURÍDICA	DISPOSITIVOS CITADOS
Lei Federal nº 13.756/2018 (referente a apostas esportivas)	Menção genérica
Convenção Americana sobre Direitos Humanos, ou Pacto de San José da Costa Rica (Decreto nº 678/1992)	Citação do artigo 8º
Regulamento 632/2014 da ANATEL (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC)	Citação dos artigos 3º e 17

Fonte: produção própria

4.1.2. Decisões sem amparo em fundamento legal expresso

Das 191 decisões de nossa amostra total, 137 (71,7%),⁵⁷ apontaram algum fundamento normativo, contra 54 decisões (28,3%)⁵⁸ que simplesmente não citaram nenhuma norma jurídica como base para a solução do mérito da controvérsia envolvendo a moderação de conteúdo online.

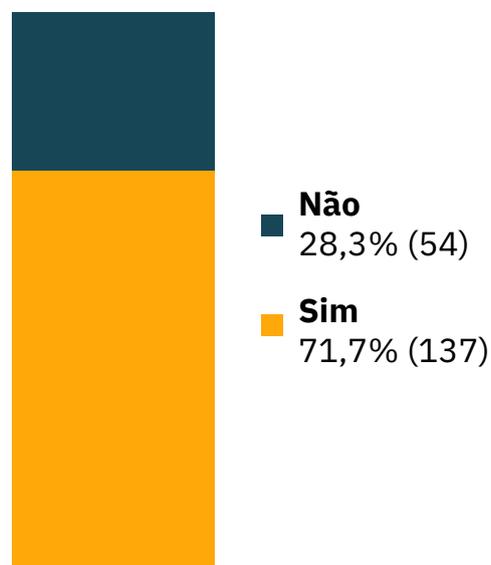
Entre as decisões que não citam dispositivo de lei na fundamentação ao decidirem sobre o mérito específico da controvérsia em torno da moderação de conteúdo, o seguinte trecho é ilustrativo:

O feito deve ser julgado no estado em que se encontra, afinal, uma vez oportunizado às partes manifestarem-se acerca de possível dilação probatória, optaram, ambas, por requerer o julgamento antecipado da lide.

“E uma vez assentada a premissa supra, outro não pode ser o desfecho da causa senão a parcial procedência dos pedidos formulados na petição inicial, no caso, tão somente em relação à obrigação de fazer.

Com efeito, tal como consignado na decisão que deferiu o pedido de tutela antecipada, a requerida, por ocasião da suspensão das contas que o requerente mantém em rede social, limitou-se à lacônica informação de que tal conta, ou as atividades dela, não seguiram os padrões da comunidade, sem se dignar a demonstrar, contudo, e afinal, quais teriam sido os comportamentos ensejadores da suspensão.

Decisão faz referência a norma legal (total 191)



57 TJAM013, TJAM016, TJAM023, TJAM031, TJAM035, TJBA006, TJBA024, TJBA028, TJGO001, TJGO002, TJGO004, TJGO013, TJGO017, TJGO041, TJGO044, TJGO047, TJGO051, TJGO054, TJGO055, TJPR004, TJPR011, TJPR012, TJPR014, TJPR022, TJPR024, TJPR025, TJPR051, TJPR074, TJPR088, TJPR096, TJPR097, TJPR100, TJPR105, TJPR107, TJPR113, TJPR117, TJPR118, TJPR124, TJPR125, TJPR128, TJPR131, TJPR135, TJPR144, TJPR145, TJPR146, TJPR157, TSJP001, TJSP007, TJSP008, TJSP009, TJSP011, TJSP014, TJSP022, TJSP033, TJSP045, TJSP059, TJSP060, TJSP081, TJSP087, TJSP088, TJSP099, TJSP103, TJSP106, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP119, TJSP121, TJSP123, TJSP124, TJSP126, TJSP130, TJSP133, TJSP137, TJSP138, TJSP139, TJSP144, TJSP155, TJSP157, TJSP159, TJSP160, TJSP165, TJSP168, TJSP169, TJSP177, TJSP194, TJSP198, TJSP205, TJSP208, TJSP209, TJSP213, TJSP216, TJSP223, TJSP230, TJSP233, TJSP236, TJSP239, TJSP242, TJSP243, TJSP246, TJSP264, TJSP275, TJSP289, TJSP307, TJSP311, TJSP315, TJSP329, TJSP330, TJSP357, TJSP369, TJSP383, TJSP393, TJSP398, TJSP399, TJSP402, TJSP444, TJSP457, TJSP504, TJSP536, TJSP556, TJSP583, TJSP595, TJSP602, TJSP614, TJSP624, TJSP627, TJSP657, TJSP679, TJSP695, TJSP716, TJSP722, TJSP740, TJSP748, TJSP752, TJSP770, TJSP799, TJSP816.

58 TJAM025, TJAM026, TJGO042, TJGO048, TJGO049, TJGO056, TJGO057, TJGO062, TJGO063, TJGO066, TJPR104, TJPR108, TJPR110, TJPR133, TJPR151, TJPR153, TJPR164, TJSP023, TJSP042, TJSP043, TJSP057, TJSP069, TJSP142, TJSP226, TJSP238, TJSP254, TJSP257, TJSP277, TJSP293, TJSP349, TJSP381, TJSP386, TJSP416, TJSP417, TJSP432, TJSP433, TJSP459, TJSP489, TJSP500, TJSP505, TJSP515, TJSP568, TJSP581, TJSP601, TJSP668, TJSP677, TJSP686, TJSP733, TJSP793, TJSP796, TJSP807, TJSP813, TJSP814, TJSP815.

A contestação apresentada, a propósito, e da mesma forma, fez considerações meramente genéricas acerca da suposta violação dos termos de uso das redes sociais, sem especificar qual teria sido o comportamento do requerente que pudesse dar azo à suspensão de suas contas.

Ora, nesta medida, forçoso é concluir, o comportamento do requerido, ao promover tal suspensão de contas, foi efetivamente arbitrário, dando causa, com isso, à propositura desta demanda (daí porque deve ser condenado aos ônus da sucumbência em tal particular)."⁵⁹

Não se trata de uma decisão desprovida de sentido ou coerência, mas chama a atenção o fato de que nenhum dispositivo legal é apontado como base para o resultado do julgamento.⁶⁰ Há menções a dispositivos legais sobre competência, distribuição do ônus da prova e outras questões processuais, mas não a respeito do debate de fundo. Talvez a falta de uma norma legal específica sobre o assunto controvertido possa explicar essa opção por construir uma solução apenas com base na racionalidade jurídica, mas sem o amparo em um texto normativo vigente.

Todavia, cabe destacar que apenas uma única decisão judicial expressou a ausência de norma específica sobre os limites para a realização de moderação de conteúdo pelas redes sociais:

“Sem uma Lei regendo a matéria que hoje assume um patamar relevante na sociedade, a busca de forma difusa de decisões que regulamentem cada caso é uma busca de interferir na liberdade empresarial e de contratação no setor privado, algo não previsto nos Códigos em favor da parte autora com a robustez necessária para mantê-lo com segurança e indefinidamente no ambiente pertencente a parte ré.”⁶¹

E mesmo nesse único caso, identificamos certa contradição na decisão, que em trecho anterior cita regras jurídicas vigentes aplicáveis às relações de consumo, para afirmar haver um “direito absoluto” das empresas em interromper a relação jurídica sem justificativa, e ao final conclui que a remoção abrupta do conteúdo violou as normas de proteção do consumidor, que considerou aplicáveis por força do inciso XIII do art. 7º do Marco Civil da Internet.

Desse modo, temos que 190 sentenças, decisões monocráticas e acórdãos (99,47%) não apontam a ausência de normas legais disciplinando a moderação de conteúdo online, de modo que a existência de um vácuo normativo sobre o tema controvertido não se coloca

59 TJPR153.

60 Ivar Hartmann apontou conclusão semelhante, a respeito da fragilidade dos precedentes do STF, considerando inclusive a falta da devida fundamentação, que permita, por exemplo, extrapolar a decisão para outras normas sobre o mesmo tema. Ver HARTMANN, Ivar. Crise dos precedentes no Supremo: o caso dos precedentes sobre liberdade de expressão. REI - Revista Estudos Institucionais, [S. l.], v. 6, nº 1, p. 109–128, 2020. Disponível em: <https://www.estudosinstitucionais.com/REI/article/view/462>. Acesso em: 5 maio. 2025.

61 TJGO044.

como um traço constitutivo das decisões. Como hipótese explicativa, emerge primeiro a vedação do instituto jurídico do *non liquet*, previsto no art. 140 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), segundo o qual a alegação de lacuna ou obscuridade no ordenamento jurídico não exime os juízes do dever de proferir uma decisão.

Ainda, podemos especular que afirmar a falta de norma específica para a matéria não fortaleceria a fundamentação decisória, e poderia ser apontado como uma vulnerabilidade em eventual recurso da parte vencida.

Em outra hipótese, de viés cognitivo, podemos sugerir que os magistrados não conhecem o tema o suficiente e incorrem num efeito Dunning-Kruger:⁶² O desconhecimento combinado com a alta confiança impede saber sobre os limites do próprio conhecimento. Seria necessário um domínio consistente do tema para amparar a convicção sobre a ausência de norma expressa específica, a ponto de esse fundamento autorizar a solução do caso concreto mediante as técnicas de hermenêutica jurídica advindas da analogia, dos costumes e dos princípios gerais do direito, na linha do art. 4º da Lei de Introdução à Normas do Direito Brasileiro (Decreto-Lei nº 4.657/1942).

4.1.3. As normas legais mais citadas

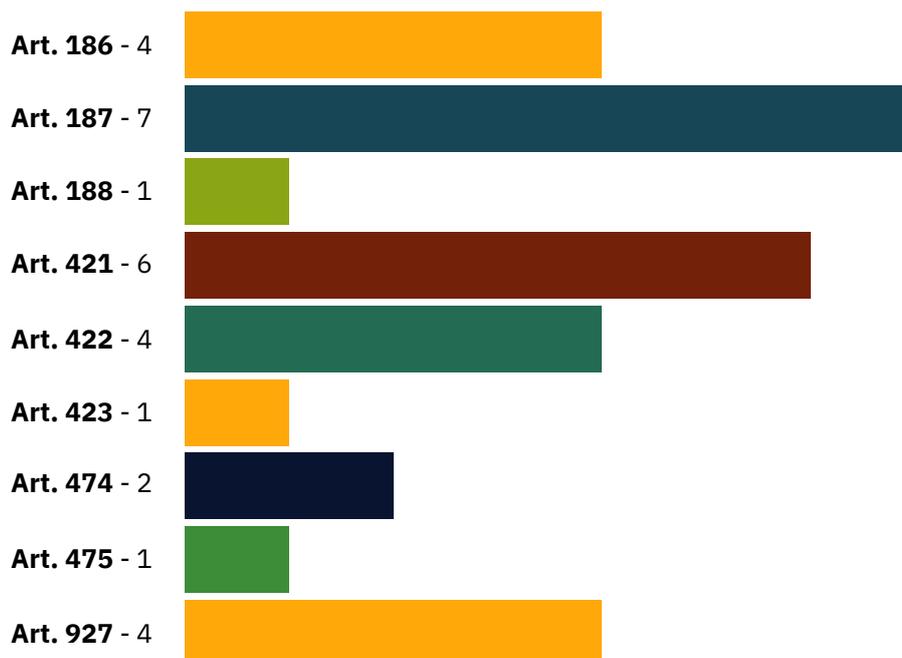
Somando artigos e menções genéricas, verificamos que as quatro normas mais citadas foram: o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em 83 decisões (43,45%); o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), em 78 decisões (40,83%); a Constituição Federal, em 29 decisões (15,18%); e o Código Civil (Lei nº 10.406/2002), 18 decisões (09,42%).

Diante da ausência de previsão legal específica, o conteúdo normativo desses diplomas ganha pertinência ao tema da moderação de conteúdo online, o que pode fazer parecer que se trata de um resultado óbvio: a matéria envolve relações de consumo pela Internet e envolve garantias constitucionais e direitos civis. Entretanto, reiteramos que 28,3% das decisões (quase um terço) não citaram nenhuma norma legal, e entre as que citaram, houve uma considerável variação entre os dispositivos indicados.

