

Consulta CGI.br: Proposta de princípios para regulação de plataformas de redes sociais

1) Transparência e prestação de contas

O IRIS é um centro de pesquisa independente e interdisciplinar dedicado à produção e disseminação de conhecimento científico sobre internet e sociedade. Nossa missão também inclui a defesa e o fomento de políticas públicas que promovam os direitos humanos no ambiente digital. A atuação do instituto busca oferecer insumos qualificados a usuários da internet e aos diferentes setores – governo, setor privado, sociedade civil, comunidade técnica e acadêmica – com o objetivo de contribuir para uma governança digital mais justa e democrática.

Nesse contexto, em contribuição à [Consulta do CGI.br](#) sobre os princípios para uma regulação de plataformas de redes sociais, o IRIS defende que o **devido processo na moderação de conteúdo online** seja reconhecido e incorporado como um **princípio normativo autônomo** nas discussões regulatórias sobre o ecossistema digital. Tal princípio se mostra fundamental para fortalecer os pilares da transparência e da prestação de contas das plataformas digitais, mas também para proteger os direitos fundamentais dos usuários, em especial diante do crescente poder tecnológico concentrado por essas empresas.

Aplicar a garantia do devido processo à moderação de conteúdo representa uma importante **constitucionalização do ambiente digital**, efetivando a proteção do acesso à justiça, do contraditório e da ampla defesa. Como decorrência da eficácia horizontal dos direitos fundamentais, sua enunciação implica que plataformas digitais, mesmo na condição de atores privados, assumam o dever de adotar **mecanismos transparentes, justificativas fundamentadas e meios efetivos de recurso**, assegurando legitimidade, previsibilidade e confiança dos usuários ao empreenderem medidas de moderação.

Para fundamentar essa proposta, o IRIS realizou a pesquisa *“Decisões judiciais sobre o devido processo na moderação de conteúdo em redes sociais: como julgam os magistrados”*, na qual foram analisadas **191 sentenças e acórdãos** proferidas pelos Tribunais de Justiça dos estados do Amazonas, Bahia, Goiás, Paraná e São Paulo. O objetivo foi compreender como o Poder Judiciário brasileiro tem atuado na resolução de conflitos envolvendo a moderação de conteúdo em plataformas digitais, em especial no que diz respeito à presença (ou ausência) de elementos de devido processo. A pesquisa partiu da compreensão de que a moderação de conteúdo deve ser uma responsabilidade **compartilhada entre plataformas, poder público, sociedade civil e comunidade técnico-científica**.



Os dados revelaram que **94,8% dos casos analisados envolviam suspensão de contas**, sendo que **80,1% dos perfis suspensos tinham uso profissional**.

Quanto à fundamentação adotada pelos magistrados, **apenas 7,9% das decisões mencionaram expressamente o devido processo**. Apesar disso, **92,7% das decisões analisadas mencionaram ao menos um dos seus elementos constitutivos**, como a obrigatoriedade de fundamentação da decisão (160 casos), a notificação ao usuário (70) e a possibilidade de defesa ou recurso (69). Assim, mesmo ausente de forma explícita, o devido processo já aparece de maneira implícita como requisito de legitimidade e justiça procedimental. Nesse contexto, **sua positivação normativa é urgente e necessária** para oferecer uma base legal que viabilize não só a pronta uniformização dos entendimentos judiciais, mas a adequação da moderação hoje realizada pelas plataformas de redes sociais às exigências práticas do devido processo.

Corroborando esses achados, estudo anterior do IRIS analisou **449 reclamações de usuários na plataforma Reclame Aqui** sobre moderação de conteúdo em redes como Facebook, Instagram, Twitter, TikTok e YouTube. A pesquisa identificou que **54,34% das queixas tratavam diretamente do procedimento de remoção de postagens ou suspensão/bloqueio de contas**, evidenciando problemas no modo como a moderação é realizada em plataformas de rede social. Embora algumas plataformas publiquem relatórios de transparência, esses documentos raramente incluem informações práticas, contextuais e verificáveis, o que prejudica o controle social e abre margem para arbitrariedades.

Nesse sentido, entendemos que a **aplicação do devido processo na moderação de conteúdo requer, no mínimo, a implementação de cinco elementos fundamentais**: a) **Obrigatoriedade de fundamentação da decisão de moderação**: as plataformas devem indicar com exatidão qual regra foi infringida e de que forma o conteúdo violou os termos da política de comunidade; b) **Notificação ao usuário**: toda decisão de moderação deve ser comunicada de forma clara e tempestiva, contendo informações sobre os meios de recurso e os prazos aplicáveis; c) **Definição de prazos procedimentais**: as plataformas devem prever prazos razoáveis tanto para a apresentação de recursos por parte dos usuários quanto para a resposta por parte da empresa; d) **Mecanismos acessíveis de recurso**: devem ser disponibilizados meios intuitivos, simples e eficazes para contestação e revisão de decisões de moderação; e) **Design e acessibilidade das ferramentas de moderação**: os mecanismos relacionados à moderação devem estar localizados em áreas visíveis e de fácil acesso na plataforma, garantindo usabilidade para todos os perfis de usuários, inclusive aqueles em situação de vulnerabilidade.

Esses elementos são indispensáveis para garantir a **legitimidade dos processos de moderação**, reduzir a judicialização de conflitos, prevenir violações de direitos e aumentar a confiança dos usuários nas plataformas digitais. Por isso, **a inclusão do devido processo como princípio normativo específico** — ao lado da transparência e da prestação de contas — é um passo essencial para a construção de um modelo de regulação democrática e de respeito aos direitos humanos na internet. Exigir o respeito ao devido processo protege os usuários, orienta o poder público, traz previsibilidade jurídica às empresas e fortalece os pilares da governança digital.



2) Contribuições aceitas pelo CGI.br

Após o processo de consulta pública, consideramos o acolhimento de nossas contribuições um avanço importante para a **versão final dos Princípios para a Regulação de Redes Sociais**, divulgada pelo CGI.br. Em especial, por meio da inclusão de uma **referência expressa ao devido processo na moderação de conteúdo** no texto explicativo do princípio de transparência e prestação de contas.

Embora o devido processo não figure como princípio autônomo, sua presença no documento representa um **passo significativo para o fortalecimento da proteção de direitos fundamentais** na regulação das plataformas digitais. Seguiremos atuando de forma colaborativa e propositiva para que o debate regulatório no Brasil avance na direção de garantir segurança jurídica, transparência e responsabilidade, sempre com os direitos humanos no centro.

[Confira os Princípios para a Regulação de Redes Sociais aqui](#)