Entre as 18 menções ao **Código Civil**, os artigos citados tratam da configuração do ato ilícito, da função social do contrato, ou da exigência da boa-fé nos contratos: 7 vezes o art. 187, 6 vezes o art. 421, 4 vezes os arts. 186, 422 e 927, 2 vezes o art. 474, e 1 vez os arts. 188, 423, 475.

62 GALVÃO, Julia. O que é o efeito Dunning-Kruger?. **Jornal da USP no AR**, 1ª edição. 14 jun. 2023. Disponível em <https://jornal.usp.br/?p=647791>. Acesso em 07 mar 2025.

Citações a dispositivos específicos do Código Civil (18 decisões)



Das 29 decisões que mencionaram a **CF88**, 23 decisões⁶³ citaram apenas o art. 5º (principal lista de direitos humanos individuais do ordenamento jurídico brasileiro); 3 decisões⁶⁴ citaram o art. 5º e o art. 220 (que estipula regras sobre a garantia constitucional da liberdade de expressão); e 3 decisões⁶⁵ fizeram apenas menção genérica, sem citar nenhum dispositivo.

Citações a dispositivos específicos da CF88 (29 decisões)



Especificamente sobre o art. 5º, notamos a prevalência das menções ao inciso LV (19 decisões), que trata do direito ao contraditório e à ampla defesa. As demais menções foram aos incisos IV (1), da livre manifestação do pensamento; IX (6), da liberdade de expressão e comunicação; X (6), dos direitos de personalidade; e LXXIX, da proteção dos dados pessoais (1). Esse ponto será mais bem explorado a seguir, quando falarmos sobre o direito de recorrer das medidas de moderação como um elemento do devido processo.

Entre as 78 decisões que citaram o **Marco Civil da Internet**, destacam-se o art. 19 (41 citações), que disciplina a responsabilidade civil dos provedores de aplicação por dano decorrente de conteúdo de terceiro; o art. 7º (24 citações), que enumera os direitos dos

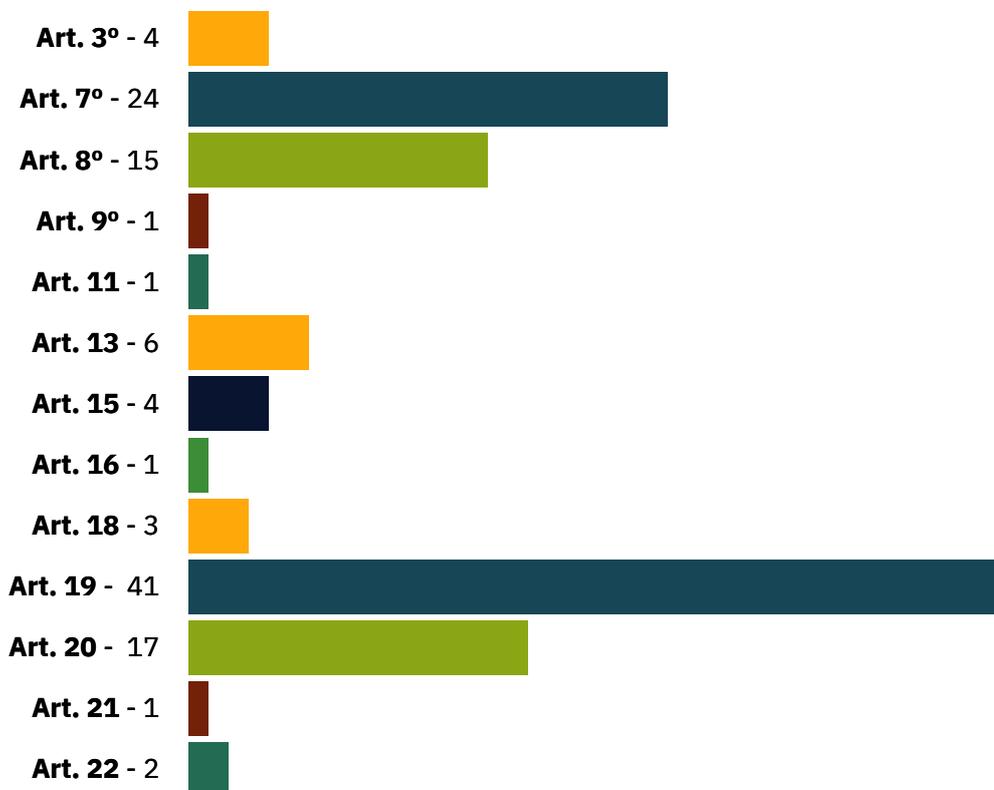
63 TJSP307, TJSP329, TJSP398, TJSP099, TJSP457, TJPR131, TJSP716, TJBA024, TJSP246, TJSP369, TJAM016, TJPR074, TJSP121, TJSP124, TJSP103, TJSP109, TJSP111, TJSP123, TJSP198, TJSP205, TJSP110, TJSP133, e TJSP679.

64 TJGO047, TJSP059, e TJSP060.

65 TJPR117, TJPR128, e TJSP216.

usuários; o art. 20 (17 citações), que estipula o dever da plataforma de comunicar o usuário sobre o motivo da moderação de conteúdo; e o art. 8º (15 citações), que vincula o pleno exercício do direito de acesso à internet à garantia da privacidade e da liberdade de expressão.

Citações a dispositivos específicos do MCI (78 decisões)



A prevalência da menção ao art. 19 do MCI era esperável, considerando que esse é o dispositivo que mais se aproxima de uma regra específica sobre a moderação de conteúdo online no ordenamento jurídico brasileiro. Mas foi surpreendente verificar que, entre as 41 decisões que o citam,⁶⁶ houvesse um grupo de **11 decisões (26,83%) que aplicam de modo incorreto o art. 19 do MCI**. Nelas, os magistrados adotam a interpretação equivocada de que, de acordo com essa lei, os provedores de aplicação só poderiam moderar conteúdo após ser proferida uma decisão judicial:

*“Além disso, a exclusão arbitrária do perfil implica em violação ao disposto no art. 19, do Marco Civil da Internet, segundo o qual uma plataforma somente pode tornar indisponível um conteúdo de terceiro após ordem judicial específica, a fim de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura”.*⁶⁷

“Por conseguinte, conclui-se que a ré descumpriu o disposto no Marco Civil da Internet

66 TJAM016, TJPR011, TJPR014, TJPR051, TJPR145, TSJP001, TJSP014, TJSP081, TJSP087, TJSP103, TJSP106, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP119, TJSP121, TJSP123, TJSP124, TJSP126, TJSP133, TJSP138, TJSP139, TJSP144, TJSP155, TJSP159, TJSP160, TJSP165, TJSP168, TJSP169, TJSP177, TJSP194, TJSP198, TJSP205, TJSP208, TJSP209, TJSP223, TJSP239, TJSP242, TJSP289, TJSP311, TJSP627.

67 Adotam exatamente esse mesmo texto os casos TJSP081, TJSP138, TJSP139, TJSP144, TJSP155, TJSP159, TJSP160, TJSP169, TJSP177, e TJSP209.

(artigos 19 e 20), já que, além de suspender a conta sem determinação do Poder Judiciário, deixou de informar ao usuário as razões da penalidade”.⁶⁸

O artigo 19 do MCI, ao contrário da fundamentação acima, prevê que os provedores de aplicações de internet, a exemplo das redes sociais, **somente poderão ser responsabilizados civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomarem as providências** para tornarem indisponível o conteúdo apontado como infringente. Nesse sentido, o dispositivo **não impede que a moderação de conteúdo seja realizada na falta de decisão judicial**.⁶⁹ E, ainda que pudesse ser interpretado por analogia, a sua adoção como base legal para a responsabilização de redes sociais seria mais adequada nesta situação específica, repita-se, do descumprimento de ordem judicial anterior que houvesse determinado a indisponibilização de um conteúdo lesivo a direitos.

Diante do significativo número de decisões judiciais com interpretação errônea, cabe ressaltar que **o art. 19 do MCI não impõe obrigação categórica, tampouco estabelece proibição integral de que as plataformas digitais realizem moderação de conteúdo**. Ele deixa aberto um “espaço lícito para as empresas decidirem de modo autônomo sobre a remoção de conteúdo via normas internas e políticas de uso”.⁷⁰ Assim, diante dessa liberdade, e com base no Código de Defesa do Consumidor ou no Código Civil, por exemplo, a pessoa pode buscar na Justiça a indenização pelo dano decorrente de um eventual descumprimento dos termos de serviço cometido por ato próprio dos provedores de aplicações. A previsão do art. 19 do MCI, ao exigir decisão judicial, apenas traça um limite para a responsabilização indireta, por danos oriundos de atos de terceiros, ou seja, no caso das redes sociais, decorrentes das publicações de seus usuários. Em todo caso, não impede que a plataforma realize moderação fundamentada em qualquer razão legítima..

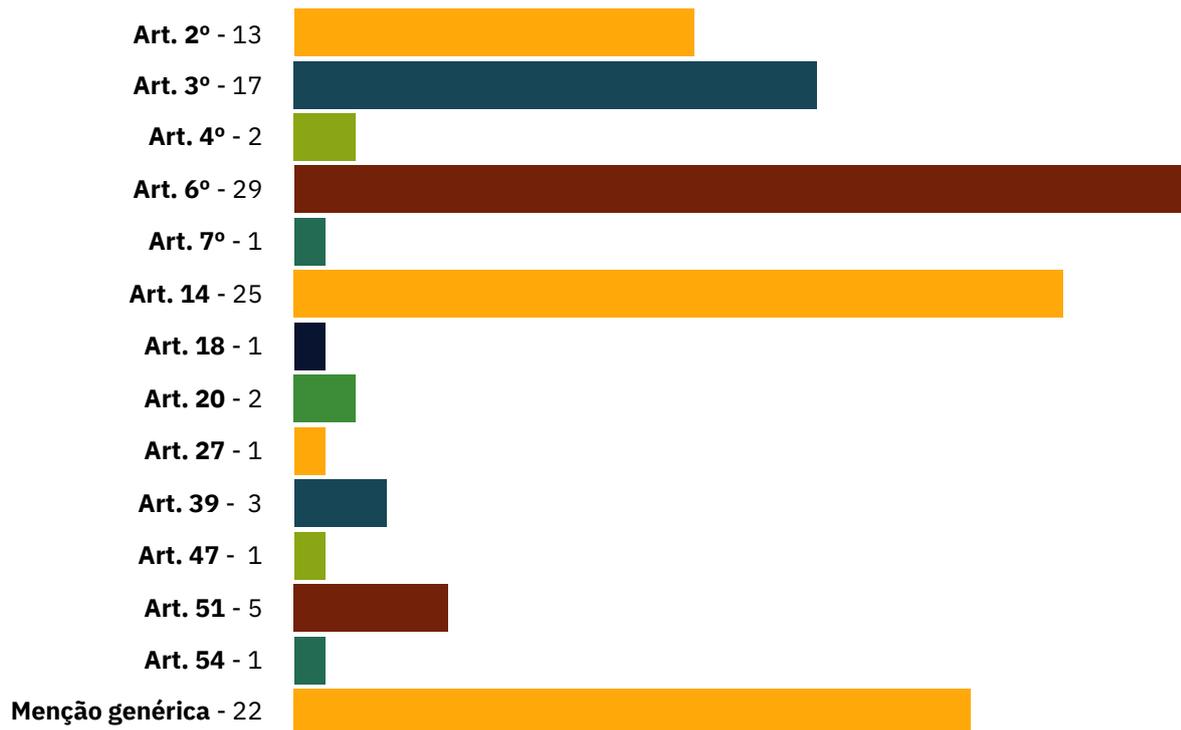
As 83 decisões que citaram o **Código de Defesa do Consumidor** o colocaram no topo das normas legais mais usadas como fundamento decisório. Entre os dispositivos do CDC, foram 29 citações ao art. 6º, que define os direitos do consumidor; 25 citações ao art. 14, que fala da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por danos causados aos consumidores; 17 citações ao art. 3º, que define o conceito de fornecedor; 13 citações ao art. 2º, que define o conceito de consumidor; além de 25 menções genéricas à norma legal, sem especificar nenhum artigo. Em menor patamar, também foram citados os arts. 4º, 7º, 18, 20, 39, 47, 51 e 54.

68 Adota esse texto o caso TJPR145.

69 SANTOS, Bruna Martins dos. **Uma avaliação do Modelo de Responsabilidade de Intermediários do Marco Civil para o desenvolvimento da Internet no Brasil**. Internet Society - Capítulo Brasil, ago. 2020. Disponível em <https://www.isoc.org.br/noticia/estudo-sobre-avaliacao-do-modelo-de-responsabilidade-de-intermediarios-do-marco-civil-da-internet>. Acesso em 23 mar. 2025.

70 SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. A Internet expõe a necessidade geral de um amadurecimento do regime jurídico brasileiro de responsabilidade civil. In DA SILVA, Alexandre Pacheco; CAMELO, Ana Paula; CANABARRO, Diego Rafael; WAGNER, Flávio Rech (orgs.). **Estrutura e funcionamento da internet: aspectos técnicos, políticos e regulatórios**. São Paulo (SP), Brasil: CEPI FGV Direito; ISOC Brasil, 2021. pp. 58-65. Disponível em: https://www.academia.edu/48266173/Curso_livre_Estrutura_e_funcionamento_da_Internet_aspectos_t%C3%A9cnicos_pol%C3%ADticos_e_regul%C3%B3rios_2020_. Acesso em 23 mar. 2025.

Citações a dispositivos específicos do CDC (83 decisões)



Quase metade das decisões citarem o CDC pode ser um indicativo da necessidade de os magistrados buscarem regras não específicas para aplicarem no contexto da moderação de conteúdo nas redes sociais. Nenhuma previsão do CDC prevê expressamente garantias exigíveis na hipótese de remoção de conteúdo, mas elas oferecem parâmetros a respeito dos direitos do consumidor que podem ser reconhecidos aos usuários perante aos provedores de aplicações, tal como o direito à informação previsto no art. 6º. Por sua vez, **a alta citação do art. 14 denota a busca por uma base legal para responsabilizar objetivamente as redes sociais na hipótese de uma falha na prestação do serviço que produza dano ao usuário.**

Nessa mesma linha, as decisões identificam a natureza consumerista da relação jurídica existente entre as redes sociais e seus usuários, tanto pela citação aos artigos 2º e 3º, quanto pela menção genérica ao CDC. Essa natureza já foi reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça, conforme se verifica da ementa da recente decisão abaixo:

*AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2774439 - DF (2024/0395621-5) DECISÃO. Trata-se de agravo interno interposto contra julgado da Presidência que, com amparo no art. 21-E, V, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, não conheceu do agravo em razão da incidência da Súmula n. 182 do STJ, porquanto a agravante deixou de impugnar especificamente a aplicação da Súmula n. 7 do STJ, utilizada como fundamento da decisão que inadmitiu o recurso especial. O acórdão recorrido foi assim ementado (fl. 84): APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO CONSTITUCIONAL. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. REDE SOCIAL. TERMOS DE USO. PROVEDORA DE APLICAÇÕES. LIBERDADE DE EXPRESSÃO. IMUNIDADE MATERIAL. VIOLAÇÕES. NÃO CARACTERIZADAS. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (...) 3. **As normas de Direito do***

Consumidor se aplicam ao caso em comento, porquanto a provedora de aplicações está adequada ao conceito de fornecedor de produtos e serviços e a usuária de consumidora, conforme previsto nos artigos 2º e 3º do CDC. Todavia, o fato de o Código de Defesa do Consumidor permitir ao juiz a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII), não significa a derrogação da regra geral de que incumbe a quem alega o encargo de comprovar o fato constitutivo de seu direito, como expressa o art. 373 do Código de Processo Civil (...) (grifo nosso).⁷¹

No cenário em que um terço das 191 decisões não adota um fundamento legal expresso em relação ao mérito específico da controvérsia, e com a alta variabilidade dos fundamentos legais entre aquelas que adotam algum, emerge a constatação de uma vasta amplitude de interpretações cabíveis. A jurisprudência existente não indica um caminho consistente para a solução de lides sobre moderação de conteúdo. E diante dessa multiplicidade de vias até a decisão, ganha pertinência a criação de uma norma legal específica pelo Congresso Nacional, que defina parâmetros precisos para o Poder Judiciário, em especial a fim de viabilizar o reconhecimento do direito a um devido processo na moderação de conteúdo.

4.2. Há menção expressa à necessidade de um “direito ao devido processo” aplicado à moderação de conteúdo?

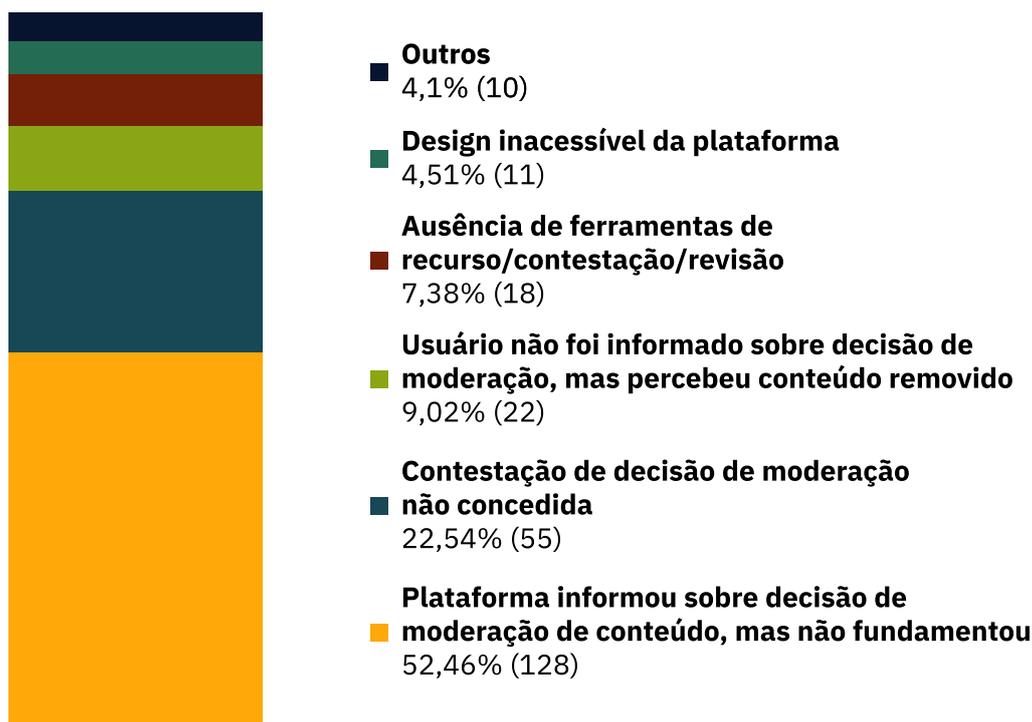
Devido à centralidade da moderação de conteúdo nas práticas discursivas atuais, a ausência de uma legislação específica que estabeleça um direito ao devido processo pode vir a causar problemas de ordem econômica, social, cultural e emocional aos usuários, conforme já apontado em pesquisa do IRIS sobre queixas de usuários na plataforma Reclame Aqui.⁷²

Segundo a mesma pesquisa, que analisou 449 reclamações sobre moderação de conteúdo, entre os principais problemas na moderação nas redes sociais estão a ausência de fundamentação sobre as medidas de moderação praticadas pelas redes sociais, assim como a falta de resposta às contestações realizadas por usuários.

71 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento no Recurso Especial nº 2201885**. Agravante: Carla Zambelli Salgado de Oliveira. Agravado: Facebook Serviços Online do Brasil LTDA. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 7 mar. 2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/mediado/?tipo_documento=documento&componente=MON&sequencial=299631327&num_registro=202403956215&data=20250312&tipo=0. Acesso em: 18 mar. 2025.

72 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais**: o que pensam os usuários. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 19 fev 2025.

Reclamações sobre moderação de conteúdo com suspensão / bloqueio de conta ou remoção de postagem (244 reclamações)



Fonte: IRIS.⁷³

Esse cenário reforça uma série de queixas dos usuários contra a falta de transparência na maneira como as redes sociais justificam as medidas de moderação de conteúdo. Surgem, nesse sentido, questões como quais conteúdos são permitidos ou não, quais são as regras para os procedimentos de moderação e quais cláusulas das políticas de comunidade teriam sido realmente violadas.

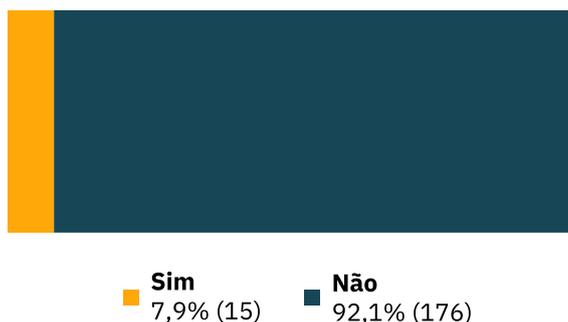
Todas as disputas existentes e a falta de transparência no campo de moderação de conteúdo fazem com que alguns usuários de plataformas busquem o Judiciário para alcançar a reparação em casos que entendem como injustos. Por isso, consideramos importante uma avaliação sobre a existência de decisões judiciais que mencionem expressamente um devido processo na moderação de conteúdo, ou um desenho narrativo sobre categorias e ações que se encaixem em nosso entendimento sobre o conceito de devido processo.

Por um lado, constatamos que **nenhuma decisão citou o inciso LIV do art. 5º, que assegura a garantia constitucional do devido processo legal.**

Ainda assim, investigamos **se nas decisões houve menção expressa à necessidade de um devido processo para a moderação de conteúdo.** De todas as decisões 191 analisadas, apenas **7,9% (15 decisões)** mencionaram de modo expresso a necessidade de as redes sociais observarem um devido processo, contra **92,1% (176 decisões)** que não fizeram essa menção.

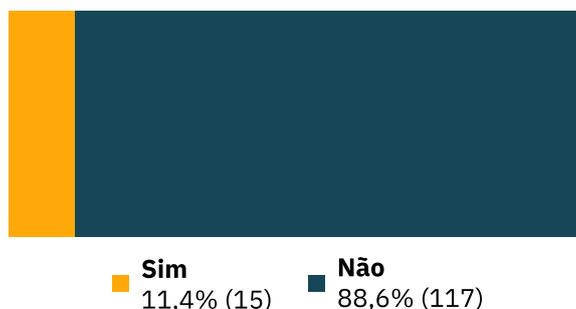
73 Ibidem

Houve menção expressa à necessidade de um devido processo para moderação de conteúdo? (Total 191)



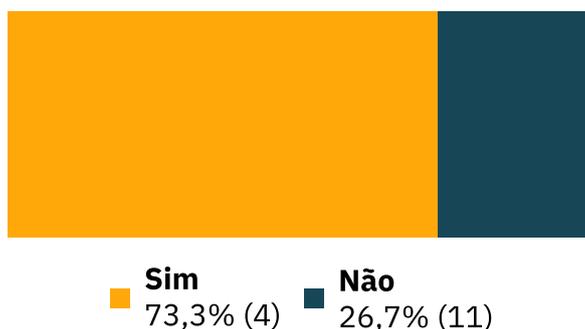
Todas essas 15 decisões foram proferidas no âmbito do TJSP,⁷⁴ onde equivalem a 11% de 132 decisões. Por consequência, em nenhum dos outros quatro tribunais pesquisados houve decisão com menção expressa à necessidade de respeito ao devido processo.

Houve menção expressa à necessidade de um devido processo para moderação de conteúdo? (132 decisões do TJSP)



Destacamos que, dessas 15 decisões, em 11 (73%) houve a menção ao devido processo combinada com a exigência de que sejam também observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, com a citação do inciso LV do art. 5º da Constituição Federal:

Ao mencionar o devido processo, cita art. 5º, LV, da CFF88 (15 decisões)

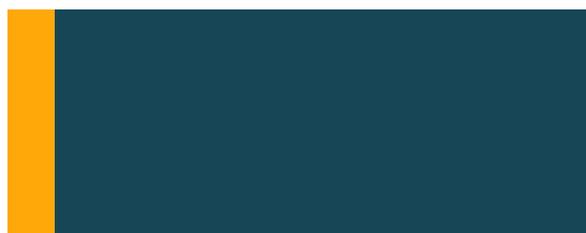


Esse número sobe um pouco se acrescentarmos as 8 decisões (7 do TJSP e 1 do TJPR)⁷⁵ que não mencionaram o devido processo, mas citaram o art. 5º, LV, da Constituição Federal, dispositivo que assegura o direito ao contraditório e à ampla defesa.

74 TJSP087, TJSP103, TJSP106, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP121, TJSP124, TJSP123, TJSP126, TJSP133, TJSP198, TJSP205, TJSP416, TJSP679.

75 TJSP099, TJSP307, TJSP329, TJSP398, TJSP457, TJSP716 e TJPR131.

Sem mencionar o devido processo, cita art. 5º, LV, da CFF88 (176 decisões)



■ **Sim**
8% (14) ■ **Não**
92% (162)

Tal associação é absolutamente relevante, na medida em que o direito ao contraditório e ampla defesa integram o cerne do devido processo legal. É fundamental para um processo justo e legítimo assegurar que as partes tenham a possibilidade, dentro de um prazo razoável, de se defender de eventual acusação.

*A garantia do contraditório e da ampla defesa - com os meios e recursos a ela inerentes - assegurada no art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal, diz respeito tanto aos processos judiciais como aos administrativos, sendo sua observância norma cogente. Nesse passo, **o cumprimento do devido processo legal, assim entendido o direito fundamental ao contraditório e à ampla defesa, impõem-se na esfera privada diante da eficácia horizontal dos direitos fundamentais e exige a participação do interessado na pretensão punitiva, o que não foi observado pela requerida nesse caso.** (grifo nosso).⁷⁶*

Casos como o da decisão acima demonstraram que a ideia de um devido processo na moderação de conteúdo tem sido efetivamente ventilada pelos magistrados, inclusive com a fundamentação de aplicação da eficácia horizontal dos direitos fundamentais às relações privadas (conforme já demonstrado na Tabela 1 desta publicação).

4.3. As decisões mencionam elementos que podem ser associados a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo?

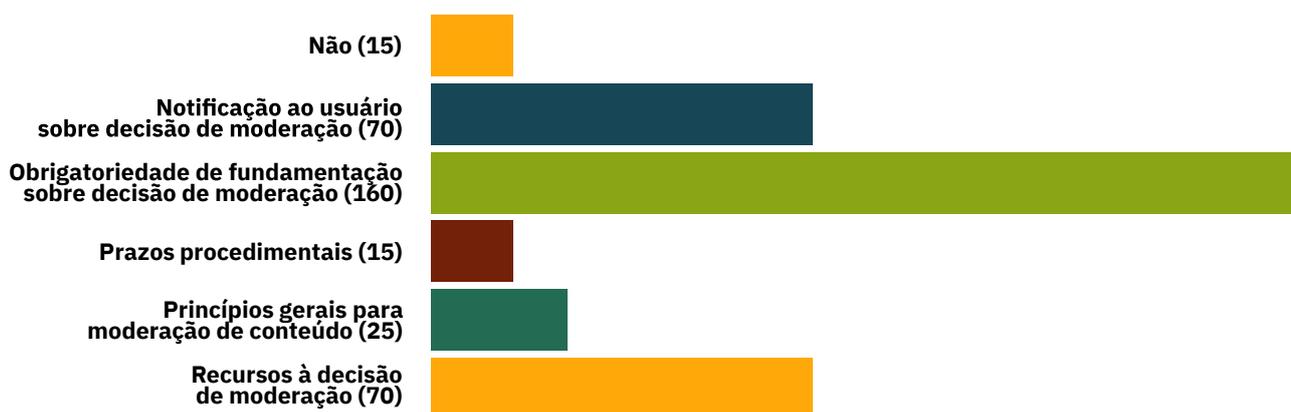
Observamos que na fundamentação de 177 decisões analisadas (92,7% do total de 191) houve menção à importância de o provedor de rede social observar pelo menos um dos elementos identificados por nós como essenciais ao devido processo legal na moderação de conteúdo (ver Tabela 1).

Especificamente em relação a cada elemento: foram 160 menções à obrigatoriedade de fundamentação nas decisões de moderação; 70 menções à falta de o usuário receber algum aviso ou notificação, prévia ou posterior, sobre a medida de moderação, que foi realizada à sua revelia; 69 menções à falta de mecanismos para o usuário se defender ou recorrer contra

76 Ver TJSP106

a medida moderação de conteúdo; 24 menções aos princípios gerais para a moderação de conteúdo; e 14 menções à falta de definição de prazos procedimentais ou à demora da rede social em responder ao usuário. Não foi feita menção a questões de design e acessibilidade. É importante ressaltar que algumas decisões fizeram menção a mais de um elemento do devido processo.

Qual dos elementos do devido processo na moderação de conteúdo foi identificado? (Total 191)



A seguir, vamos analisar detidamente as menções a cada um desses elementos.

4.3.1. Princípios gerais para moderação de conteúdo

Como já mencionado, **24 decisões**⁷⁷ (12,56%) do total de 191 analisadas se pautaram pelos princípios que fundamentam ou orientam o procedimento de moderação de conteúdo, solucionando a controvérsia à luz do direito à liberdade de expressão, da defesa da democracia, e da proibição da discriminação ilícita ou abusiva.

Importante destacar que **70,83%** dessas 24 decisões fizeram menção ao Marco Civil da Internet enquanto norma legal utilizada para fundamentar a decisão no mérito:

“Ao afastar a responsabilidade do provedor de aplicações pelo conteúdo das postagens realizadas por terceiros, o artigo 19 da Lei nº 12.965/14 faz clara opção pela tutela da liberdade de expressão e pela proibição de qualquer medida que possa representar censura prévia nas redes sociais e, em contrapartida, vincula os provedores de conteúdo da Internet a disponibilizarem seus serviços de forma universal e com a primazia desses direitos do usuário.”⁷⁸

“Ao afastar a responsabilidade do provedor de aplicações pelo conteúdo das postagens realizadas por terceiros, o artigo 19 da Lei nº 12.965/14 faz clara opção pela tutela da

77 TJBA028, TJGO001, TJGO054, TJPR011, TJPR125, TJSP008, TJSP009, TJSP059, TJSP060, TJSP088, TJSP099, TJSP103, TJSP106, TJSP119, TJSP126, TJSP137, TJSP138, TJSP144, TJSP155, TJSP159, TJSP198, TJSP223, TJSP457 e TJSP716.

78 Ver TJSP103.

liberdade de expressão e pela proibição de qualquer medida que possa representar censura prévia nas redes sociais e, em contrapartida, vincula os provedores de conteúdo da Internet a disponibilizarem seus serviços de forma universal e com a primazia desses direitos do usuário.”⁷⁹

As decisões apontam para a falta de explicação e construção de um conjunto probatório por parte das plataformas para suas tomadas de decisões envolvendo moderação de conteúdo o que implicaria uma afronta, na interpretação dos magistrados, às normas e princípios estabelecidos pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14). Nestes casos, a referida Lei é usada para defender que a internet deve ser um ambiente pautado pela liberdade, pluralidade, diversidade, livre iniciativa e concorrência, assegurando, também, a liberdade de expressão e comunicação, além da neutralidade da rede e a liberdade nos modelos de negócios. Assim, como antes explicado, entendem que as disposições legais impõem a necessidade de que os provedores de redes sociais forneçam aos usuários informações transparentes e nítidas sobre suas políticas.

Essas decisões destacam a necessidade de responsabilização dos diferentes atores quando tratamos de moderação de conteúdo online, com normas estabelecidas para justificar suas ações. Quando as plataformas não explicam suas ações, como a remoção de conteúdos ou a suspensão de contas, criam-se riscos de abuso de poder e a perda de confiança dos usuários.

4.3.2. Recursos à decisão de moderação

Entre as menções à exigência de um elemento do devido processo, constatamos que **69 decisões**⁸⁰ (36,12% do total de 191) decidiram com fundamento na ausência de recursos à decisão de moderação, ou seja, no desrespeito à garantia de um meio para que os usuários pudessem se manifestar contra a medida de moderação implementada pela rede social.

Como parte dessa categoria, consideramos tanto as decisões cujos fundamentos foram expressos em relação à falta de meios para recorrer contra a moderação, como as decisões que mencionaram o desrespeito aos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório. Ainda, consideramos decisões que exigiam a comprovação desse elemento tanto na relação jurídica existente entre as partes, quanto no curso do processo judicial, no exercício do ônus da prova quanto à demonstração de um motivo para a moderação. Citem-se alguns exemplos:

79 Ver TJSP106.

80 TJAM016, TJAM025, TJGO002, TJGO017, TJGO042, TJGO047, TJGO055, TJGO063, TJPR004, TJPR014, TJPR074, TJPR117, TJPR128, TJPR131, TJPR135, TJPR145, TJSP001, TJSP011, TJSP014, TJSP022, TJSP033, TJSP043, TJSP081, TJSP099, TJSP103, TJSP106, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP119, TJSP121, TJSP123, TJSP124, TJSP126, TJSP133, TJSP138, TJSP142, TJSP155, TJSP198, TJSP205, TJSP213, TJSP216, TJSP223, TJSP230, TJSP233, TJSP238, TJSP246, TJSP257, TJSP277, TJSP329, TJSP357, TJSP383, TJSP386, TJSP398, TJSP399, TJSP417, TJSP457, TJSP459, TJSP568, TJSP581, TJSP614, TJSP627, TJSP631, TJSP679, TJSP695, TJSP716, TJSP733, TJSP748, e TJSP770.

“Por fim, não se perca de vista que o perfil da autora foi excluído sumariamente sem que esta pudesse demonstrar que a imputação que lhe era feita não era verdadeira.”⁸¹

“Ilícito é o banimento de conta de usuário em aplicativo, por denúncias ou suspeita de violação de direito autoral sem que o usuário fosse notificado, com estabelecimento de contraditório e exercício de ampla defesa, podendo apresentar justificativa ou adequando-se aos moldes do próprio termo de uso.”⁸²

“Não afigura razoável admitir o banimento do perfil sem prévio aviso ou oportunidade de ampla defesa e contraditório, preceitos constitucionalmente garantidos.”⁸³

Ainda, cabe recuperar o dado de que, entre as 26 decisões que fizeram alguma citação do art. 5º da Constituição Federal, notamos a prevalência das menções ao inciso LV (18 decisões),⁸⁴ que trata do direito ao contraditório e à ampla defesa. Esse número aponta uma tendência ou pelo menos um caminho para o reconhecimento judicial de que os usuários têm direito a se defenderem e recorrerem das medidas de moderação.

4.3.3. Prazos procedimentais para o procedimento de moderação

14 decisões⁸⁵ (7,1% do total de 191) se enquadraram nesta categoria, por fazerem referência à falta da fixação de um prazo tanto para o usuário se manifestar quanto para a empresa responder, ou mesmo por considerarem que houve demora excessiva na resposta da rede social ao questionamento do usuário contra o procedimento de moderação, seja para explicar o motivo seja para restabelecer o conteúdo ou a conta.

Identificamos que alguns magistrados consideraram o excesso de tempo para resolução de casos de moderação pela plataforma como uma violação aos direitos da pessoa usuária.

*“O Instagram é obrigado a conceder o direito ao contraditório e ampla defesa, melhor dizendo, **o usuário tem direito a ter um prazo para apresentar sua defesa e o seu lado da história.**” (grifo nosso).⁸⁶*

*“(…) **a demora injustificada no bloqueio ou restabelecimento ou do perfil,** constitui conduta desidiosa do requerido e menosprezo aos direitos do consumidor protegidos no ordenamento jurídico.” (grifo nosso).⁸⁷*

81 Excerto do caso TJPR004.

82 Trecho do caso TJGO017.

83 Trecho do caso TJSP238.

84 TJPR131, TJSP099, TJSP307, TJSP329, TJSP398, TJSP457, TJSP716, TJSP103, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP121, TJSP123, TJSP124, TJSP133, TJSP198, TJSP205, e TJSP679.

85 TJAM016, TJAM035, TJBA006, TJBA028, TJGO001, TJGO042, TJGO044, TJGO051, TJGO054, TJPR074, TJPR088, TJSP144, TJSP383, e TJSP614.

86 Ver TJAM016.

87 Ver TJBA006.

Verificamos que há uma justa expectativa de duração razoável desse procedimento, desde o momento em que a pessoa é notificada sobre a decisão de moderação, apresenta seu recurso e aguarda resposta pela plataforma. Dificuldades exacerbadas de resolver o problema em questão são vistas como uma forma de restrição aos direitos do usuário.⁸⁸

Em outro caso do TJSP, a decisão ressaltou os ganhos auferidos com publicidade pela plataforma, o que é obtido justamente em razão da atividade dos seus usuários, de modo que se torna ainda mais reprovável a demora no processo de moderação.

*“Nesse passo, mostra-se digno de destaque o sensível pedido formulado pela autora que, infelizmente, restou **solenemente ignorado pela requerida, a qual parece se olvidar dos tremendos ganhos indiretos que obtém com publicidade e propaganda às custas das postagens de seus usuários.**” (grifo nosso).⁸⁹*

Casos como esses demonstram que **a falta de comprometimento de plataformas digitais com prazos máximos para andamento do procedimento de moderação de conteúdo tem gerado responsabilização**, inclusive por meio de indenização, em âmbito judicial. Nesse sentido, é possível concluir que a ideia de uma duração razoável do procedimento de moderação, com a definição de prazos para ações das plataformas e usuários, é alimentada pelo próprio direito constitucional de duração razoável de processos administrativos e judiciais, previsto no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal.

Trata-se de uma garantia intrinsecamente ligada não somente ao direito ao devido processo legal, mas também ao direito de acesso à justiça, na medida em que este tem como um de seus elementos a prestação de um processo judicial que corra de modo eficiente e dentro de um período aceitável.⁹⁰ A demora desarrazoada, portanto, pode ser considerada ela mesma como uma violação de direitos do cidadão, uma percepção que trata o tempo como medida da justiça, como bem apontam Adorno e Pasinato:

“O tempo é medida da justiça. Se longo, é cada vez menos provável corrigir falhas técnicas na condução administrativa dos procedimentos ou localizar testemunhas, eventuais vítimas, possíveis agressores. Se curto, corre-se o risco de suprimir direitos consagrados na Constituição e nas leis processuais penais, instituindo, em lugar da justiça, a injustiça.”⁹¹

Retornando ao cenário de plataformas digitais, a demora no procedimento de moderação

88 Ver TJBA028.

89 Ver TJSP583.

90 SIRAVEGNA JUNIOR, Eduardo Eugênio. **Razoável duração do processo e controle de convencionalidade**: uma análise à luz do Sistema Interamericano de Direitos Humanos. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2022.

91 ADORNO, Sérgio; PASINATO, Wânia. A justiça no tempo, o tempo da justiça. **Tempo Social**, v. 19, n. 2, p. 131-155, 2007. Disponível em: <https://nev.prp.usp.br/publicacao/ajustia-no-tempo-o-tempo-da-justia/>. Acesso em: 19 mar. 2025.

de conteúdo agrava a situação do usuário que teve um conteúdo removido ou a conta suspensa ou bloqueada. Além de ser privado do seu direito de liberdade de expressão e informação, o indivíduo é novamente aviltado quando recorre de uma decisão da plataforma e é sumariamente ignorado ou não tem sua demanda resolvida em tempo hábil. Assim, prever a especificação de prazo razoável para etapas da moderação de conteúdo pode servir de proveito à própria plataforma, a fim de evitar possíveis prejuízos futuros com condenações na esfera judicial. Em relação ao usuário, tal previsibilidade tem o potencial de oferecer mais segurança e confiança no procedimento e na própria plataforma.

Por fim, insta registrar que prazos para procedimentos de moderação de conteúdo é uma obrigação já prevista em diferentes iniciativas propostas ao redor do mundo, vigentes ou não, o que demonstra uma movimentação internacional favorável e relevante sobre o tema.⁹²

4.3.4. Notificação ao usuário sobre decisões de moderação

70 decisões⁹³ (36,64% do total de 191) mencionaram em sua fundamentação a falta de a rede social avisar ao usuário a respeito da medida de moderação de conteúdo. Normalmente (95,6% das decisões), esse direito de notificação era mencionado como um dever da plataforma após adotar uma medida de remoção, suspensão ou bloqueio permanente, devendo aproveitar a comunicação para fundamentar adequadamente as razões pelas quais o conteúdo ou perfil do usuário teria infringido as regras da comunidade.

Ainda mais protetiva, uma minoria (4,4% das decisões) adotou o entendimento de que tal notificação deveria ser prévia à própria ação de moderação. Em outras palavras, verificamos um entendimento minoritário de que, no caso de suspensão de conta, seria importante que a plataforma notificasse o indivíduo sobre a possível violação, concedendo tempo razoável para sua defesa, para só então proceder à medida contra o perfil, conforme o exemplo abaixo:

“Tenho como um direito absoluto que a parte ré interrompa o seu contrato com qualquer consumidor, sem qualquer justificativa, simplesmente por não querer mais manter a relação negocial entre os mesmos que é de natureza privada. Entretanto, deve a parte ré promover a notificação prévia e com um prazo razoável para que o seu usuário remova ou transfira o seu conteúdo, evitando prejuízos materiais e morais.”

92 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: 20 mar. 2025.

93 TJAM025, TJGO001, TJGO002, TJGO004, TJGO017, TJGO041, TJGO042, TJGO044, TJGO051, TJGO055, TJGO056, TJGO057, TJGO063, TJPR012, TJPR022, TJPR024, TJPR025, TJPR051, TJPR096, TJPR097, TJPR100, TJPR105, TJPR113, TJPR117, TJPR118, TJPR128, TJPR131, TJSP001, TJSP007, TJSP023, TJSP043, TJSP069, TJSP106, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP121, TJSP123, TJSP124, TJSP133, TJSP139, TJSP157, TJSP159, TJSP160, TJSP165, TJSP169, TJSP177, TJSP194, TJSP205, TJSP209, TJSP230, TJSP233, TJSP236, TJSP238, TJSP243, TJSP254, TJSP257, TJSP289, TJSP311, TJSP349, TJSP357, TJSP369, TJSP459, TJSP504, TJSP568, TJSP595, TJSP624, TJSP722, TJSP752, e TJSP816.

A título de exemplo, as instituições financeiras, que são concessões do Estado, gozam da prerrogativa de recusar clientes, podendo, inclusive, encerrar as relações com os mesmos independente de qualquer histórico de crédito, movimentação etc., **bastando para isso notificar previamente - com o prazo legal - para que o seu cliente se organize a partir da interrupção do serviço, servindo este procedimento como um paradigma que deveria ou poderia ser observado pela parte ré para legitimar o rompimento da relação de consumo.**” (grifo nosso).⁹⁴

Nesse caso, o magistrado chega a realizar um paralelo com o que ocorre com instituições bancárias quando decidem interromper os serviços prestados a algum cliente, concedendo tempo para que ele se organize até a interrupção absoluta. No caso de suspensão de contas comerciais, tal analogia parece ser bem-vinda, na medida em que a abrupta interrupção do perfil pode trazer prejuízos não somente financeiros para as pessoas, como também de reputação, já que seu público não terá acesso às razões para a sua retirada. E a referida decisão ainda segue:

“Sem uma Lei regendo a matéria que hoje assume um patamar relevante na sociedade, a busca de forma difusa de decisões que regulamentem cada caso é uma busca de interferir na liberdade empresarial e de contratação no setor privado, algo não previsto nos Códigos em favor da parte autora com a robustez necessária para mantê-lo com segurança e indefinidamente no ambiente pertencente a parte ré. Destarte, mesmo que reconhecendo a natureza privada da relação, sendo ela por prazo indeterminado a mora não é dotada do matiz ex re, mas sim da espécie ex persona, onde não há a incidência automática do brocardo dies interpellat pro homine, devendo a parte ré constituir a parte autora em mora para que possa, após prazo razoável, excluí-la, penso eu, sem o prejuízo de remoção de conteúdos impróprios publicados durante o lapso temporal até a fatal interrupção na prestação do serviço.” (grifo nosso)⁹⁵

Com efeito, o magistrado registra o esforço que ele e seus colegas precisam fazer em torno de uma construção jurídico-argumentativa que seja capaz de oferecer proteção aos usuários, em um cenário de total ausência de legislação específica aplicável. Desse modo, torna-se ainda mais relevante a aprovação de uma regulação de plataformas digitais no Brasil, tanto para facilitar o trabalho do Poder Judiciário em casos como esse como para assegurar os direitos das pessoas frente a grandes empresas.

Outro exemplo de destaque é de uma decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo, em que se afirma que a suspensão de contas *“deve ser precedida de comunicação ao proprietário do perfil, indicando o motivo para tal penalidade, conforme reza o art. 22, do Marco Civil da Internet”*.⁹⁶ Além do reforço à ideia de uma notificação prévia, é possível verificar até mesmo

94 Ver TJGO044.

95 Ver TJGO044.

96 Ver TJSP230.

uma possível aplicação equivocada do art. 22, do Marco Civil da Internet. O referido dispositivo aborda sobre a requisição judicial de registros, estabelecendo que a parte interessada pode requerer ao magistrado uma ordem de guarda do fornecimento de registros de conexão ou de acesso a aplicações de internet a uma plataforma. Em outras palavras, ele não mantém relação enquanto uma justificativa para a necessidade de notificação do usuário quando ele sofrer ações de moderação de conteúdo, o que reforça a tese da necessidade de uma regulação específica para tratar sobre o tema.

4.3.5. Obrigatoriedade de fundamentação sobre decisão de moderação

Constatamos que **160 decisões**⁹⁷ (83,76% do total de 191) relataram a falta de fundamentação adequada ou a total ausência de fundamentação por parte das plataformas de redes sociais ao tomarem medidas de moderação de conteúdo. Como parte dessa categoria, consideramos tanto as decisões judiciais que apontaram a ausência de fundamentos durante o procedimento de moderação, como as que se fundaram na ausência de explicação no curso da própria ação judicial, ou seja, em razão da ausência de comprovação em juízo de que haveria um motivo para a medida de moderação.

Essa classificação englobou o maior número das decisões analisadas, indo ao encontro de nosso achado em publicação anterior, sobre as queixas na plataforma Reclame Aqui - das 449 reclamações analisadas nesta pesquisa, 128 eram sobre falta de fundamentação em relação à decisão de moderação.⁹⁸ Ou seja, **decisões pouco fundamentadas parecem ser o maior problema da moderação de conteúdo pelas redes sociais, tanto na visão de usuários dessas plataformas digitais – como destacado em nosso estudo anterior – quanto na fundamentação de decisões judiciais.**

Como as decisões são tomadas em relação ao que é permitido ou não, algumas das questões

97 TJAM013, TJAM016, TJAM023, TJAM025, TJAM026, TJAM031, TJBA024, TJBA028, TJGO001, TJGO004, TJGO013, TJGO041, TJGO047, TJGO049, TJGO051, TJGO054, TJGO055, TJGO056, TJGO057, TJGO062, TJGO063, TJGO066, TJPR011, TJPR012, TJPR022, TJPR024, TJPR025, TJPR051, TJPR088, TJPR096, TJPR097, TJPR100, TJPR104, TJPR105, TJPR107, TJPR108, TJPR113, TJPR117, TJPR118, TJPR125, TJPR128, TJPR133, TJPR135, TJPR144, TJPR145, TJPR146, TJPR151, TJPR153, TJPR164, TJSP001, TJSP007, TJSP008, TJSP009, TJSP011, TJSP014, TJSP022, TJSP023, TJSP033, TJSP043, TJSP045, TJSP057, TJSP059, TJSP060, TJSP069, TJSP081, TJSP087, TJSP099, TJSP103, TJSP106, TJSP109, TJSP110, TJSP111, TJSP119, TJSP121, TJSP123, TJSP124, TJSP126, TJSP133, TJSP137, TJSP138, TJSP139, TJSP142, TJSP144, TJSP155, TJSP159, TJSP160, TJSP165, TJSP168, TJSP169, TJSP177, TJSP194, TJSP205, TJSP208, TJSP209, TJSP213, TJSP216, TJSP223, TJSP226, TJSP230, TJSP233, TJSP236, TJSP238, TJSP239, TJSP242, TJSP243, TJSP246, TJSP254, TJSP257, TJSP275, TJSP277, TJSP289, TJSP307, TJSP311, TJSP315, TJSP329, TJSP330, TJSP349, TJSP357, TJSP369, TJSP383, TJSP393, TJSP399, TJSP416, TJSP417, TJSP433, TJSP444, TJSP457, TJSP459, TJSP489, TJSP500, TJSP515, TJSP556, TJSP568, TJSP581, TJSP595, TJSP602, TJSP614, TJSP624, TJSP627, TJSP631, TJSP657, TJSP668, TJSP677, TJSP679, TJSP686, TJSP695, TJSP716, TJSP722, TJSP733, TJSP740, TJSP748, TJSP752, TJSP770, TJSP793, TJSP796, TJSP799, TJSP807, TJSP813, TJSP814, e TJSP815.

98 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários.** Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 20 mar. 2025.

levantadas nas decisões foram quais normas orientam as medidas de moderação, quais pontos das políticas de comunidade teriam sido violados, qual a postagem específica teria violado, etc. Assim, as redes sociais acabavam sendo condenadas judicialmente por sua falha em demonstrar, mediante provas ou mesmo argumentos, os motivos que as levaram a praticar as medidas de moderação. Veja os exemplos abaixo:

*“A despeito disso, o réu deixou de comprovar suas alegações, mormente no que tange à **inequívoca demonstração de que a parte autora violou os Termos de Uso da plataforma como alega**, restando evidente a conduta irregular da parte Requerida.” (grifo nosso)⁹⁹*

*“Neste ponto, verifica-se que **não foi encartada com a defesa da Acionada os documentos comprobatórios da suposta utilização indevida do sistema por parte do Autor**. Conforme bem observado pelo Juízo de piso a requerida não logrou êxito em demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora ou mesmo qualquer excludente de sua responsabilidade, eis que não trouxe aos autos prova mínima de suas alegações, ônus que lhe competia. **Embora a requerida alegue que a conta da parte autora foi suspensa por violação de normas contratuais, não traz aos autos prova das suas alegações.**” (grifo nosso)¹⁰⁰*

*“Cediço que a empresa recorrente possui o direito de monitorar o conteúdo veiculado nas contas dos usuários, a fim de evitar violações dos direitos de terceiros. No entanto, é essencial garantir que o usuário tenha o direito de conhecer as publicações específicas que levaram à alegada violação, sem que isso seja interpretado como censura ou uma violação do seu direito contratual. Isso visa apenas preservar a transparência e o direito de defesa do usuário contra denúncias, que também podem ser infundadas. (...) E, **mesmo após o estabelecimento da presente relação processual, a apelante não conseguiu oferecer uma explicação convincente para a desativação imediata da conta em questão**. Suas alegações (mov. 21 e 40) se limitaram a afirmar que a desativação ocorreria para fins de investigação sobre a possível violação dos termos de uso do serviço, **sem ao menos indicar quais teriam sido as condutas ou publicações que deram ensejo à adoção da referida prática.**” (grifo nosso)¹⁰¹*

*“No caso específico dos autos, ainda que alguma defesa tenha sido exercida pela autora extrajudicialmente, constata-se que nas mensagens de fls. 02, dos autos de ambos os processos, a ré foi genérica e apenas afirmou que a página do Facebook havia sido tirada do ar e a conta do Instagram suspensa, **nada havendo de concreto quanto às condutas ilegais supostamente praticadas pela autora**. Já a ré, além de **não provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nada trazendo aos autos a corroborar a tese de licitude da conduta (art. 373, II,***

99 Ver TJAM023.

100 Ver TJBA024.

101 Ver TJGO001.

do CPC), sequer especificou quais foram as “condutas inapropriadas” praticadas pela autora, o que confirma que a suspensão das contas não foi regular e tampouco pautada no contrato.” (grifo nosso)¹⁰²

*“Resta, portanto, bem evidenciada a falha na prestação de serviços da empresa Ré, que **desativou a conta do Apelado de maneira abusiva, arbitrária, sem observância aos mínimos direitos da parte aderente (autor), nem mesmo saber previamente quais eram os motivos do cancelamento; quais direitos teria violado.**” (grifo nosso)¹⁰³*

De fato, o processo de moderação de conteúdo online não se limita, portanto, à simples decisão de remover ou não um conteúdo específico, mas abrange todo o contexto da relação entre usuário e plataforma, incluindo as regras e normas estabelecidas para assegurar maior segurança jurídica.¹⁰⁴ Além disso, envolve uma construção político-social das ações de moderação, que incorporam subjetividades, discursos e liberdades. A maneira como essas questões são tratadas impacta diretamente a comunicação e a interação social. A ausência de elementos fundamentais para uma moderação adequada e bem fundamentada, como transparência, notificação e consistência, pode gerar a impressão de censura.¹⁰⁵

E aqui, a transparência aparece como ponto central, novamente. Ao tornar as informações mais acessíveis, ela busca melhorar o desempenho de organizações e indivíduos, seja ao racionalizar as ações sociais, seja ao desencorajar comportamentos prejudiciais para uma interação entre os atores sociais. Nesse sentido, ela é frequentemente vista como um fator crucial para manter a confiança entre as entidades institucionais e privadas e a sociedade civil.¹⁰⁶ E essa ação de tornar as coisas entendíveis e visíveis é mais do que meramente uma abertura de dados ou a demonstração do que se faz: a transparência possibilita o processamento do que se fez (ação de moderação) e a contestação das ações tomadas pelas redes sociais (recurso por parte do usuário).

À medida que se aumenta a distância entre quem transmite e quem recebe a informação, a importância dos mecanismos de transparência cresce.¹⁰⁷ No caso da moderação de conteúdo, a divulgação para medidas basilares do que seria aceito, ou não, em determinado ambiente

102 Ver TJSP457.

103 Ver TJSP515.

104 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários.** Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 20 mar. 2025.

105 Ibidem

106 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: 21.03.2025. MEIJER, Albert. Understanding modern transparency. *International Review of Administrative Sciences*. v. 75, p. 255-269, 2009.

107 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: 21.03.2025.

digital pode vir a reduzir a assimetria de conhecimento e informação, e garantir a confiança na relação entre indivíduo e plataformas.¹⁰⁸ Com a maior transparência, as partes começam a perceber mais nitidamente as informações faltando, o que gera uma demanda constante por mais dados e mantém o ciclo de transparência em movimento.¹⁰⁹ Com a existência de uma quebra no ciclo de transparência, o pêndulo de confiança entre as partes é alterado e pode vir a gerar um movimento oposto: ciclo de opacidade e desinformação contínuo.

Além disso, o devido processo legal e a transparência se tornam ainda mais relevantes hoje em dia, especialmente em relação a entidades não estatais, devido às mudanças sociais. Em muitos casos, o devido processo exige maior transparência das plataformas, enquanto, em outros, a transparência ajuda a garantir que as limitações de conteúdo sigam as regras e garantias previamente estabelecidas.¹¹⁰

4.3.6. Design e acessibilidade a ferramentas relacionadas à moderação de conteúdo

A categoria de design e acessibilidade relacionadas à moderação de conteúdo se refere às decisões que pontuam o problema do usuário localizar mecanismos para recorrer da decisão de moderação, ou de casos em que não havia acessibilidade. Isso parte de uma ideia de obrigação de que a plataforma tenha um ponto de contato para comunicações diretas com design acessível, ou seja, em local fácil de encontrar em seu ambiente virtual e com instruções de acesso.

Contrariando a nossa hipótese de que esse elemento do devido processo apareceria na fundamentação das decisões judiciais envolvendo a moderação de conteúdo, não foi citada em nenhuma fundamentação decisória a falta de um design amigável ou de acessibilidade nas ferramentas para o usuário questionar uma medida de moderação praticada pela rede social.

Isso não remove a relevância desta categoria como objeto de uma reflexão crítica, como demonstrado em nosso relatório anterior sobre queixas no Reclame Aqui:¹¹¹ existe uma porcentagem, especificamente 4,51%, de reclamações de usuários que versam especificamente sobre esse assunto.

A ausência deste fator nas decisões judiciais levanta uma série de hipóteses que podem, futuramente, ser aprofundadas: por exemplo, a falta de um olhar atento do Judiciário para

108 SUZOR, Nicolas P. et al. What do we mean when we talk about transparency? Toward meaningful transparency in commercial content moderation. *International Journal of Communication*, v. 13, p. 18, 2019.

109 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: 21.03.2025.

110 Ibidem.

111 SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 04 abr. 2025.

esse aspecto, talvez decorrente da falta de conhecimento técnico sobre as plataformas de redes sociais; ou a ideia da existência de uma hierarquização de “problemas”, que colocaria a questão do design e da acessibilidade da plataforma em níveis mais sofisticados, distantes das controvérsias que são levadas pelos usuários até o judiciário, ou do que se mostra suficiente para a decisão das lides. Podemos ainda especular que os problemas de design e acessibilidade das ferramentas para questionar as medidas de moderação de conteúdo aplicadas pelas redes sociais também existam no âmbito dos processos judiciais. Diante da dificuldade de acesso à Justiça (em especial para diferentes marcadores sociais e condições de vulnerabilidade), pode ser que as situações envolvendo dificuldades de design e acessibilidade nem sequer venham a dar origem a ações judiciais.

Considerando os níveis de assimetria, e a fim de enfrentar o cenário de violação de direitos pela moderação de conteúdo em redes sociais, vemos a desigualdade de acesso à Justiça como um motivo pelo qual seria recomendável a criação de mecanismos mais eficientes e descentralizados para a solução de conflitos. Eles poderiam reduzir a necessidade de atuação do Poder Judiciário, cujo funcionamento é marcado pela reprodução de desigualdades, inclusive entre as Regiões do Brasil, e elevar as chances de grupos mais vulneráveis terem seus direitos respeitados sem o alto custo de terem que recorrer à Justiça.

4.3.7. Outros

A categoria “outros” busca abarcar elementos de devido processo diverso dos demais que eventualmente fosse citar nas decisões, por exemplo, a obrigação de as redes sociais divulgarem a razão da medida de moderação de conteúdo quando envolvessem ordens judiciais ou conteúdos de autoridades públicas. No entanto, essa categoria não foi utilizada em nenhuma decisão selecionada, denotando a suficiência dos elementos de devido processo listados.

5. Considerações finais

A ampliação do poder de plataformas digitais, em especial de redes sociais, cujos lucros atuais se equiparam ao PIB de alguns países,¹¹² elevou a relevância de medidas de moderação de conteúdo online. Ao determinar a permanência ou a remoção de um conteúdo, ou a suspensão ou bloqueio permanente de uma conta, a plataforma afeta direitos fundamentais dos usuários.

Pensando nisso, o presente relatório buscou a) investigar como os casos de resolução de conflitos de moderação de conteúdo estão sendo resolvidos sob a perspectiva de intervenção judicial e b) compreender as eventuais lacunas normativas e a interpretação judicial sobre devido processo na moderação de conteúdo. Selecionamos e analisamos 191 decisões

112 TRINDADE, Rodrigo. Essas 7 empresas de tec têm receita anual maior do que PIB de alguns países. **UOL**, 18 ago. 2018. Disponível em <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2018/08/18/essas-7-empresas-de-tec-tem-receita-anual-maior-do-que-pib-de-alguns-paises.htm>. Acesso em 07/04/2025.

judiciais (sentenças, decisões monocráticas e acórdãos) no âmbito dos Tribunais de Justiça de cinco estados: Amazonas, Bahia, Goiás, Paraná e São Paulo.

Descobrimos que quase todas as decisões examinavam casos de suspensão de contas (94,8%), sendo poucas sobre bloqueio permanente de contas (3,1%) e remoção de conteúdo (2,1%). E dos casos de suspensão, 80,1% envolviam perfis utilizados para fins profissionais. Na maioria dos casos (84,8%), é reconhecido o direito ao restabelecimento da conta.

Olhando a fundamentação das 191 decisões judiciais sobre moderação de conteúdo, 137 (71,7%,) adotaram alguma norma legal vigente como fundamento decisório, contra o significativo número de 54 decisões (28,3%) que não se fundaram em nenhuma norma jurídica.

O Poder Judiciário não tem se furtado a dar uma solução aos casos que recebe, ainda que na ausência de um regramento específico, não somente pela sua obrigação legal de trazer uma solução à lide, como também pela possibilidade de construção jurídico-argumentativa a partir da legislação vigente no Brasil. Código de Defesa do Consumidor, Constituição Federal, Marco Civil da Internet e Código Civil foram as principais normas utilizadas pelos magistrados para fundamentar suas decisões. Todavia, nenhum desses diplomas contém norma específica sobre a moderação de conteúdo online, e o artigo que mais se aproxima do tema sofreu um alto número de interpretações equivocadas por parte de um número de decisões, que se pautaram erroneamente no art. 19 para deduzir uma regra de vedação à remoção de conteúdo sem decisão judicial prévio.

Ainda assim, apenas uma única decisão, de 191, apontou de forma expressa a ausência de norma legal específica sobre o tema da moderação de conteúdo, ao buscar nas regras legais para os contratos privados de consumo a base para solucionar a controvérsia examinada.

Diante deste cenário normativo, que carece tanto de previsões legais específicas quanto de tendências jurisprudenciais que possam conferir maior previsibilidade aos julgamentos, resta aos magistrados, na prática, partir do zero a cada caso no esforço de articular a interpretação do ordenamento jurídico com as situações controversas envolvendo a moderação de conteúdo que lhe são apresentadas, o que coloca em risco a efetiva proteção dos direitos dos usuários, mesmo quando recorrem ao Poder Judiciário. Vale aqui ressaltar que as duas ações de controle difuso de constitucionalidade atualmente sob exame no Supremo Tribunal Federal são atravessadas pela questão de se exigir um conjunto de requisitos para a validade dos procedimentos adotados pelas plataformas de redes sociais na moderação de conteúdo.

É nesse cenário que o presente relatório reforça, mais uma vez, o argumento do IRIS de que seria urgente o Congresso Nacional incluir na legislação a previsão expressa de um devido processo para a moderação de conteúdo online. De todas as decisões analisadas, apenas 7,9% (15 decisões) mencionaram a necessidade de as redes sociais observarem um devido processo, contra 92,1% (176 decisões) que não fizeram essa menção. Por outro lado, mesmo sem essa menção expressa, prevaleceu na fundamentação a cobrança do que nossa equipe considera como elementos constitutivos do devido processo.

Em 177 decisões (92,7%) houve menção à importância de o provedor de rede social observar elementos identificados por nós como essenciais ao devido processo legal na moderação de conteúdo (ver Tabela 1), com a prevalência da exigência de que as redes sociais fundamentem as medidas de moderação que praticam (160 menções), avisem o usuário sobre o procedimento (70 menções), e ofereçam um meio para a defesa ou recurso contra a medida (69 menções). Ainda, houve menções a princípios gerais para a moderação de conteúdo (24); e à falta de prazo para o usuário se manifestar ou à demora da rede social em responder às manifestações (14). Este foi um dos nossos principais achados, na medida em que confirma os estudos conduzidos há pelo menos dois anos, no sentido de que o devido processo joga uma importante luz sobre como o procedimento de moderação de conteúdo deve ser conduzido. Com a maior parte de procedência das decisões, é possível inferir que a observância desses elementos de devido processo possivelmente poderia ter resultado em menos condenações às plataformas. O cenário de desregulação, portanto, prejudica a todos, em maior ou menor grau.

A previsão legal do devido processo, como inovação legislativa específica no contexto maior da regulação para plataformas digitais, pode ser benéfica a todas as partes envolvidas: a) usuários ganhariam maior proteção jurídica frente à assimetria de conhecimento e poder que marca sua relação com as grandes empresas de tecnologia, notadamente as que hoje provêm as redes sociais; b) as plataformas digitais ganhariam maior segurança jurídica para terem à vista quais os custos e quais investimentos deveriam realizar para garantir a justiça e legitimidade de suas medidas de moderação de conteúdo, evitando perdas financeiras com indenizações e encargos processuais; c) a magistratura ganharia maior certeza e nitidez sobre as normas legais aplicáveis aos casos desse tipo, podendo avançar a jurisprudência rumo a questões mais sofisticadas de direitos humanos e equilíbrio de poderes no ambiente digital.

Referências bibliográficas

ADORNO, Sérgio; PASINATO, Wânia. A justiça no tempo, o tempo da justiça. *Tempo Social*, v. 19, n. 2, p. 131-155, 2007. Disponível em: <https://nev.prp.usp.br/publicacao/ajustia-no-tempo-o-tempo-da-justia/>. Acesso em: 19 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 15 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento no Recurso Especial nº 2201885**. Agravante: Carla Zambelli Salgado de Oliveira. Agravado: Facebook Serviços Online do Brasil LTDA. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 7 mar. 2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/mediado/?tipo_documento=documento&componente=MON&sequencial=299631327&num_registro=202403956215&data=20250312&tipo=0. Acesso em: 18 mar. 2025.

CAMELO, Ana Paula; CANABARRO, Diego Rafael; WAGNER, Flávio Rech (orgs.). **Estrutura e funcionamento da internet: aspectos técnicos, políticos e regulatórios**. São Paulo (SP), Brasil: CEPI FGV Direito; ISOC Brasil, 2021. pp. 58-65. Disponível em: https://www.academia.edu/48266173/Curso_livre_Estrutura_e_funcionamento_da_Internet_aspectos_t%C3%A9cnicos_pol%C3%ADticos_e_regulat%C3%B3rios_2020. Acesso em 23 mar. 2025.

CELESTE, Edoardo; SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. Constitucionalismo digital: mapeando a resposta constitucional aos desafios da tecnologia digital. **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, v. 15, n. 45, 2021. Disponível em <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/1219>. Acesso em: 21 mar. 2025.

CELESTE, Edoardo. Digital punishment: social media exclusion and the constitutionalising role of national courts. **International Review of Law, Computers & Technology**, v. 35, n. 2, 2021, pp. 162-184. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/13600869.2021.1885106?needAccess=true>. Acesso em: 16 mar. 2025.

EMPOLI, Giuliano da. **Os engenheiros do caos**: Como as fake news, as teorias da conspiração e os algoritmos estão sendo utilizados para disseminar ódio, medo e influenciar eleições. Belo Horizonte: Vestígio, 2019.

OMINGOS, Amanda; BATISTA, Ian Rebouças. Um mapa para a transparência e replicabilidade na ciência social empírica: o Protocolo TIER. **Metodologia em Ciência Política**, vol. 30, nº 1, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/politicohoje/article/view/245776>. Acesso em 16 mai. 2025

FONSECA, Mariana. Mesmo na pandemia, empresas de tecnologia ocupam mais espaço em SP; veja regiões mais procuradas. **InfoMoney**, 21 jun. 2021. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/mercados/mesmo-na-pandemia-empresas-de-tecnologia-ocupam-mais-espaco-em-sp-veja-regioes-mais-procuradas/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

GALVÃO, Julia. O que é o efeito Dunning-Kruger?. **Jornal da USP no AR**, 1ª edição. 14 jun. 2023. Disponível em <https://jornal.usp.br/?p=647791>. Acesso em 07 mar 2025.

GOLDMAN, Eric. Content Moderation Remedies. **Michigan Technology Law Review**, v. 28, n. 1, outono 2021, pp. 1-60.

HAIMSON, Oliver et al. Disproportionate Removals and Differing Content Moderation Experiences for Conservative, Transgender, and Black Social Media Users: Marginalization and Moderation Gray Areas. **Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction**, v. 5, n. 466pp 1–35, out./ 2021. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3479610>. Acesso em: 16 jun. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2022**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/22827-censo-demografico-2022.html>. Acesso em: 20 mar. 2025.

JUNQUEIRA, Caio. X Brasil mantém escritório no Brasil duas semanas após anunciar fechamento. **CNN Brasil**, 29 ago. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/blogs/caio-junqueira/politica/x-brasil-mantem-escritorio-no-brasil-duas-semanas-apos-anunciar-fechamento/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

JUSBRASIL. **Quem somos**. Disponível em: <https://sobre.jusbrasil.com.br/>. Acesso em: 20 mar. 2025.

KAYE, David. **Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression**. A/HRC/38/35. Disponível em: <https://docs.un.org/en/A/HRC/38/35>. Acesso em: 22 abr. 2025.

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: 6 set. 2024.

MACHADO, Caio Vieira; VICENTE, Victor. Twitter e Elon Musk: da liberdade de expressão à moderação de conteúdo. **Jota Info**, 5 mai. 2022. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/tecnologia-cultura-digital/twitter-e-elon-musk-da-liberdade-de-expressao-a-moderacao-de-conteudo>, Acesso em: 20 mar. 2025.

PEREIRA, Ana Bárbara Gomes. SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Cartilha de Enfrentamento à Desinformação em Redes Sociais**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://irisbh.com.br/wp-content/uploads/2024/08/Cartilha-de-Enfrentamento-a-Desinformacao-em-Redes-Sociais.pdf>. Acesso em: 6 set. 2024.

SANTARÉM, Paulo Rená da Silva. A Internet expõe a necessidade geral de um amadurecimento do regime jurídico brasileiro de responsabilidade civil. In DA SILVA, Alexandre Pacheco; SANTOS, Bruna Martins dos. **Uma avaliação do Modelo de Responsabilidade de Intermediários do Marco Civil para o desenvolvimento da Internet no Brasil**. Internet Society - Capítulo Brasil, ago. 2020. Disponível em <https://www.isoc.org.br/noticia/estudo-sobre-avaliacao-do-modelo-de-responsabilidade-de-intermediarios-do-marco-civil-da-internet>. Acesso em 23 mar. 2025.

SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. **Boletim Científico da Escola Superior do Ministério Público da União**, ano 4, n. 16, pp. 193-259, jul./set. 2005. Disponível em: <https://escola.mpu.mp.br/publicacoespesquisas/periodicos/boletim-cientifico/edicoes-do-boletim/boletim-cientifico-n-16-julho-setembro-de-2005/direitos-fundamentais-e-direito-privado-algumas-consideracoes-em-torno-da-vinculacao-dos-particulares-aos-direitos-fundamentais>. Acesso em: 16 mar. 2025.

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: 16 mar. 2025.

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Reclamações sobre o procedimento de moderação de conteúdo em redes sociais: o que pensam os usuários**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://bit.ly/4enMVKv>. Acesso em: 19 fev 2025.

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: 6 set. 2024.

SIRAVEGNA JUNIOR, Eduardo Eugênio. **Razoável duração do processo e controle de convencionalidade: uma análise à luz do Sistema Interamericano de Direitos Humanos**. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2022.

TORTELLA, Tiago. Quais são os maiores e menores estados do Brasil? Veja ranking. **CNN Brasil**, 28 jun. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/quais-sao-os-maiores-e-menores-estados-do-brasil-veja-ranking/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

TRINDADE, Rodrigo. Essas 7 empresas de tec têm receita anual maior do que PIB de alguns países. **UOL**, 18 ago. 2018. Disponível em <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2018/08/18/essas-7-empresas-de-tec-tem-receita-anual-maior-do-que-pib-de-alguns-paises.htm>. Acesso em 07/04/2025.

Anexo I - Rol de perguntas do formulário de análise de decisões judiciais

1. Quem é a pessoa pesquisadora?
2. Qual o número do processo?
3. Qual o link para inteiro teor?
4. Qual o ano de julgamento da decisão?
5. Qual o estado (UF) da decisão?
6. Qual o tipo de decisão?
7. Qual o problema de moderação de conteúdo que está sendo discutido?
 - a. Remoção de conteúdo
 - b. Suspensão de conta
 - c. Bloqueio permanente de conta
 - d. Questões processuais
 - e. Outro
8. Se a resposta anterior foi “questões processuais”, indique quais.
9. Normas legais mencionadas para fundamentar a decisão no mérito. Cite o número (e nome) da norma legal e o dispositivo, se possível.
10. O Tribunal apontou alguma ausência normativa para decidir o caso?
 - a. Sim
 - b. Não
 - c. Não se aplica

11. Se a resposta anterior foi sim, explique ou transcreva o trecho em que ela foi apontada (se for utilizado um trecho, por favor, indique-o entre aspas).
12. Houve menção expressa à necessidade de um devido processo para moderação de conteúdo?
- a. Sim
 - b. Não
 - c. Não se aplica
13. Se a resposta anterior foi sim, explique ou transcreva o trecho em que a menção ocorreu (se for utilizado um trecho, por favor, indique-o entre aspas).
14. Houve menção a algum elemento do devido processo na moderação de conteúdo?
- a. Sim
 - b. Não
 - c. Não se aplica
15. Se a resposta anterior foi sim, qual dos elementos do devido processo na moderação de conteúdo foi identificado? Por favor, siga a referência dos parâmetros disponíveis na [Caixa da Ferramentas](#) do projeto
- a. Princípios gerais para moderação de conteúdo
 - b. Recursos à decisão de moderação
 - c. Prazos procedimentais
 - d. Notificação ao usuário sobre decisão de moderação
 - e. Obrigatoriedade de fundamentação sobre decisão de moderação
 - f. Design e acessibilidade a ferramentas relacionadas à moderação de conteúdo
 - g. Não se aplica
 - h. Outro

16. Se você marcou algum elemento de devido processo na pergunta anterior, transcreva os respectivos trechos da decisão judicial em que eles são mencionados.

17. Qual foi a decisão final?

- a. Procedente
- b. Improcedente
- c. Não se aplica

18. Observação adicional

Anexo II - Lista dos processos analisados e respectivos apelidos

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO	APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJAM013	0626813-58.2022.8.04.0001	TJBA006	0009894-98.2022.8.05.0103
TJAM016	0402865-37.2023.8.04.0001	TJBA024	0129350-91.2021.8.05.0001
TJAM023	0021643-96.2024.8.04.1000	TJBA028	0039956-39.2022.8.05.0001
TJAM025	0622271-94.2022.8.04.0001	TJGO001	5291814-73.2022.8.09.0051
TJAM026	0679552-08.2022.8.04.0001	TJGO002	5294042-44.2022.8.09.0011
TJAM031	0421342-74.2024.8.04.0001	TJGO004	5230649-25.2022.8.09.0051
TJAM035	0408630-52.2024.8.04.0001	TJGO013	5297418-30.2021.8.09.0025

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJGO017	5143518-46.2021.8.09.0051
TJGO041	5571703-49.2022.8.09.0130
TJGO042	5335033-68.2024.8.09.0051
TJGO044	5614512-29.2024.8.09.0051
TJGO047	5568287-82.2023.8.09.0051
TJGO048	5034089-13.2022.8.09.0051
TJGO049	5855218-07.2023.8.09.0051
TJGO051	5107505-49.2022.8.09.0007
TJGO054	5640714-12.2021.8.09.0160
TJGO055	5202226-75.2022.8.09.0012
TJGO056	5022827-66.2022.8.09.0051
TJGO057	5066545-16.2022.8.09.0051
TJGO062	5332193-57.2023.8.09.0007
TJGO063	5731390-71.2023.8.09.0051

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJGO066	5304091-87.2023.8.09.0051
TJPR004	0005200-35.2021.8.16.0194
TJPR011	0078443-38.2019.8.16.0014
TJPR012	0000027-59.2023.8.16.0000
TJPR014	0017286-74.2023.8.16.0030
TJPR022	0005212-15.2021.8.16.0173
TJPR024	0056325-63.2022.8.16.0014
TJPR025	0005373-51.2024.8.16.0001
TJPR051	0011969-59.2021.8.16.0194
TJPR074	0002167-75.2022.8.16.0170
TJPR088	0015685-66.2023.8.16.0019
TJPR096	0003540-44.2024.8.16.0018
TJPR097	0003246-26.2023.8.16.0018
TJPR100	0012651-23.2022.8.16.0018

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJPR104	0022446-65.2023.8.16.0035
TJPR105	0020160-68.2023.8.16.0018
TJPR107	0000429-86.2023.8.16.0018
TJPR108	0005485-37.2022.8.16.0018
TJPR110	0029431-60.2020.8.16.0001
TJPR113	0014183-32.2022.8.16.0018
TJPR117	0023110-43.2019.8.16.0001
TJPR118	0010018-39.2022.8.16.0018
TJPR124	0018551-41.2023.8.16.0021
TJPR125	0075249-88.2023.8.16.0014
TJPR128	0006260-72.2022.8.16.0173
TJPR131	0004657-90.2024.8.16.0173
TJPR133	0003196-69.2021.8.16.0050
TJPR135	0032003-89.2021.8.16.0021

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJPR144	0001484-53.2022.8.16.0068
TJPR145	0016276-65.2022.8.16.0018
TJPR146	0002573-26.2023.8.16.0182
TJPR151	0015173-57.2021.8.16.0018
TJPR153	0001437-96.2023.8.16.0148
TJPR157	0004369-52.2023.8.16.0182
TJPR164	0008345-11.2022.8.16.0018
TJSP001	1000219-96.2023.8.26.0484
TJSP007	1090555-37.2023.8.26.0100
TJSP008	1025653-75.2023.8.26.0100
TJSP009	1090394-27.2023.8.26.0100
TJSP011	1121535-64.2023.8.26.0100
TJSP014	1003336-40.2023.8.26.0664
TJSP022	1005305-89.2024.8.26.0071

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP023	1002603-95.2022.8.26.0248
TJSP033	1107493-10.2023.8.26.0100
TJSP042	2141903-86.2023.8.26.0000
TJSP043	1002831-91.2022.8.26.0338
TJSP045	1124495-27.2022.8.26.0100
TJSP057	1124834-20.2021.8.26.0100
TJSP059	1048932-27.2022.8.26.0100
TJSP060	1027972-22.2023.8.26.0001
TJSP069	1001181-64.2023.8.26.0664
TJSP081	1167842-76.2023.8.26.0100
TJSP087	1007587-52.2023.8.26.0066
TJSP088	1004859-52.2021.8.26.0084
TJSP099	1000752-77.2023.8.26.0218
TJSP103	1089064-32.2022.8.26.0002

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP106	1008841-65.2022.8.26.0011
TJSP109	1078712-12.2022.8.26.0100
TJSP110	1010124-16.2023.8.26.0100
TJSP111	1005134-79.2023.8.26.0100
TJSP119	009420-37.2022.8.26.0100
TJSP121	1151624-70.2023.8.26.0100
TJSP123	1007812-67.2023.8.26.0100
TJSP124	1135645-05.2022.8.26.0100
TJSP126	1166601-67.2023.8.26.0100
TJSP130	1060428-19.2023.8.26.0100
TJSP133	076661-91.2023.8.26.0100
TJSP137	1038212-70.2023.8.26.0001
TJSP138	1054662-48.2024.8.26.0100
TJSP139	1163980-97.2023.8.26.0100

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP142	1086249-25.2023.8.26.0100
TJSP144	1170718-04.2023.8.26.0100
TJSP155	1133086-75.2022.8.26.0100
TJSP157	1002452-30.2023.8.26.0011
TJSP159	1037244-97.2024.8.26.0100
TJSP160	1028103-54.2024.8.26.0100
TJSP165	1165273-05.2023.8.26.0100
TJSP168	1030805-41.2021.8.26.0564
TJSP169	1000852-95.2023.8.26.0100
TJSP177	1169844-19.2023.8.26.0100
TJSP194	1033445-94.2021.8.26.0506
TJSP198	1001182-67.2023.8.26.0270
TJSP205	1002374-69.2022.8.26.0270
TJSP208	1000719-13.2023.8.26.0081

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP209	1005783-10.2024.8.26.0100
TJSP213	1003877-14.2023.8.26.0619
TJSP216	1033890-35.2022.8.26.0100
TJSP223	1172475-33.2023.8.26.0100
TJSP226	1175164-50.2023.8.26.0100
TJSP230	1034566-12.2024.8.26.0100
TJSP233	1001951-07.2023.8.26.0228
TJSP236	1007810-06.2023.8.26.0292
TJSP238	1090095-84.2022.8.26.0100
TJSP239	1015035-85.2021.8.26.0506
TJSP242	1008821-44.2022.8.26.0506
TJSP243	1001271-42.2023.8.26.0189
TJSP246	1012370-31.2023.8.26.0020
TJSP254	1005511-53.2023.8.26.0002

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP257	1003605-39.2022.8.26.0236
TJSP264	1010633-30.2022.8.26.0019
TJSP275	1021527-16.2022.8.26.0100
TJSP277	1137582-84.2021.8.26.0100
TJSP289	1018098-65.2023.8.26.0016
TJSP293	1034716-27.2023.8.26.0100
TJSP307	1004072-86.2024.8.26.0223
TJSP311	1029541-13.2023.8.26.0016
TJSP315	1000958-18.2023.8.26.0016
TJSP329	1028852-95.2023.8.26.0071
TJSP330	1013159-18.2022.8.26.0100
TJSP349	1010657-69.2023.8.26.0004
TJSP357	1021311-24.2023.8.26.0196
TJSP369	1001208-31.2023.8.26.0346

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP381	2278441-11.2022.8.26.0000
TJSP383	1032677-94.2022.8.26.0196
TJSP386	1098219-22.2023.8.26.0100
TJSP393	1003239-80.2023.8.26.0101
TJSP398	1040736-89.2023.8.26.0114
TJSP399	0000751-33.2023.8.26.0405
TJSP402	1017127-56.2022.8.26.0100
TJSP416	1000568-48.2024.8.26.0619
TJSP417	1001713-80.2022.8.26.0435
TJSP432	2155098-41.2023.8.26.0000
TJSP433	1087812-54.2023.8.26.0100
TJSP444	1119561-26.2022.8.26.0100
TJSP457	1033582-26.2022.8.26.0576
TJSP459	1032511-25.2023.8.26.0100

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP489	1125409-91.2022.8.26.0100
TJSP500	2009200-94.2023.8.26.0000
TJSP504	1082837-86.2023.8.26.0100
TJSP505	009200-94.2023.8.26.0000
TJSP515	1122398-20.2023.8.26.0100
TJSP536	1077666-51.2023.8.26.0100
TJSP556	1029142-13.2023.8.26.0071
TJSP568	1048822-78.2021.8.26.0224
TJSP581	1001505-56.2024.8.26.0361
TJSP595	1008275-95.2022.8.26.0309
TJSP601	1005500-62.2023.8.26.0248
TJSP602	1072945-56.2023.8.26.0100
TJSP614	1009867-88.2023.8.26.0100
TJSP624	1056831-42.2023.8.26.0100

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP627	1009815-98.2022.8.26.0077
TJSP631	002923-58.2022.8.26.0568
TJSP657	1003032-15.2022.8.26.0005
TJSP668	1129080-88.2023.8.26.0100
TJSP677	1011438-66.2023.8.26.0562
TJSP679	1014750-71.2023.8.26.0361
TJSP686	1020671-55.2022.8.26.0196
TJSP695	1024172-23.2023.8.26.0506
TJSP716	1087233-43.2022.8.26.0100
TJSP722	1095991-74.2023.8.26.0100
TJSP733	1016246-22.2023.8.26.0625
TJSP740	1021907-68.2024.8.26.0100
TJSP748	1026254-61.2022.8.26.0506
TJSP752	1020093-49.2023.8.26.0005

APELIDO DO PROCESSO	NÚMERO DO PROCESSO
TJSP770	1004498-30.2022.8.26.0236
TJSP793	1002166-93.2023.8.26.0450
TJSP796	1090545-95.2020.8.26.0100
TJSP799	1130698-68.2023.8.26.0100
TJSP807	1015045-81.2024.8.26.0100
TJSP813	1046169-53.2022.8.26.0100
TJSP814	0005966-02.2021.8.26.0068
TJSP815	0005966-02.2021.8.26.0068
TJSP816	1162964-11.2023.8.26.0100



INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE