



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ - UESPI
CAMPUS CLÓVIS MOURA
CURSO BACHARELADO EM DIREITO**



MARIA CLARA CUNHA FORTALEZA

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS TERMOS DE USO DE SERVIÇOS ONLINE:

Uma análise da proteção ao consumidor à luz do código de defesa do consumidor

TERESINA – PI

2025

MARIA CLARA CUNHA FORTALEZA

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS TERMOS DE USO DE SERVIÇOS ONLINE:

Uma análise da proteção ao consumidor à luz do código de defesa do consumidor

Monografia do curso de Direito da Universidade Estadual do Piauí, como requisito básico para a obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Me. Eduardo Albuquerque Rodrigues de Castro Diniz

TERESINA – PI

2025

MARIA CLARA CUNHA FORTALEZA

CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS TERMOS DE USO DE SERVIÇOS ONLINE:

Uma análise da proteção ao consumidor à luz do código de defesa do consumidor

Monografia apresentada ao curso de bacharelado em Direito da Universidade Estadual do Piauí, Campus Clóvis Moura, como requisito de obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Me. Eduardo Albuquerque Rodrigues de Castro Diniz

Data da Aprovação: 24 / 06 /2025

BANCA EXAMINADORA

Prof. Eduardo Albuquerque Rodrigues de Castro Diniz
Universidade Estadual do Piauí – UESPI
Presidente da Banca

Profª. Albérico Benvindo Rosal
Universidade Estadual do Piauí – UESPI
1º Examinador

Profª. Maria Laura Lopes Nunes Santos
Universidade Estadual do Piauí – UESPI
2º Examinadora

Dedico aos meus pais, que tiraram de si para me dar tudo, mesmo quando era pouco. À minha madrinha, que me acolheu como filha e foi colo nos dias difíceis. E à Elisa, que enxergou força em mim quando eu só via cansaço. Vocês são parte de cada conquista minha.

RESUMO

Cláusulas abusivas nos termos de uso de serviços online: uma análise da proteção ao consumidor à luz do código de defesa do consumidor

Autora: Maria Clara Cunha Fortaleza

Orientador: Prof. Me. Eduardo Albuquerque Rodrigues de Castro Diniz

O presente trabalho analisa a presença de cláusulas abusivas nos termos de uso de serviços online, à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC), com ênfase na vulnerabilidade do consumidor diante da massificação e automatização das relações contratuais digitais. A partir da evolução da teoria contratual, especialmente a transição da autonomia da vontade para a função social do contrato, investiga-se como os contratos de adesão no meio digital, redigidos unilateralmente pelos fornecedores, impõem ao consumidor condições desfavoráveis e, muitas vezes, ilegais. Destaca-se a assimetria informacional, a ausência de negociação e o consentimento automatizado como elementos que agravam o desequilíbrio contratual. O trabalho adota como metodologia a pesquisa bibliográfica e documental, fundamentada em doutrina especializada, legislação e jurisprudência atualizada. O objetivo central é avaliar a eficácia dos mecanismos de proteção do CDC na identificação e repressão às cláusulas abusivas em contratos eletrônicos, propondo uma leitura crítica e contemporânea da tutela consumerista. Ao final, conclui-se que, embora o CDC ofereça instrumentos adequados, sua plena efetividade depende de interpretações jurídicas atualizadas, da atuação de órgãos de fiscalização e da conscientização do consumidor digital.

Palavras-chave: Cláusulas abusivas; Contrato de adesão; Código de Defesa do Consumidor; Termos de uso; Sociedade digital.

ABSTRACT

Author: Maria Clara Cunha Fortaleza

Advisor: Prof. Me. Eduardo Albuquerque Rodrigues de Castro Diniz

This study analyzes the presence of abusive clauses in the terms of use of online services in light of the Brazilian Consumer Protection Code (Código de Defesa do Consumidor – CDC), with emphasis on the consumer's vulnerability within the context of massified and automated digital contractual relations. Starting from the historical evolution of contract theory—particularly the shift from contractual autonomy to the social function of contracts—the research examines how digital adhesion contracts, unilaterally drafted by service providers, impose unfair and often unlawful conditions on consumers. It highlights informational asymmetry, lack of negotiation, and automated consent as factors that exacerbate contractual imbalance. The methodology used is bibliographic and documental research, grounded in legal scholarship, legislation, and updated case law. The main objective is to assess the effectiveness of the CDC's protective mechanisms in identifying and addressing abusive clauses in electronic contracts, offering a critical and contemporary perspective on consumer protection. The study concludes that, although the CDC provides adequate tools, its full effectiveness depends on updated legal interpretations, active enforcement by regulatory bodies, and increased awareness among digital consumers.

Keywords: Abusive clauses; Adhesion contract; Consumer Protection Code; Terms of use; Digital society.

SUMÁRIO

RESUMO.....	6
ABSTRACT.....	7
1. INTRODUÇÃO.....	8
2. REFERENCIAL HISTÓRICO DA TEORIA CONTRATUAL.....	10
2.1. A Concepção Clássica do Contrato: Autonomia da Vontade e Liberalismo Econômico.....	11
2.2. As Críticas à Teoria Tradicional: Massificação das Relações e Desequilíbrio Contratual.....	14
2.3. A Nova Teoria Contratual e o Surgimento da Função Social do Contrato.....	17
2.4 O Código de Defesa do Consumidor como marco de proteção contratual.....	19
3. OS TERMOS DE USO E AS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS SERVIÇOS ONLINE.....	22
3.1. Conceito e função dos termos de uso nos serviços digitais.....	24
3.2. A formação do contrato eletrônico e a vulnerabilidade do consumidor digital.....	25
3.3. Cláusulas abusivas nos termos de uso: definição e critérios de identificação.....	28
3.4. O papel da boa-fé, da transparência e da regulação no combate às cláusulas abusivas.....	32
4. A EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR DIGITAL.....	35
4.1. O controle judicial de cláusulas abusivas.....	36
4.2. O papel das agências reguladoras, Ministério Público e entidades de defesa do consumidor.....	38
4.3. O desafio da tutela coletiva e da harmonização normativa no ambiente digital.....	43
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
REFERÊNCIAS.....	48

1. INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica das últimas décadas transformou profundamente as relações de consumo, sobretudo com a consolidação da internet como espaço privilegiado para a oferta de produtos e serviços. Nesse cenário, os contratos celebrados no ambiente digital — notadamente os chamados “termos de uso” — tornaram-se mecanismos usuais para a formalização dessas relações, sendo amplamente utilizados por plataformas, aplicativos e prestadores de serviços online. Com frequência, esses instrumentos contratuais são aceitos de forma automática pelo consumidor, que, via de regra, não possui conhecimento integral ou compreensão crítica do conteúdo a que está se vinculando.

Esses contratos, de natureza eminentemente adesiva, são elaborados unilateralmente pelas empresas fornecedoras, sem possibilidade de negociação individual de suas cláusulas. O consumidor, parte hipossuficiente da relação jurídica, é submetido a uma alternativa binária: aceitar integralmente as condições impostas ou renunciar ao acesso ao serviço pretendido. Essa dinâmica revela um desequilíbrio contratual latente, agravado pela assimetria informacional e pela complexidade técnica que caracteriza os contratos digitais.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078/1990, representa um marco na proteção das relações consumeristas no ordenamento jurídico brasileiro, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor e estabelecer diretrizes para o controle de cláusulas abusivas, especialmente nos contratos de adesão. O art. 51 do CDC proíbe expressamente cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou que contrariem os princípios da boa-fé e da equidade. Entretanto, a aplicação desses dispositivos no ambiente digital contemporâneo impõe novos desafios interpretativos e práticos, dada a natureza transnacional das plataformas digitais, a ausência de transparência contratual e a insuficiência de fiscalização efetiva.

Neste contexto, destacam-se práticas contratuais abusivas cada vez mais frequentes nos termos de uso de serviços online, entre as quais se incluem: cláusulas que limitam indevidamente a responsabilidade do fornecedor, estipulações de foro estrangeiro, imposições contratuais desproporcionais ao consumidor e autorizações genéricas para a coleta e o tratamento de dados pessoais. Essas

cláusulas, muitas vezes redigidas em linguagem técnica e opaca, violam os direitos fundamentais do consumidor, especialmente os princípios da informação, da transparência e da boa-fé objetiva.

Diante desse contexto, o presente estudo tem por objetivo geral analisar a efetividade da tutela conferida pelo Código de Defesa do Consumidor frente às cláusulas abusivas inseridas nos termos de uso digitais. Para tanto, serão examinados os fundamentos históricos da teoria contratual, a especificidade dos contratos eletrônicos de adesão e os mecanismos legais e doutrinários de controle de abusividades contratuais. A metodologia adotada é baseada em pesquisa bibliográfica e documental, com apoio em doutrina nacional e estrangeira, legislação e jurisprudência relevante.

A hipótese central da pesquisa é a de que, embora o CDC disponha de instrumentos teóricos eficazes para a proteção do consumidor, sua aplicação plena no contexto digital é dificultada por lacunas interpretativas, pela insuficiência de mecanismos de fiscalização e efetivação e pela complexidade das relações contratuais digitais. A análise crítica desses obstáculos é essencial para o aprimoramento da tutela consumerista e para a construção de um ambiente jurídico mais justo e equilibrado nas relações digitais.

Nessa perspectiva, este estudo se propõe a contribuir para o debate acadêmico e jurídico sobre a adequação da legislação consumerista às novas configurações contratuais da era digital, destacando a importância de uma hermenêutica voltada à proteção da parte vulnerável, da harmonização normativa e da atuação proativa dos órgãos de controle. A relevância do tema justifica-se pela crescente dependência da sociedade contemporânea dos serviços online e pela urgência de garantir, também nesse ambiente, os direitos fundamentais do consumidor.

2. REFERENCIAL HISTÓRICO DA TEORIA CONTRATUAL

A teoria contratual, enquanto ramo fundamental do direito civil, passou por diversas transformações ao longo da história, refletindo as mudanças sociais, econômicas e jurídicas. Desde suas origens no direito romano, passando pela consolidação do direito contratual nos sistemas jurídicos modernos, até sua adaptação às exigências da sociedade de consumo contemporânea, o contrato sempre esteve no centro das relações jurídicas.

Não obstante, ao longo dos séculos, o contrato deixou de ser visto apenas como um instrumento de livre manifestação da vontade, assumindo uma função social, que visa equilibrar as relações entre as partes e garantir a proteção da parte mais vulnerável, especialmente nas relações de consumo.

A transição do conceito de contrato, da visão liberal e individualista para uma abordagem mais social e equilibrada, está diretamente ligada à evolução das sociedades econômicas. A Revolução Industrial e o crescimento do consumo em massa exigiram uma revisão das normas contratuais, especialmente em relação às práticas comerciais que envolvem consumidores em uma posição de vulnerabilidade. As relações contratuais, antes baseadas na igualdade e liberdade das partes, começaram a evidenciar uma crescente desigualdade entre os contratantes, levando à intervenção do Estado para garantir maior equidade nas transações.

Esse deslocamento teórico foi impulsionado pela crítica à concepção tradicional de contrato, que se baseava exclusivamente na autonomia da vontade das partes. O modelo clássico, que priorizava a liberdade das partes para estabelecerem suas próprias condições contratuais, começou a ser contestado à medida que surgiram novas formas de contrato, como os contratos de adesão.

Nesse tipo de contrato, o consumidor não tem poder para negociar as cláusulas e se vê obrigado a aceitá-las como condição para adquirir um produto ou serviço. Essa falta de poder de negociação evidenciou a necessidade de proteção das partes mais fracas nas relações contratuais, o que levou à criação de normas jurídicas que buscam reequilibrar o pacto entre as partes.

2.1. A Concepção Clássica do Contrato: Autonomia da Vontade e Liberalismo Econômico

A concepção clássica do contrato, consolidada entre os séculos XVIII e XIX, tem como pilar fundamental o princípio da autonomia da vontade, segundo o qual os indivíduos são presumivelmente livres e iguais para contratar, pactuando as cláusulas que melhor atendam aos seus interesses. Essa concepção surge no contexto do liberalismo econômico, sendo moldada pela ideia de mínima intervenção estatal nas relações privadas. Conforme afirma Orlando Gomes (2001, p. 25) “Direito dos contratos repousa em quatro princípios: 1) O da autonomia da vontade, 2) o do consensualismo, 3) o da força obrigatória, 4) o da boa-fé.”

A autonomia da vontade, como base para a formação do contrato, reflete a confiança de que os indivíduos, ao celebrarem um contrato, estão expressando seus interesses e intenções de maneira clara e livre. Em outras palavras, a relação jurídica contratual é formada pela manifestação de vontade das partes, sem que o direito ou o Estado intervenham na liberdade de escolha de cada um. Isso ocorre porque, na visão clássica, os contratantes são presumidos como igualmente capacitados para negociar e, portanto, estão em pé de igualdade para estabelecer as condições de um contrato.

No campo jurídico, essa perspectiva foi articulada de forma notável por Friedrich Karl von Savigny, que se destacou como um dos principais teóricos do direito contratual no século XIX. Savigny, em sua obra "Sistema do Direito Romano Moderno", considerava que o contrato era, essencialmente, uma manifestação de vontade. Para ele, o contrato não deveria ser analisado em termos de conteúdo ou de finalidade social, mas sim como um ato de vontade livre das partes, no qual se garantiriam as intenções acordadas. De acordo com Savigny (1840), a única função do direito contratual era assegurar a execução dos efeitos dessa vontade, sem alterar as condições estabelecidas pelas partes envolvidas.

No entanto, embora a liberdade contratual tenha sido idealizada como absoluta no contexto do liberalismo clássico, diversos autores contemporâneos apontam que ela esteve frequentemente condicionada por fatores econômicos, sociais e políticos. Assim, o que se apresentava como autonomia plena, muitas

vezes refletia apenas uma liberdade formal, dissociada da realidade concreta das partes.

Essa concepção sustenta-se em uma crença difundida de que, no interior da vontade, haveria uma ausência absoluta de coação ou necessidade, promovendo a impressão de que o indivíduo é absolutamente livre de qualquer interferência externa que comprometa a correspondência entre sua vontade subjetiva e sua declaração negocial (STORER, 2009, p. 56, apud ASSIS, 2002, p. 510).

A teoria clássica parte da presunção de igualdade entre os contratantes, ignorando, assim, as desigualdades econômicas, políticas e sociais que moldam as relações contratuais. O contrato era, portanto, considerado justo pelo simples fato de resultar de uma manifestação “livre” de vontade, mesmo que essa liberdade estivesse condicionada a necessidades econômicas impostas.

Em termos normativos, as leis civis da época — como o Código Napoleônico de 1804 e o BGB alemão de 1900 — atribuíam às normas contratuais caráter supletivo, ou seja, aplicavam-se apenas quando as partes não tivessem disposto de maneira diversa. Como esclarece Cláudia Lima Marques (2005, p. 68), no paradigma liberal clássico, considerava-se que a força obrigatória do contrato decorria exclusivamente da vontade das partes, cabendo à lei apenas fornecer mecanismos para assegurar o cumprimento das promessas. Nessa perspectiva, o papel do Estado e do juiz era secundário e supletivo, sem legitimidade para interferir no conteúdo pactuado.

A liberdade contratual pressupunha, assim, não apenas a liberdade de escolher, mas também a ausência de interferência externa no conteúdo do contrato. Essa concepção foi criticada por Hans Kelsen (1999, p. 106), para quem a ideia de uma vontade livre e indeterminada é apenas uma construção jurídica necessária para permitir a imputação de responsabilidade: “crê-se que se tem de manter a liberdade da vontade como uma ficção necessária”.

Com a Revolução Industrial, o crescimento das desigualdades e o surgimento dos contratos de adesão, o modelo liberal contratual passou a ser amplamente questionado. A igualdade entre as partes revelou-se ilusória, e o contrato — especialmente nas relações de consumo — tornou-se instrumento de dominação mais do que de realização da liberdade. Como observa Storer (2009, p. 56), “a

liberdade de contratar, representada pelo dogma da autonomia da vontade, como difundida na concepção clássica do instituto dos contratos é uma ficção e, dessa forma, não deve e não pode mais ser compreendida.”

A autonomia da vontade, no contexto de contratos de adesão, começou a ser vista como inadequada para proteger os interesses das partes mais fracas. Como observa Marques (2005, p. 79), “se esta estandardização dos contratos (de adesão) é uma facilidade típica de nossa sociedade de massa, isso significa para o contratante profissional um aumento de sua ‘eficiência’ na distribuição de seus produtos e serviços, mas significa para o contratante leigo ou mais fraco um aumento de seu déficit informacional.”

Diante desse cenário, surgiu a necessidade de revisão da teoria contratual, que passou a reconhecer a necessidade de intervenção do Estado para equilibrar as relações contratuais e proteger a parte vulnerável, o consumidor. Esse movimento culminou com a criação de normas de proteção ao consumidor, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) no Brasil, que introduziu um modelo de contrato mais social, no qual a função do contrato passou a ser também a proteção do consumidor e a promoção de justiça social.

Assim, embora a concepção clássica do contrato tenha sido baseada na autonomia da vontade e na liberdade das partes para negociar, ela não se mostrou suficiente diante das novas realidades econômicas e sociais. O crescimento da sociedade de consumo, com suas complexas relações comerciais, exigiu uma mudança de paradigma, em que a proteção ao consumidor e o controle das cláusulas abusivas passaram a ser fundamentais. Essa evolução do conceito de contrato reflete a transformação do direito contratual de uma simples expressão da vontade das partes para um instrumento que também busca atender aos princípios de equidade e justiça social.

2.2. As Críticas à Teoria Tradicional: Massificação das Relações e Desequilíbrio Contratual

A teoria tradicional do contrato, alicerçada na autonomia da vontade, foi amplamente criticada no contexto da sociedade industrial e, posteriormente, na

sociedade de consumo. A massificação das relações contratuais, caracterizada pelo aumento exponencial de contratos impessoais e pré-estabelecidos, tornou evidente a inadequação do modelo clássico para lidar com os desequilíbrios que surgiram nas relações entre consumidores e fornecedores. A ideia de que todas as partes contratantes possuem igual capacidade e liberdade para negociar as cláusulas do contrato foi questionada, especialmente em um cenário de crescente desequilíbrio contratual.

Nesse sentido, Orlando Gomes (2001, p. 9) observa que a massificação dos contratos trouxe a uniformização das condições contratuais e a despersonalização dos contraentes, fazendo com que a intervenção estatal restringisse a liberdade contratual não apenas para celebrar contratos, mas também para escolher o contratante e determinar o conteúdo contratual.

Com o advento da sociedade industrial, a concentração de poder nas mãos de grandes corporações e fornecedores gerou um cenário no qual os consumidores, muitas vezes, se viam em uma posição de total vulnerabilidade. Como observa Cláudia Lima Marques (2005, p. 193), “na sociedade de consumo, com seu sistema de produção e de distribuição em grande quantidade, o comércio jurídico se despersonalizou e se desmaterializou, e os métodos de contratação em massa, ou estandardizados, predominam em quase todas as relações contratuais entre empresas e consumidores.”

A partir do momento em que as relações comerciais se tornaram mais impessoais e massificadas, a liberdade contratual passou a ser uma ilusão para grande parte da população. A ideia de que os contratos são sempre justos porque as partes estão livremente de acordo com os seus termos tornou-se problemática, especialmente quando o consumidor não tinha meios de influenciar ou sequer compreender completamente as condições impostas. Como lembra Orlando Gomes (2001, p. 34), ao citar Max Weber, “a descentralização da produção jurídica pela liberdade de contratar entregou aos fortes o poder de dominar os fracos (economicamente, circunstancialmente)”, evidenciando o desequilíbrio estrutural presente nas relações contratuais.

Outrossim, o modelo liberal que fundamentava a teoria tradicional do contrato era incapaz de lidar com o desequilíbrio de poder entre as partes. No contexto de

contratos de adesão, o consumidor não tem espaço para discutir os termos do contrato, sendo muitas vezes forçado a aceitar cláusulas que favorecem excessivamente o fornecedor, em detrimento de sua posição. Nesse sentido, Marques (2005, p. 73) destaca que, por motivos econômicos, de racionalização e segurança, as empresas elaboram previamente um conjunto padronizado de cláusulas contratuais, oferecidas aos consumidores para adesão sem possibilidade de negociação, aplicando essas condições uniformemente em todas as futuras relações contratuais. O fenômeno dos contratos de adesão é um exemplo clássico de como a teoria tradicional falhou em garantir a equidade contratual.

A crítica à teoria clássica, portanto, foi baseada na observação de que, em muitos casos, a autonomia da vontade não reflete a realidade das partes envolvidas em um contrato. A liberdade contratual das quais se falava na teoria clássica era uma liberdade idealizada, que não considerava as desequilibradas condições de poder entre as partes. Essa crítica foi intensificada por Zygmunt Bauman (2001), que discutiu a exclusão social decorrente da incapacidade de muitos indivíduos participarem plenamente da sociedade de consumo. Para Bauman, a "nova pobreza" era representada por aqueles que, por não conseguirem consumir, ficavam à margem da sociedade, em uma condição de desigualdade estrutural que não era abordada pelos modelos jurídicos tradicionais.

De maneira adicional, a massificação das relações contratuais gerou uma fragilização dos vínculos pessoais e das garantias de justiça social nas transações comerciais. O direito, ao não intervir nas relações contratuais para proteger as partes mais vulneráveis, permitiu que as cláusulas contratuais abusivas se proliferassem sem maiores restrições. Georg Simmel (1900), em sua obra *A Filosofia do Dinheiro*, já havia analisado que, na sociedade moderna, as relações individuais tendem a se tornar progressivamente impessoais e mediadas por formas institucionais, como os contratos formais, em que a lógica da troca econômica frequentemente se sobrepõe às necessidades humanas e sociais. Essa visão crítica da massificação e da impessoalidade nas relações contratuais evidencia a insuficiência do modelo clássico para abranger a complexidade das novas dinâmicas sociais e econômicas.

No Brasil, as mudanças trazidas pela sociedade de consumo e pela globalização trouxeram à tona a necessidade de uma intervenção estatal mais intensa nas relações contratuais. O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), como resposta a essas críticas, representou uma tentativa de corrigir o desequilíbrio contratual, estabelecendo a função social do contrato e impondo limites à liberdade contratual, especialmente nas relações de consumo. A legislação brasileira passou a considerar a vulnerabilidade do consumidor e a imposição de cláusulas abusivas como elementos a serem corrigidos judicialmente, reafirmando que, em uma sociedade desigual, a autonomia da vontade não é suficiente para garantir a justiça nas relações contratuais.

2.3. A Nova Teoria Contratual e o Surgimento da Função Social do Contrato

A evolução das sociedades e dos mercados, principalmente com a Revolução Industrial e o surgimento da sociedade de consumo, provocou uma crise na teoria contratual tradicional, especialmente em relação ao conceito de autonomia da vontade. A teoria clássica, que preconizava a liberdade absoluta das partes para estipular as condições do contrato, passou a ser vista como insuficiente diante da desigualdade contratual gerada pelas novas condições econômicas e sociais. Com isso, surgiram novas teorias contratuais que propuseram a inserção de elementos sociais e éticos nas relações contratuais, levando ao surgimento da função social do contrato.

Nesse sentido, Marques (2005, p. 217) observa que conceitos tradicionais, como o do negócio jurídico e da autonomia da vontade, permanecem, mas o espaço reservado para a autorregulação das relações entre particulares é limitado por normas imperativas, como as do próprio Código de Defesa do Consumidor, configurando uma nova concepção de contrato no Estado social, em que a vontade perde sua condição de elemento nuclear e cede lugar a um elemento externo, porém fundamental para a sociedade: o interesse social.

O conceito de função social do contrato surgiu como uma resposta à crise da autonomia da vontade. A ideia é que o contrato, além de regular interesses privados, também deve considerar os interesses coletivos, especialmente aqueles que envolvem a proteção do consumidor. Nesse sentido, como afirma Orlando Gomes

(2001, p. 24), “os contratos que regulam interesses sem utilidade social, fúteis ou improdutivos, não merecem proteção jurídica. Merecem-na apenas os que têm função econômico-social reconhecidamente útil.” Em um contexto em que os consumidores se viam cada vez mais vulneráveis às práticas comerciais desleais e à imposição de cláusulas abusivas, passou-se a entender que o direito contratual deveria intervir para garantir justiça social e equidade.

Essa nova visão contratual foi impulsionada por diversas correntes doutrinárias que questionaram a eficácia da autonomia da vontade em situações de desigualdade material. Emilio Betti, citado por Marques (2005, p. 218), propôs uma reinterpretação da autonomia da vontade, sugerindo que ela não deveria ser vista apenas como liberdade pura, mas como uma autorregulamentação dos interesses das partes, sempre respeitando os limites estabelecidos pela lei. Segundo o autor, o contrato deveria ser um instrumento jurídico que possibilita a regulamentação dos interesses privados, mas dentro das condições estabelecidas pelo ordenamento jurídico, que impusesse restrições para garantir a eficácia da justiça contratual.

Por sua vez, com a globalização e o crescimento das relações de consumo, especialmente com a ascensão dos contratos de adesão, a necessidade de proteção do consumidor se tornou um ponto central no desenvolvimento da teoria contratual moderna. A teoria da confiança, por exemplo, surgiu como uma forma de equilibrar a relação entre as partes. Essa teoria propõe que, nas relações contratuais, a confiança depositada por uma parte na declaração da outra tem um valor jurídico, ou seja, a vontade declarada passa a ser mais relevante do que a vontade interna, especialmente em contextos em que há um claro desequilíbrio de poder. Como destaca Ferreira (2008, p. 166), “a teoria da confiança tem por principal escopo a defesa das legítimas expectativas que nascem entre os contratantes, quando pactuadas as obrigações que mutuamente são assumidas, criando entre ambos um vínculo contratual. Os motivos da contratação, quando razoáveis e advindos da boa-fé, integram a relação contratual, protegendo as legítimas expectativas dos consumidores.”

A função social do contrato também foi consagrada no Código Civil de 2002 (art. 421), que, ao lado do Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconheceu que a liberdade contratual deveria ser exercida dentro dos limites da função social.

Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato.

Isso significa que, embora as partes ainda possam negociar livremente, o direito intercede para assegurar que as cláusulas contratuais não sejam desproporcionais e que respeitem a boa-fé e a equidade nas relações. Essa intervenção legal visa equilibrar as condições entre as partes, proteger as expectativas legítimas do consumidor e assegurar a transparência nas negociações contratuais.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) representa uma tentativa de concretizar a função social do contrato no Brasil. O CDC impôs limites à liberdade contratual de forma a proteger o consumidor, principalmente em contratos de adesão, nos quais o consumidor não tem capacidade de negociar as cláusulas. Com isso, o contrato deixou de ser exclusivamente uma troca econômica e passou a ser visto também como um instrumento de justiça social.

O conceito de função social do contrato não apenas implica no equilíbrio entre as partes, mas também leva em consideração os impactos sociais e os valores que as relações contratuais geram. A teoria contratual moderna, portanto, considera as cláusulas abusivas como um obstáculo à efetivação da função social do contrato, e por isso, legislações como o CDC buscam evitar abusos e garantir que as obrigações impostas ao consumidor sejam justas e adequadas à sua realidade.

2.4 O Código de Defesa do Consumidor como marco de proteção contratual

A entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990, marcou um deslocamento paradigmático no tratamento das relações contratuais no ordenamento jurídico brasileiro. A partir de então, passou-se a reconhecer formalmente que a igualdade contratual tradicional era insuficiente diante das novas formas de contratação em massa, especialmente os contratos de adesão. A resposta legislativa consistiu na positivação de princípios já debatidos pela doutrina contemporânea, como a boa-fé objetiva, a função social e a proteção da parte vulnerável, agora orientando expressamente o microssistema consumerista.

Essa mudança não foi apenas normativa, mas estrutural. Ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor como princípio jurídico (art. 4º, I), o CDC rompeu com a presunção de igualdade entre as partes, típica do modelo civilista anterior. Em vez de presumir simetria e autonomia plena, passou-se a admitir a desigualdade estrutural entre fornecedor e consumidor como elemento definidor da relação contratual de consumo, o que justificou a criação de instrumentos específicos de controle e proteção.

Cláudia Lima Marques (2005) observa que o CDC institui um verdadeiro regime jurídico contratual próprio, distinto do direito civil comum, estruturado para proteger o consumidor diante da massificação das relações de consumo e da crescente padronização contratual. Segundo a autora, o contrato de consumo deve ser analisado dentro desse microssistema, em que os princípios protetivos moldam a própria estrutura e conteúdo dos contratos.

O CDC, portanto, é mais do que uma lei protetiva: é um marco normativo que reposiciona o contrato dentro de uma lógica de justiça material. A legislação consumerista não elimina a autonomia privada, mas redefine seus contornos, submetendo-a a princípios públicos de proteção e equidade. Essa transformação está alinhada ao movimento de constitucionalização do direito privado, no qual o contrato deixa de ser visto como mero exercício da liberdade individual e passa a ser compreendido como uma instituição jurídica com relevância social.

O artigo 51 do CDC, ao prever a nulidade de cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou contrariem a boa-fé, revela o caráter intervencionista e protetivo da legislação.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - Subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - Estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - Estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - Deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - Permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - Estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

XIX - (VETADO).

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - Ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - Restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

A centralidade do Código de Defesa do Consumidor no cenário contratual brasileiro transcende sua função meramente regulatória, assumindo papel estruturante na consolidação de uma nova racionalidade contratual. Trata-se de uma racionalidade menos fundada na liberdade formal das partes e mais comprometida com a realização da justiça material. Nesse contexto, o ponto nodal da análise não se limita à legalidade das cláusulas contratuais, mas à sua legitimidade à luz dos valores constitucionais e da função protetiva atribuída ao Direito Privado contemporâneo

3. OS TERMOS DE USO E AS CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS SERVIÇOS ONLINE

A ascensão da sociedade digital remodelou profundamente as formas de interação social, econômica e jurídica, impondo novos desafios ao Direito. No contexto das relações de consumo, os chamados termos de uso passaram a desempenhar um papel central, atuando como instrumentos contratuais que condicionam o acesso e a utilização de plataformas digitais, aplicativos, redes sociais, entre outros serviços online. No entanto, tais contratos, muitas vezes extensos, complexos e redigidos de forma unilateral, têm sido objeto de crescente crítica, especialmente quando impõem obrigações desproporcionais ao consumidor e limitam de forma inadequada seus direitos fundamentais.

Com efeito, os termos de uso representam, em sua maioria, contratos de adesão firmados eletronicamente, nos quais não há espaço para negociação entre as partes. O consumidor se vê diante da clássica fórmula “Li e aceito”, que mais traduz um rito formal do que uma verdadeira manifestação de vontade consciente e informada. Essa dinâmica potencializa o desequilíbrio contratual, uma vez que os fornecedores — sobretudo as grandes corporações digitais — detêm amplo poder informational, técnico e econômico, em contraste com a hipossuficiência do usuário comum.

Outrossim, a desterritorialização, a desmaterialização e a automatização dos contratos reforçam a assimetria na relação jurídica, dificultando o controle e a fiscalização das práticas adotadas pelas empresas. Nesse cenário, é imprescindível a análise crítica das cláusulas contratuais, muitas das quais podem ser caracterizadas como abusivas à luz do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A ausência de regulamentação específica e a morosidade legislativa agravam o quadro, favorecendo condutas empresariais que se aproveitam da lacuna normativa para restringir direitos como a privacidade, a liberdade de expressão e o devido processo legal, conforme apontado por Carneiro (2020).

Este capítulo se propõe a examinar, de forma crítica e fundamentada, os principais aspectos que envolvem os termos de uso e as cláusulas abusivas nas contratações digitais. Inicialmente, trataremos do conceito e das funções desses contratos no ecossistema digital contemporâneo. Em seguida, analisaremos as implicações da contratação eletrônica na vulnerabilidade do consumidor e as

práticas contratuais que violam os princípios da boa-fé e da transparência. Por fim, exploraremos as estratégias normativas e jurídicas destinadas a combater os abusos e a assegurar uma efetiva proteção ao consumidor digital.

3.1. Conceito e função dos termos de uso nos serviços digitais

Os termos de uso — também conhecidos como “termos e condições” ou “acordo do usuário” — são instrumentos contratuais fundamentais no cenário das plataformas digitais. Segundo Carneiro (2020, p. 203), "Os Termos de Uso ou Termos de Serviço são contratos que governam a relação jurídica entre o usuário final e o provedor de serviços online".

Esses documentos são padronizados e sua função vai além de regulamentar o uso do serviço. Os termos de uso delimitam a responsabilidade de cada parte, estabelecem as políticas de privacidade, os direitos de propriedade intelectual, as regras de comportamento dos usuários, entre outros aspectos. Dessa forma, esses contratos não apenas estabelecem as condições gerais de uso, mas também incluem disposições essenciais que guiam a interação do usuário com a plataforma.

Tais contratos regulam a relação jurídica entre os fornecedores de serviços e os consumidores, e são, na maioria das vezes, de natureza adesiva, nos quais o consumidor se vê obrigado a aceitar as cláusulas estabelecidas unilateralmente pela plataforma, sem possibilidade de negociação ou modificação. Essa dinâmica é amplificada pelo fato de que, na prática, o usuário geralmente não tem conhecimento adequado sobre o conteúdo integral do contrato, muitas vezes aceitando-o apenas como uma formalidade para acessar o serviço.

O uso desses termos como instrumento de regulação em serviços digitais reflete o modelo de contrato de adesão previsto no artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que define tais contratos como aqueles nos quais as cláusulas são impostas pelo fornecedor, sem a possibilidade de negociação substancial pelo consumidor. Nesse contexto, os termos de serviço funcionam como contratos padronizados, definidos unilateralmente e oferecidos a todos os usuários, que, portanto, não têm a opção de negociar, mas apenas de aceitar ou rejeitar os

termos, configurando-se como contratos de adesão (Venturini et al. 2016, apud Lemley, 2006).

No entanto, conforme a análise de Carneiro (2020), a aceitação desses termos, muitas vezes realizada de forma automática e sem a devida leitura, coloca o consumidor em uma posição vulnerável. A assimetria de poder entre as partes é um aspecto central, pois os fornecedores — especialmente as grandes empresas de tecnologia — detêm um considerável poder econômico e informacional, em contraste com a hipossuficiência dos consumidores. De maneira complementar, a ausência de regulamentação específica sobre contratos eletrônicos no Brasil deixa lacunas jurídicas que são, frequentemente, exploradas por fornecedores de serviços.

Em muitos casos, a transparência e a clareza nas cláusulas não são devidamente garantidas, o que configura um desequilíbrio que favorece a parte mais forte da relação — o fornecedor. De acordo com Bedin (2014), as cláusulas que impõem obrigações injustas, colocando o consumidor em exagerada desvantagem, causam um desequilíbrio dos direitos e obrigações de ambas as partes contratantes.

Esses contratos são essenciais para a operação das plataformas digitais, vez que garantem segurança jurídica ao fornecedor. No entanto, é necessário um controle mais rigoroso sobre seu conteúdo para garantir que os consumidores não sejam prejudicados por cláusulas que violem os princípios da boa-fé e da transparência, elementos fundamentais do CDC. Isso requer uma abordagem mais crítica e regulatória, que leve em conta o poder desigual entre as partes e proteja o consumidor de cláusulas prejudiciais.

3.2. A formação do contrato eletrônico e a vulnerabilidade do consumidor digital

A formação do contrato eletrônico no ambiente digital segue uma dinâmica própria, que difere significativamente dos contratos tradicionais. Enquanto os contratos tradicionais geralmente exigem uma manifestação clara e consciente da vontade de ambas as partes, o contrato eletrônico é frequentemente automático, sendo celebrado com o simples clique de um botão ou a marcação de uma caixa de "aceito" pelos usuários.

Nesse modelo, a adesão ao contrato ocorre sem que haja, de fato, uma negociação das cláusulas entre o fornecedor e o consumidor, o que caracteriza, na maioria das vezes, a natureza adesiva desses contratos. Essa forma de contratação à distância, baseado em interações eletrônicas, resulta em uma forma de "comércio eletrônico" que, como explica Cláudia Lima Marques:

Como se observa, o chamado "comércio eletrônico" é realizado através de contratações à distância, por meios eletrônicos (e-mail, etc.), por internet (on-line) ou por meios de telecomunicação de massa (telemarketing, TV, TV a cabo, etc.). Trata-se de um fenômeno plúrimo, multifacetado e complexo, nacional e internacional, onde há realmente certa "desumanização do contrato" ("disumanizzazione del contratto") (MARQUES, p. 125).

A dinâmica dos contratos eletrônicos é profundamente influenciada pela tecnologia da informação e pelas plataformas digitais, que funcionam como intermediárias entre o consumidor e o fornecedor de serviços. Em muitos casos, o usuário se vê diante de uma estrutura de aceitação implícita, onde, ao utilizar o serviço, ele automaticamente concorda com os termos de uso, muitas vezes sem sequer ser informado de maneira clara sobre o conteúdo completo do contrato.

Além disso, a linguagem utilizada pelos provedores de serviços online não é suficientemente clara para os usuários. Os Termos de Uso são escritos em linguagem jurídica densa, com utilização de termos técnicos de difícil compreensão por parte do usuário final. Os termos utilizados são vagos, de modo a abranger o maior número possível de situações fáticas e isentar os provedores de serviços online de eventuais responsabilidades (CARNEIRO, 2020, p. 209).

A principal característica dos contratos eletrônicos, quando se trata da relação de consumo, é a desigualdade de poder entre as partes envolvidas. O fornecedor, geralmente uma grande corporação, detém o controle das condições do contrato e da plataforma, enquanto o consumidor, na maioria das vezes, possui pouca ou nenhuma capacidade de influenciar as condições contratuais. A vulnerabilidade do consumidor é um aspecto intrínseco desse modelo contratual, pois o usuário, muitas vezes, não tem conhecimento adequado sobre os termos que está aceitando.

A aceitação do contrato ocorre, na prática, por implicação, já que, para acessar o serviço ou o produto, o usuário se vê obrigado a marcar a opção "aceito". Nesse contexto, as tecnologias da informação e comunicação, devido às suas características de desmaterialização e desintermediação, contribuem significativamente para agravar a posição de vulnerabilidade do consumidor,

tornando ainda mais difícil a efetividade das normas que deveriam proteger seus direitos (FERREIRA, 2008, p. 161).

Essa falta de controle e transparência coloca o consumidor em uma posição de extrema vulnerabilidade, o que é especialmente preocupante quando se considera que os contratos eletrônicos podem envolver a coleta e o uso de dados pessoais, questões de privacidade e a regulação de responsabilidades no caso de problemas com o serviço. A vulnerabilidade é ainda mais acentuada quando o consumidor, muitas vezes sem compreender completamente o conteúdo das cláusulas, aceita termos que podem ser prejudiciais aos seus direitos, como a renúncia de responsabilidades do fornecedor ou a limitação de direitos do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, também deve ser aplicado aos contratos eletrônicos. No entanto, o CDC exige uma interpretação mais atenta e crítica, dado que as plataformas digitais, especialmente as de grande porte, frequentemente se utilizam de termos de uso extensos e complexos, que muitas vezes são redigidos de maneira a dificultar a compreensão do consumidor. No mesmo sentido, a ausência de regulamentação específica sobre contratos eletrônicos no Brasil cria uma lacuna jurídica, deixando o consumidor ainda mais exposto a abusos contratuais e práticas de mercado predatórias.

A assimetria de informações é outro fator que contribui para a vulnerabilidade do consumidor. A tecnologia e os sistemas automatizados das plataformas digitais são, em sua maioria, inacessíveis ou desconhecidos pelo consumidor, o que gera uma falta de transparência nas condições de uso e no tratamento dos dados pessoais. Como aponta Carneiro (2020), a relação desigual de poder entre o fornecedor e o consumidor cria um cenário no qual o último é forçado a aceitar termos imprecisos ou abusivos, sem sequer ter a oportunidade de discutir suas implicações jurídicas.

Para mitigar a vulnerabilidade do consumidor, é imprescindível que os contratos eletrônicos sejam elaborados com mais clareza e transparência, de modo que o consumidor tenha acesso pleno às informações sobre os termos que está aceitando, uma vez que o desequilíbrio informativo, resultante do controle da

informação e das imagens, traz à tona forças fundamentais que afetam a liberdade material do indivíduo e sua dignidade, afetando diretamente seus direitos fundamentais (MARQUES, 2010, p. 179). De forma análoga, a regulação e a fiscalização desses contratos devem ser ampliadas, com a criação de mecanismos jurídicos eficazes para garantir que o Código de Defesa do Consumidor seja efetivamente cumprido nas relações digitais.

3.3. Cláusulas abusivas nos termos de uso: definição e critérios de identificação

No contexto dos termos de uso em serviços digitais, as cláusulas abusivas são aquelas que impõem condições desvantajosas para o consumidor, rompendo o equilíbrio contratual e ferindo os princípios da boa-fé e da transparência. Esses tipos de cláusulas, que muitas vezes são impostas unilateralmente pelos fornecedores, podem ser consideradas nulas ou passíveis de revisão judicial, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seus artigos 51 e 52.

A definição de cláusula abusiva está prevista no artigo 51 do CDC, que as considera nulas de pleno direito quando estabelecem obrigações que coloquem o consumidor em uma situação desvantajosa ou injusta. As cláusulas abusivas podem assumir diversas formas, desde a exclusão de responsabilidade do fornecedor, até limitações extremas ao direito de defesa do consumidor em casos de litígios.

Embora o artigo 51 do CDC traga um rol exemplificativo de cláusulas abusivas, muitas das disposições contratuais presentes nos termos de uso digitais escapam da literalidade do texto legal. Nessas hipóteses, a abusividade é reconhecida com base em interpretação principiológica, especialmente à luz da boa-fé objetiva, da função social do contrato e da proteção à dignidade do consumidor.

Um exemplo relevante é a cláusula que autoriza o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo do contrato, sem aviso prévio ou com mera publicação online, exigindo que o consumidor acompanhe constantemente os termos atualizados para não incorrer em descumprimento. A título ilustrativo, observa-se que a plataforma X (antigo Twitter) insere em seus termos de uso uma cláusula que

permite a revisão contratual unilateral com base apenas na disponibilização da nova versão em sua página institucional.

Poderemos revisar estes Termos de tempos em tempos. As alterações não serão retroativas, e a versão mais atual dos Termos regerá nosso relacionamento com você. Tentaremos notificar você sobre revisões de materiais, por exemplo, por meio de uma notificação de serviço ou uma mensagem para o e-mail associado à sua conta. Ao continuar a acessar ou utilizar os Serviços após a data de entrada em vigor das revisões, você aceita sujeitar-se à versão alterada dos Termos.

Trata-se de cláusula que impõe ao consumidor a obrigação de acompanhar modificações contratuais de forma proativa, admitindo o consentimento por omissão, o que contraria os princípios da boa-fé, da transparência e do equilíbrio contratual. Essa cláusula representa uma nova forma de desequilíbrio, não prevista de forma expressa na legislação, mas que vem sendo considerada abusiva com base em interpretação principiológica por parte da doutrina e jurisprudência consumerista.

Em contratos eletrônicos, essas cláusulas frequentemente envolvem condições que restringem direitos fundamentais do consumidor, como o direito à informação clara sobre os serviços, a privacidade dos dados pessoais e a possibilidade de contestação de cobranças ou penalidades. O fundamento jurídico principal da teoria da onerosidade excessiva que justifica a revisão judicial dos contratos de consumo é o art. 6º, V, do CDC, que consagra enquanto direito básico do consumidor: “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas” (PAIXÃO, 2024, p. 179).

Para identificar uma cláusula abusiva nos termos de uso de serviços digitais, é importante considerar os critérios estabelecidos pela doutrina e pela jurisprudência, que buscam avaliar o grau de equilíbrio entre as partes. A doutrina aponta que uma cláusula será considerada abusiva sempre que houver uma desproporção entre os direitos e deveres das partes, ou seja, quando uma das partes, geralmente o fornecedor, se beneficia de forma excessiva ou injusta em detrimento da outra. A abusividade da cláusula contratual pode ser identificada pelo desequilíbrio de direitos e obrigações entre as partes, caracterizando uma unilateralidade excessiva, que frustra os interesses básicos das partes envolvidas no tipo específico de contrato. Ademais, é indicada a autorização de atuação futura

contrária à boa-fé, arbitrária ou lesiva aos interesses do outro contratante, caracterizando abuso na posição contratual preponderante (Machtposition) (MARQUES, 2010, p. 162).

Outro critério importante para a identificação de cláusulas abusivas é a opressão contratual. Isso ocorre quando as condições do contrato são apresentadas de maneira que o consumidor se vê forçado a aceitá-las sem qualquer escolha real, o que é comum nos contratos de adesão. Segundo Marques (2010), a unilateralidade na elaboração dos contratos, muitas vezes realizada pelo fornecedor, leva à criação de cláusulas que favorecem apenas seus próprios direitos, garantindo-lhe vantagens exclusivas, o que compromete o equilíbrio contratual e enfraquece ainda mais a posição do consumidor.

As cláusulas de adesão são particularmente problemáticas, pois, muitas vezes, são redigidas de forma vaga e genérica, permitindo uma ampla interpretação que favorece o fornecedor e prejudica o consumidor. Igualmente, essas cláusulas frequentemente utilizam linguagem técnica, difícil de ser compreendida pelo consumidor médio, o que contribui para a falta de clareza e a vulnerabilidade do consumidor, como já foi discutido anteriormente.

A cláusula dos termos de uso do WhatsApp, que impõe ao usuário a responsabilidade pela segurança de sua conta e dispositivo, pode ser considerada abusiva, pois transfere excessivamente ao consumidor uma responsabilidade que também deve ser do fornecedor de serviço. A cláusula afirma que o usuário deve informar imediatamente qualquer uso não autorizado ou violação de segurança em sua conta, o que pode ser difícil de cumprir, considerando as limitações do consumidor em controlar a segurança do aplicativo.

Manutenção da segurança de sua conta. Você é responsável por manter seu dispositivo e sua conta do WhatsApp protegidos e seguros e deve nos informar imediatamente quando houver uso não autorizado ou violação de segurança em sua conta ou em nossos Serviços. (WHATSAPP 2025)

Essa transferência de responsabilidade é problematizada por diversos julgados, como o da Apelação Cível do TJ-MG, que tratou da invasão de conta do WhatsApp Business. O tribunal reconheceu a falha no sistema de segurança do aplicativo como responsável pela invasão da conta da autora, afastando a responsabilidade da empresa de telefonia.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA - INVASÃO E BANIMENTO DE CONTA DO WHATSAPP BUSINESS - LEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK - FALHA NA SEGURANÇA DO APLICATIVO - EMPRESA DE TELEFONIA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE - INEXISTÊNCIA DE INDÍCIOS DA OCORRÊNCIA DE CLONAGEM DA LINHA TELEFÔNICA. Segundo entendimento da Terceira Seção do STJ, o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc. Comprovada a invasão por terceiros da conta da autora no aplicativo de mensagens WhatsApp, resta demonstrada a falha no sistema de segurança e, consequentemente, responsabilidade do aplicativo pela ocorrência do evento danoso. A clonagem/invasão de conta do aplicativo WhatsApp não pode ser imputada como falha na prestação do serviço da empresa de telefonia, sobretudo quando demonstrado que a fraude ocorreu inteiramente no âmbito do próprio aplicativo de mensagens.

(TJ-MG - Apelação Cível: 50300397320238130672, Relator.: Des.(a) Marco Aurelio Ferenzini, Data de Julgamento: 24/10/2024, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 24/10/2024)

O TJ-SP, em recurso de indenização por danos morais, também reconheceu a falha de segurança do WhatsApp em um caso de invasão de conta, que resultou em prejuízos ao usuário. O tribunal entendeu que a plataforma não adotou medidas de segurança suficientes para evitar a invasão e, assim, reconheceu a responsabilidade objetiva do fornecedor.

RECURSO INOMINADO – Ação de indenização por danos morais – Invasão de conta do WhatsApp – Solicitação de valores a contatos da autora – Falha na prestação do serviço pela ausência de medidas de segurança suficientes para evitar invasão – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Inexistência de culpa exclusiva da vítima – Redução do valor indenizatório em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

(TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10007917820248260076 Bilac, Relator.: TONIA YUKA KOROKU, Data de Julgamento: 18/11/2024, 2ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 18/11/2024)

Esses julgados mostram como o Judiciário tem reafirmado a responsabilidade do fornecedor de serviços digitais por falhas de segurança, mesmo quando o consumidor não tem controle sobre os dados e o funcionamento do serviço. A imposição de responsabilidades excessivas ao usuário nos termos de uso, sem uma verdadeira colaboração da plataforma para proteger os dados e garantir a segurança das contas, pode ser considerada uma prática abusiva.

Outro exemplo clássico de cláusula que pode ser considerada abusiva nos termos de uso de plataformas digitais é a relacionada à licença de uso de conteúdo. O Instagram, a segunda rede social mais usada no Brasil, perdendo apenas para o WhatsApp, de acordo com o Digital 2024: Global Overview Report (Datareportal,

2024), possui uma cláusula em seus termos de uso que concede à plataforma uma licença não exclusiva, transferível, sublicenciável e global, permitindo que a empresa use, modifique, distribua, exiba e crie obras derivadas do conteúdo do usuário.

Não reivindicamos a propriedade do seu conteúdo, mas você nos concede uma licença para usá-lo.

Nada muda com relação aos seus direitos sobre seu conteúdo. Não reivindicamos a propriedade do seu conteúdo que você publica no Serviço ou por meio dele. Além disso, você tem liberdade para compartilhar seu conteúdo com qualquer outra pessoa, onde quiser. Contudo, requeremos que você nos conceda determinadas permissões legais (conhecidas como “licença”) para fornecermos o Serviço. Quando compartilha, publica ou carrega conteúdo protegido por direitos de propriedade intelectual (como fotos ou vídeos) em nosso Serviço ou em conexão com ele, você nos concede uma licença não exclusiva, gratuita, transferível, sublicenciável e válida mundialmente para hospedar, usar, distribuir, modificar, veicular, copiar, exibir ou executar publicamente, traduzir e criar trabalhos derivados de seu conteúdo (de modo consistente com suas configurações de privacidade e do aplicativo). Esta licença se encerrará quando seu conteúdo for excluído de nossos sistemas. Para remover conteúdo individualmente ou de uma vez só, basta excluir sua conta. Para saber mais sobre como usamos as informações e sobre como controlar ou excluir seu conteúdo, leia a Política de Privacidade e acesse a Central de Ajuda do Instagram. (INSTAGRAM, 2025)

Essa cláusula impõe ao consumidor um desequilíbrio nas relações contratuais, pois o usuário não tem controle total sobre seu próprio conteúdo, uma vez que concede à plataforma amplos direitos sobre sua utilização. Além disso, a falta de clareza sobre o tempo de retenção desses dados, mesmo após a exclusão do conteúdo ou da conta, pode ferir o direito de controle do consumidor sobre suas próprias informações, o que configura uma prática abusiva.

A identificação de cláusulas abusivas deve, portanto, ser feita levando-se em consideração tanto os critérios legais quanto as práticas do mercado. A jurisprudência tem demonstrado uma postura crítica em relação às cláusulas que restringem direitos fundamentais do consumidor, e os tribunais têm declarado a nulidade de cláusulas que envolvem exclusões de responsabilidade, limitação de direitos ou imposição de penalidades desproporcionais. Um exemplo clássico é a declaração de nulidade de cláusulas que estabelecem a renúncia ao direito de ação, o que é considerado uma afronta à garantia constitucional de acesso à justiça.

3.4. O papel da boa-fé, da transparência e da regulação no combate às cláusulas abusivas

A boa-fé, a transparência e a regulação são princípios fundamentais no combate às cláusulas abusivas nos contratos de adesão, especialmente em serviços digitais. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 4º, estabelece a boa-fé objetiva como um dos princípios que regem as relações de consumo (BRASIL 1990). A boa-fé não se limita apenas à ausência de dolo ou má-fé por parte do fornecedor, mas também à obrigação de transparência e equilíbrio nas cláusulas contratuais, que devem ser claras, justas e acessíveis ao consumidor.

A boa-fé objetiva implica que o fornecedor de serviços deve agir com lealdade, honestidade e transparência, criando condições para que o consumidor tenha uma compreensão clara dos direitos e deveres que está assumindo ao aceitar os termos de uso. Isso é particularmente importante no contexto dos contratos eletrônicos, que muitas vezes são extensos e difíceis de compreender, o que pode levar à insegurança jurídica para o consumidor. O fornecedor deve ser transparente não apenas nas cláusulas do contrato, mas também em relação ao uso de dados pessoais, à privacidade e à possibilidade de alterações nos termos ao longo do tempo. Nesse contexto, Marques (2010) destaca que a boa-fé objetiva limita o exercício de direitos subjetivos, e que agir de forma desleal ou para finalidades diversas das estipuladas pelo ordenamento jurídico constitui um abuso. Ou seja, a transparência não é apenas um dever ético, mas também uma exigência legal para garantir que o exercício do direito contratual não prejudique o consumidor de maneira injusta.

O Superior Tribunal de Justiça já consolidou o entendimento de que, nos contratos de adesão, as cláusulas limitativas aos direitos do consumidor devem ser redigidas de forma clara e destaque, para garantir que o consumidor comprehenda adequadamente o que está sendo acordado. Em caso de dubiedade, a interpretação deve ser favorável ao consumidor, conforme disposto no art. 47 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Conquanto, cláusulas que atenuem a responsabilidade do fornecedor ou renunciem direitos fundamentais do consumidor são nulas, conforme os artigos 51 e 51, §1º do CDC (STJ, AgRg no REsp 1331935/SP, 2013).

AGRADO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. SEGURO DE VIDA. MORTE NATURAL. COBERTURA . CLÁUSULAS DÚBIAS. INTERPRETAÇÃO MAIS FAVORÁVEL AO HIPOSSUFICIENTE. PRECEDENTES. 1 . Esta Corte Superior já firmou entendimento de que, nos contratos de adesão, as cláusulas limitativas ao direito do consumidor contratante deverão ser escritas com clareza e destaque, para que não impeçam a sua correta interpretação. 2. A falta de clareza e dubiedade das cláusulas impõem ao julgador uma interpretação favorável ao consumidor (art. 47 do CDC), parte hipossuficiente por presunção legal, bem como a nulidade de cláusulas que atenuem a responsabilidade do fornecedor, ou redundem em renúncia ou disposição de direitos pelo consumidor (art . 51, I, do CDC), ou desvirtuem direitos fundamentais inerentes à natureza do contrato (art. 51, § 1º, II, do CDC). 3. Agravo regimental não provido .

(STJ - AgRg no REsp: 1331935 SP 2012/0134714-1, Relator.: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 03/10/2013, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 10/10/2013)

Além da boa-fé e da transparência, a regulação tem papel fundamental na proteção dos consumidores. A falta de regulamentação específica sobre contratos eletrônicos deixa lacunas que podem ser exploradas por fornecedores em detrimento do consumidor. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por exemplo, representa um avanço importante ao garantir o controle do usuário sobre seus dados pessoais, mas ainda é necessário que a legislação evolua para lidar com outras questões importantes nos contratos digitais, como a cláusula de exclusão de responsabilidade e a renúncia a direitos fundamentais.

A regulação deve ser acompanhada de uma educação do consumidor, para que este tenha condições de compreender os contratos aos quais está aderindo e possa identificar cláusulas que violem seus direitos. A transparência nas cláusulas, a proteção dos dados pessoais e o respeito à boa-fé são essenciais para garantir que o ambiente digital seja mais equilibrado e justo para o consumidor.

4. A EFETIVIDADE DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR DIGITAL

À medida que as plataformas digitais se expandem, oferecendo novos serviços e produtos, torna-se cada vez mais urgente discutir a efetividade da proteção ao consumidor digital. A legislação brasileira, em especial o Código de Defesa do Consumidor (CDC), reconhece a vulnerabilidade do consumidor, mas sua aplicação no ambiente digital enfrenta desafios devido à natureza transnacional das plataformas e à dificuldade de fiscalização em um ambiente amplamente desmaterializado e automatizado. Conforme destaca Marques (2010), a proteção do consumidor no comércio eletrônico deve ser equivalente àquela garantida no comércio tradicional, considerando que muitos consumidores no comércio eletrônico são hipossuficientes e leigos em relação às dinâmicas desse novo mercado. A doutrina brasileira e os projetos de lei sobre o tema têm como objetivo principal proteger a posição jurídica contratual do consumidor digital, garantindo-lhe a mesma proteção que já alcançou no comércio físico.

O CDC, embora ofereça instrumentos legais para a proteção do consumidor, como a nulidade de cláusulas abusivas e a obrigação de boa-fé, não é suficiente por si só para lidar com as especificidades das relações digitais. A assimetria informacional, a falta de transparência nos termos de uso, e o desequilíbrio de poder entre as partes nas contratações digitais revelam que, para que a proteção ao consumidor seja eficaz, é necessário um aprimoramento da regulação e maior fiscalização.

De igual modo, o controle das cláusulas abusivas e a efetiva proteção de dados pessoais exigem normas específicas para o ambiente digital, além da atualização da interpretação jurídica frente às novas realidades tecnológicas. O Marco Civil da Internet reforçou o sistema de proteção do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao estabelecer, em seu art. 8º, que são nulas as cláusulas em contratos de adesão que não ofereçam ao contratante a opção de adotar o foro brasileiro para a solução de disputas relacionadas a serviços prestados no Brasil.

Neste contexto, o presente capítulo visa analisar a efetividade da tutela jurídica no combate às cláusulas abusivas nos termos de uso de serviços online, avaliando a atuação do Judiciário, dos órgãos reguladores, como o Procon e a ANPD, e as lacunas legais ainda existentes. Também será discutido o papel das

agências reguladoras, do Ministério Público e das entidades de defesa do consumidor na efetivação de direitos, além dos desafios da tutela coletiva e da harmonização normativa no cenário digital.

4.1. O controle judicial de cláusulas abusivas

O controle judicial de cláusulas abusivas é um dos mecanismos mais eficazes para garantir que os direitos do consumidor sejam protegidos, especialmente no contexto dos contratos eletrônicos. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 51, prevê a nulidade de cláusulas que impliquem em prestações desproporcionais ou que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada (BRASIL 1990). No entanto, o controle judicial não se limita apenas à simples análise formal do conteúdo das cláusulas, mas também envolve a interpretação de sua função social e o princípio da boa-fé.

Nos contratos de adesão, especialmente os eletrônicos, onde o consumidor é hipossuficiente e não tem a possibilidade de negociação, a intervenção do Judiciário se faz ainda mais necessária. Marcelo Paixão destaca que, diante do desequilíbrio evidente nas relações contratuais, a legislação prevê mecanismos para garantir a proteção ao consumidor, como a declaração de abusividade das cláusulas contratuais, a ineficácia das cláusulas não informadas corretamente ao consumidor e o reconhecimento vinculatório das ofertas e pré-contratos (Paixão, 2019). Esses mecanismos são essenciais para assegurar que o consumidor tenha sua posição jurídica protegida em contratos de adesão.

A assimetria de poder e a falta de transparência nos termos de uso exigem uma análise crítica e cuidadosa das cláusulas, a fim de proteger o consumidor de abusos. A jurisprudência brasileira tem se consolidado no sentido de que, quando há indícios de que uma cláusula contraria o equilíbrio contratual e favorece excessivamente o fornecedor, ela deve ser considerada abusiva e, consequentemente, nulificada. Nesse sentido, a Corte Suprema pátria, no julgamento do AI 829734 RS, reafirmou que, em casos de descompasso entre as partes contratantes, é possível a nulidade de cláusulas contratuais que contrariem os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

AGRADO REGIMENTAL EM AGRADO DE INSTRUMENTO. PLANO DE SAÚDE. REAJUSTE DAS PRESTAÇÕES. NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL DECLARADA PELA INSTÂNCIA JUDICANTE DE ORIGEM . APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CONTROVÉRSIA CIRCUNSCRITA AO ÂMBITO INFRACONSTITUCIONAL. 1. Eventual ofensa à Constituição Republicana apenas ocorreria de modo reflexo ou indireto, o que impede a abertura da instância recursal extraordinária . 2. Agrado regimental desprovido.

(STF - AI: 829734 RS, Relator.: Min. AYRES BRITTO, Data de Julgamento: 25/10/2011, Segunda Turma, Data de Publicação: ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-239 DIVULG 16-12-2011 PUBLIC 19-12-2011)

Nesse mesmo raciocínio, o STJ, no REsp 1.061.530/RS, também reforçou que o Código de Defesa do Consumidor (CDC), como norma de ordem pública, autoriza a revisão contratual e a nulidade de cláusulas abusivas, podendo o Judiciário declarar a nulidade até mesmo de ofício, sem necessidade de provocação da parte prejudicada. Esse entendimento reforça o papel ativo do Judiciário na proteção dos consumidores e no restabelecimento do equilíbrio nas relações contratuais.

PROCESSUAL CIVIL. AGRADO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, POSSIBILIDADE DE REVISÃO DO CONTRATO E DECLARAÇÃO EX OFFICIO DA NULIDADE DE CLÁUSULA NITIDAMENTE ABUSIVA. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO . 1. O Código de Defesa do Consumidor é norma de ordem pública, que autoriza a revisão contratual e a declaração de nulidade de pleno direito de cláusulas contratuais abusivas, o que pode ser feito até mesmo de ofício pelo Poder Judiciário. Precedente. (REsp . 1.061.530/RS, afetado à Segunda Seção). 2 . Agrado regimental a que se nega provimento.

(STJ - AgRg no REsp: 334991 RS 2001/0091951-0, Relator.: Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/AP), Data de Julgamento: 10/11/2009, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: --> DJe 23/11/2009)

Nesse contexto, a jurisprudência tem mostrado que, quando uma cláusula desfavorece excessivamente o consumidor, o Judiciário deve atuar para restaurar a equidade nas relações contratuais, considerando o princípio da função social do contrato.

4.2. O papel das agências reguladoras, Ministério Público e entidades de defesa do consumidor

A proteção do consumidor digital não é uma responsabilidade exclusiva do Judiciário, mas envolve também a atuação de agências reguladoras, do Ministério Público e das entidades de defesa do consumidor, conforme o art. 82 do CDC.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

Esses órgãos desempenham um papel fundamental na regulação, na fiscalização e na orientação das relações de consumo no ambiente digital, garantindo que as plataformas e fornecedores cumpram a legislação vigente e respeitem os direitos do consumidor. As agências reguladoras, como a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) e o Procon, têm se tornado cada vez mais essenciais na regulação do mercado digital.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada pela Medida Provisória nº 869, de 27 dezembro de 2018, convertida na Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019, que alterou a Lei nº 13.709. Criada com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tem a função de garantir a proteção dos dados pessoais dos consumidores e fiscalizar a aplicação dessa legislação.

Art. 55-J Compete à ANPD:

I - zelar pela proteção dos dados pessoais, nos termos da legislação;

II - zelar pela observância dos segredos comercial e industrial, observada a proteção de dados pessoais e do sigilo das informações quando protegido por lei ou quando a quebra do sigilo violar os fundamentos do art. 2º desta Lei;

III - elaborar diretrizes para a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;

IV - fiscalizar e aplicar sanções em caso de tratamento de dados realizado em descumprimento à legislação, mediante processo administrativo que assegure o contraditório, a ampla defesa e o direito de recurso;

V - apreciar petições de titular contra controlador após comprovada pelo titular a apresentação de reclamação ao controlador não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação;

VI - promover na população o conhecimento das normas e das políticas públicas sobre proteção de dados pessoais e das medidas de segurança;

VII - promover e elaborar estudos sobre as práticas nacionais e internacionais de proteção de dados pessoais e privacidade;

VIII - estimular a adoção de padrões para serviços e produtos que facilitem o exercício de controle dos titulares sobre seus dados pessoais, os quais deverão levar em consideração as especificidades das atividades e o porte dos responsáveis;

IX - promover ações de cooperação com autoridades de proteção de dados pessoais de outros países, de natureza internacional ou transnacional;

X - dispor sobre as formas de publicidade das operações de tratamento de dados pessoais, respeitados os segredos comercial e industrial;

XI - solicitar, a qualquer momento, às entidades do poder público que realizem operações de tratamento de dados pessoais informe específico sobre o âmbito, a natureza dos dados e os demais detalhes do tratamento realizado, com a possibilidade de emitir parecer técnico complementar para garantir o cumprimento desta Lei;

XII - elaborar relatórios de gestão anuais acerca de suas atividades;

XIII - editar regulamentos e procedimentos sobre proteção de dados pessoais e privacidade, bem como sobre relatórios de impacto à proteção de dados pessoais para os casos em que o tratamento representar alto risco à garantia dos princípios gerais de proteção de dados pessoais previstos nesta Lei;

XIV - ouvir os agentes de tratamento e a sociedade em matérias de interesse relevante e prestar contas sobre suas atividades e planejamento;

XV - arrecadar e aplicar suas receitas e publicar, no relatório de gestão a que se refere o inciso XII do caput deste artigo, o detalhamento de suas receitas e despesas;

XVI - realizar auditorias, ou determinar sua realização, no âmbito da atividade de fiscalização de que trata o inciso IV e com a devida observância do disposto no inciso II do caput deste artigo, sobre o tratamento de dados pessoais efetuado pelos agentes de tratamento, incluído o poder público;

XVII - celebrar, a qualquer momento, compromisso com agentes de tratamento para eliminar irregularidade, incerteza jurídica ou situação contenciosa no âmbito de processos administrativos, de acordo com o previsto no Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942;

XVIII - editar normas, orientações e procedimentos simplificados e diferenciados, inclusive quanto aos prazos, para que microempresas e empresas de pequeno porte, bem como iniciativas empresariais de caráter incremental ou disruptivo que se autodeclarem startups ou empresas de inovação, possam adequar-se a esta Lei;

XIX - garantir que o tratamento de dados de idosos seja efetuado de maneira simples, clara, acessível e adequada ao seu entendimento, nos termos desta Lei e da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso);

XX - deliberar, na esfera administrativa, em caráter terminativo, sobre a interpretação desta Lei, as suas competências e os casos omissos;

XXI - comunicar às autoridades competentes as infrações penais das quais tiver conhecimento;

XXII - comunicar aos órgãos de controle interno o descumprimento do disposto nesta Lei por órgãos e entidades da administração pública federal;

XXIII - articular-se com as autoridades reguladoras públicas para exercer suas competências em setores específicos de atividades econômicas e governamentais sujeitas à regulação; e

XXIV - implementar mecanismos simplificados, inclusive por meio eletrônico, para o registro de reclamações sobre o tratamento de dados pessoais em desconformidade com esta Lei.

Sua atuação é crucial para proteger o direito à privacidade e garantir que as empresas de serviços digitais cumpram as obrigações relativas à coleta, uso e compartilhamento de dados pessoais. A LGPD impõe restrições severas às práticas de tratamento de dados e exige que as empresas forneçam informações claras sobre como os dados dos consumidores são utilizados, armazenados e compartilhados.

O Procon, por outro lado, tem um papel vital na fiscalização e educação do consumidor, principalmente no que diz respeito à transparência nos termos de uso de serviços digitais. A implementação do Procon, órgão público dedicado à defesa dos direitos do consumidor, ocorreu de maneira gradual, por meio de diversas fases e ações em distintos estados do Brasil. A princípio, a proposta de garantir a proteção do consumidor teve início em São Paulo, no ano de 1976, com a criação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, que posteriormente passou a ser denominado Procon. A promulgação de legislações específicas para a proteção dos

consumidores, como a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), veio para complementar e fortalecer o trabalho realizado pelos Procons em todo o país.

O Procon atua na identificação de cláusulas abusivas, faz a intermediação entre o consumidor e a empresa, e impõe sanções quando as empresas violam os direitos dos consumidores. Contudo, sua atuação ainda encontra desafios no âmbito digital, devido à complexidade das plataformas e à globalização dos serviços, o que dificulta a fiscalização em relação a empresas estrangeiras que oferecem serviços no Brasil. Conforme afirma Marques (2010), uma das principais especificidades do consumo internacional é o desequilíbrio informativo e de especialização entre as partes contratantes, em que o consumidor, frequentemente em posição de vulnerabilidade e status leigo, se vê em desvantagem no confronto com o fornecedor.

O Ministério Público (MP), por sua vez, desempenha um papel crucial na defesa coletiva dos direitos do consumidor, especialmente em casos de violação de direitos fundamentais no ambiente digital. O MP pode atuar em defesa dos interesses coletivos e difusos, como, por exemplo, no caso de cláusulas abusivas nos termos de uso, privacidade dos dados ou práticas comerciais desleais.

A atuação do MP é essencial para a promoção da justiça social e a proteção dos consumidores mais vulneráveis, que muitas vezes não têm acesso a informações claras sobre seus direitos ou não têm meios de buscar reparação individualmente. Como destaca Mazzilli (2012), a defesa dos interesses de grupos determinados de consumidores só pode ser feita pelo Ministério Público quando isso for vantajoso para a coletividade, como nos casos em que a lesão é dispersa ou quando envolve a defesa da saúde ou segurança dos consumidores, ou quando a intervenção do MP é necessária para assegurar o funcionamento de sistemas econômicos, sociais ou jurídicos.

As entidades de defesa do consumidor, como a IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), são fundamentais na orientação jurídica, promoção de direitos e fiscalização das práticas comerciais no mercado digital. Elas atuam na denúncia de abusos, como cláusulas abusivas ou práticas ilegais, e oferecem assistência jurídica aos consumidores que se sentem prejudicados. No contexto das ações coletivas de consumo, o STJ, no julgamento do REsp 1.362.022/SP, afirmou

que associações como o IDEC têm legitimidade ativa para promover ações em defesa de direitos individuais homogêneos de consumidores, com efeitos erga omnes, ou seja, abrangendo todos os consumidores prejudicados, independentemente de serem filiados à associação promovente.

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. LEGITIMIDADE ATIVA. POUPADORES. IDEC . EFICÁCIA ERGA OMNES. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. AÇÃO PROPOSTA POR ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC) EM FACE DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SUCEDIDA POR OUTRA . SÚMULA 83/STJ. LIMITES GEOGRÁFICOS. VALIDADE. TERRITÓRIO NACIONAL . TEMA 1.075/STF. RECURSO DESPROVIDO. 1 . Este Tribunal entende que: "Conforme a Lei da Ação Civil Pública e o Código de Defesa do Consumidor, os efeitos da sentença de procedência de ação civil pública substitutiva, proposta por associação com a finalidade de defesa de interesses e direitos individuais homogêneos de consumidores (ação coletiva de consumo), beneficiarão os consumidores prejudicados e seus sucessores, legitimando-os à liquidação e à execução, independentemente de serem filiados à associação promovente." (REsp n. 1.362 .022/SP, relator Ministro RAUL ARAÚJO, Segunda Seção, julgado em 28/4/2021, DJe de 24/5/2021.) 2. "Os efeitos e a eficácia da sentença coletiva não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, razão pela qual a presente sentença coletiva tem validade em todo o território nacional. Tese repetitiva . Tema 1.075/STF." (REsp n. 1 .693.885/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 27/4/2021, DJe de 1/7/2021.) 3. Agravo interno desprovido .

(STJ - AgInt no AREsp: 1616571 PR 2019/0335325-5, Data de Julgamento: 15/08/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/08/2022)

Além disso, essas entidades também desempenham um papel importante na educação digital e na conscientização sobre direitos relacionados ao uso de serviços digitais, como o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais.

Apesar das avançadas regulamentações, como a LGPD e o CDC, as agências reguladoras e outras entidades de proteção ao consumidor enfrentam dificuldades práticas no controle das relações digitais. A natureza transnacional dos serviços digitais e a globalização das plataformas criam barreiras para a efetiva fiscalização, já que muitas empresas que operam no Brasil não têm sede física no país, o que dificulta a aplicação das normas nacionais. Outrossim, a dinâmica das tecnologias digitais evolui de maneira rápida, o que exige uma constante atualização das legislações e novas estratégias regulatórias para acompanhar essas mudanças

4.3. O desafio da tutela coletiva e da harmonização normativa no ambiente digital

A tutela coletiva e a harmonização normativa no ambiente digital são desafios centrais na proteção do consumidor digital. Com o crescente número de transações realizadas em plataformas digitais, a proteção coletiva torna-se essencial para garantir que os direitos dos consumidores sejam efetivamente respeitados, especialmente quando se trata de cláusulas abusivas e da violação de dados pessoais. No entanto, a complexidade das relações digitais, a globalização dos serviços e a diversidade normativa criam obstáculos significativos para a implementação de mecanismos coletivos de proteção e para a harmonização das legislações que regem os direitos do consumidor digital.

A tutela coletiva, prevista no art. 81 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), surge como uma ferramenta necessária para assegurar a efetividade da proteção ao consumidor, especialmente quando há lesão a direitos coletivos e difusos, como o direito à privacidade, à informação clara e à proteção de dados pessoais.

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

A Ação Civil Pública (ACP) e as ações coletivas desempenham um papel fundamental na defesa de interesses transindividuais, sendo instrumentos valiosos para atender a demandas de consumidores em massa, como as que envolvem termos de uso de plataformas digitais que impõem cláusulas abusivas. O STJ, no julgamento do REsp 931.513/RS, destacou que a Ação Civil Pública tem um caráter

de proteção dos hipervulneráveis, como os consumidores expostos a cláusulas abusivas.

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA, MENTAL OU SENSORIAL. SUJEITOS HIPERVULNERÁVEIS. FORNECIMENTO DE PRÓTESE AUDITIVA. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM. LEI 7.347/85 E LEI 7.853/89.

9. A tutela dos interesses e direitos dos hipervulneráveis é de inafastável e evidente conteúdo social, mesmo quando a Ação Civil Pública, no seu resultado imediato, aparenta amparar uma única pessoa apenas. É que, nesses casos, a ação é pública, não por referência à quantidade dos sujeitos afetados ou beneficiados, em linha direta, pela providência judicial (= critério quantitativo dos beneficiários imediatos), mas em decorrência da própria natureza da relação jurídica-base de inclusão social imperativa. Tal perspectiva – que se apóia no pacto jurídico-político da sociedade, apreendido em sua globalidade e nos bens e valores ético-políticos que o abrigam e o legitimam – realça a necessidade e a indeclinabilidade de proteção jurídica especial a toda uma categoria de indivíduos (= critério qualitativo dos beneficiários diretos), acomodando um feixe de obrigações vocalizadas como *jus cogens*. (REsp 931.513/RS, rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, 1.º S., j.25.11.2009, *DJe* 27.09.2010).

No entanto, a efetividade da tutela coletiva no ambiente digital é limitada pela falta de acesso dos consumidores aos mecanismos legais e à complexidade das plataformas. A atuação de associações de consumidores e o papel do Ministério Público são cruciais para dar visibilidade às violações de direitos em larga escala, mas muitas vezes esbarram na dificuldade de representar consumidores dispersos em um cenário digital globalizado.

A representação coletiva enfrenta o desafio de identificar e compensar adequadamente os consumidores afetados, especialmente quando se trata de plataformas multinacionais que operam em diferentes jurisdições. Como observa Marques (2010), a pós-modernidade tem “individualizado”, pluralizado e fragmentado ainda mais as normas de proteção social dos mais fracos, resultando em uma sociedade globalizada e virtual de consumo, onde o consumidor se torna um “órfão do Estado”. Esse fenômeno, em que as relações de consumo são fragmentadas e distantes das proteções tradicionais, agrava as dificuldades na identificação e compensação dos consumidores prejudicados, especialmente no contexto digital.

A harmonização normativa é um dos principais obstáculos enfrentados pelas autoridades reguladoras e pelo Judiciário no ambiente digital. A legislação brasileira,

embora avance com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com a ampliação da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) no universo digital, ainda carece de normas específicas que tratem de questões como responsabilidade de plataformas globais, proteção contra abusos na coleta de dados e a revisão de cláusulas abusivas em termos de uso.

O desafio da harmonização se intensifica quando se leva em consideração a diversidade normativa internacional, já que as plataformas digitais atuam globalmente, muitas vezes sem a devida adaptação às legislações nacionais. A diretiva europeia sobre proteção de dados pessoais (GDPR) representa um exemplo de regulação robusta, mas sua aplicação no Brasil, e sua harmonização com a LGPD, ainda apresenta lacunas. O mercado digital global exige a construção de um sistema normativo coerente, capaz de garantir a proteção dos consumidores em diferentes países, sem prejudicar o livre fluxo de informações ou a liberdade econômica das plataformas.

As próprias plataformas digitais também desempenham um papel importante na tutela coletiva e na harmonização normativa, uma vez que, muitas vezes, elas estão na posição de impor cláusulas abusivas nos termos de uso. A autorregulação é uma tendência crescente no setor digital, mas ela não deve substituir a necessidade de uma regulação robusta e comprometida com os direitos do consumidor. O uso de termos de adesão em plataformas como redes sociais e serviços de streaming, com cláusulas que limitam a responsabilidade das empresas, impõem desafios à proteção coletiva, pois essas cláusulas podem prejudicar uma grande quantidade de consumidores ao mesmo tempo, mas de forma difícil de ser identificada e corrigida coletivamente.

Por fim, é necessário considerar os desafios práticos da implementação da tutela coletiva no contexto digital. A fragmentação dos consumidores, o caráter global das plataformas e a falta de ferramentas adequadas para garantir uma fiscalização eficaz no espaço digital são elementos que dificultam a efetiva proteção coletiva. Mesmo com o fortalecimento das regulamentações, como a LGPD, a fiscalização continua sendo um ponto crítico. O papel de órgãos de defesa do consumidor e de instituições jurídicas que atuam em conjunto com as plataformas para a proteção da coletividade é, portanto, fundamental.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo a análise das cláusulas abusivas nos termos de uso de serviços online, com foco na proteção do consumidor à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ao longo da pesquisa, foi possível identificar que, embora o CDC tenha desempenhado um papel fundamental na proteção dos direitos do consumidor, a aplicação de suas disposições em contratos eletrônicos ainda enfrenta grandes desafios, especialmente no contexto das plataformas digitais que impõem contratos de adesão.

O estudo revelou que, no ambiente digital, as plataformas online frequentemente impõem termos e condições de uso que são desproporcionais e que podem prejudicar o consumidor. As cláusulas abusivas presentes nesses contratos, que limitam direitos do consumidor, impõem obrigações desarrazoadas ou renunciam a direitos essenciais, são práticas recorrentes que comprometem a relação de consumo e violam os princípios de boa-fé objetiva e de transparência previstos no CDC. O caráter não-negociável dos contratos de adesão, típicos dos serviços digitais, dificulta ainda mais a situação, pois o consumidor, muitas vezes, se vê forçado a aceitar termos que não entende completamente ou que são impostos de maneira unilateral pelo fornecedor.

A assimetria de poder entre as partes envolvidas nesses contratos é um fator crucial, visto que os fornecedores de serviços digitais geralmente detêm grande poder econômico, informacional e técnico, enquanto o consumidor se encontra em uma posição de vulnerabilidade, com poucas opções de escolha ou de contestação. Nesse contexto, as cláusulas abusivas tendem a ser impunes, ou ao menos difíceis de serem detectadas e contestadas, o que torna ainda mais urgente a necessidade de um controle judicial mais rigoroso e da atuação de órgãos reguladores.

A análise das jurisprudências brasileiras demonstrou que o Judiciário tem avançado no reconhecimento da nulidade das cláusulas abusivas. No entanto, a efetiva proteção ao consumidor digital ainda é limitada pela falta de regulamentação específica para contratos eletrônicos, além das dificuldades de fiscalização, especialmente quando se lida com plataformas internacionais que operam no Brasil sem o devido controle local. O Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), embora avanços significativos para a proteção do consumidor e de

dados pessoais, ainda não são suficientes para garantir uma regulação plena do ambiente digital, onde os consumidores continuam vulneráveis a práticas desleais, falta de transparência e violação de seus direitos.

A atuação do Ministério Público e das entidades de defesa do consumidor, como o IDEC, é fundamental na defesa coletiva dos direitos do consumidor, especialmente em um contexto de crescente digitalização das relações de consumo. No entanto, ainda há desafios significativos relacionados à representação coletiva, como a dificuldade de identificar e compensar consumidores dispersos em ações coletivas, especialmente no caso de plataformas multinacionais que operam em diversas jurisdições. A globalização das plataformas digitais exige a criação de mecanismos jurídicos internacionais, capazes de garantir a efetividade da proteção aos consumidores em diferentes países, o que demanda uma harmonização normativa e maior cooperação internacional.

Adicionalmente, é imperativo que as autoridades reguladoras adotem uma postura mais ativa na fiscalização de cláusulas abusivas e nas práticas comerciais nas plataformas digitais. A criação de novas regulamentações que abordem as especificidades do mercado digital, como a transparência nos termos de uso, o controle de dados pessoais e a responsabilidade dos fornecedores, é urgente. A educação digital também se mostra uma ferramenta essencial, pois capacita os consumidores a identificar cláusulas abusivas e exigir a proteção de seus direitos de forma mais efetiva.

O avanço na regulação digital e a proteção ao consumidor digital não são apenas uma necessidade jurídica, mas também uma questão de justiça social. A proteção dos direitos do consumidor, especialmente em um ambiente digitalizado e globalizado, depende de uma parceria entre órgãos públicos, fornecedores de serviços e sociedade civil. O fortalecimento da transparência, da boa-fé e da proteção da privacidade dos consumidores é essencial para a construção de uma sociedade digital justa, em que os direitos do consumidor sejam respeitados e preservados, em conformidade com as normativas nacionais e internacionais.

REFERÊNCIAS

ASSIS, Olney Queiroz. *O estoicismo e o direito*. Lumen, 2002.

BEDIN, Mariana Luiza Maule. Cláusulas abusivas e os contratos eletrônicos de consumo. *Revista de Direito e Tecnologia*, v. 12, n. 4, 2014, p. 22-35. Disponível em: <https://www.revistasdigitais.com>. Acesso em: 5 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*. Diário Oficial da União, Brasília, 14 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm. Acesso em: 12 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019.** Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm. Acesso em: 12 jun. 2025.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** *Código de Defesa do Consumidor*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Agravo Regimental em Agravo de Instrumento - AI 829734 RS**, Rel. Min. Ayres Britto, 2ª Turma, julgado em 25 out. 2011, DJe 16 dez. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental no Recurso Especial - AgRg no REsp 334991 RS**, Rel. Min. Honildo Amaral de Mello Castro, 4ª Turma, julgado em 10 nov. 2009, DJe 23 nov. 2009.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial - AgInt no AREsp 1616571 PR**, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, julgado em 15 ago. 2022, DJe 26 ago. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial - REsp 931.513/RS**, Rel. Min. Herman Benjamin, 1ª Seção, julgado em 25 nov. 2009, DJe 27 set. 2010.

CARNEIRO, Ramon Mariano. Li e aceito: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. *Revista de Direito das Plataformas Digitais*, v. 1, n. 1, fev. 2020, p. 200-229. Disponível em: <https://revista.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2020/02/Li-e-aceito.pdf>. Acesso em: 5 mai. 2025.

DATAREPORTAL. **Digital 2024: Global Overview Report**. 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report>. Acesso em: 3 jun. 2025.

FERREIRA, Ana Amelia Menna Barreto de Castro. Proteção do consumidor no comércio eletrônico sob a ótica da teoria da confiança. *Revista da EMERJ*, v. 11, n. 42, p. 160-175, 2008.

GOMES, Orlando. *Contratos*. Forense, 2001.

Instagram. *Termos de uso do Instagram*. Disponível em: https://help.instagram.com/581066165581870/?locale=pt_BR. Acesso em: 3 jun. 2025.

KELSEN, Hans. *Teoria pura do direito*. Martins Fontes, 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MAZZILLI, Hugo Nigro. Das ações coletivas em matéria de proteção ao consumidor — O papel do Ministério Público. 2012. Disponível em: <https://www.mazzilli.com.br/pages/artigos/acoescolet.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2025.

PAIXÃO, Marcelo Barros Falcão da. *Teoria da onerosidade excessiva e revisão judicial de cláusulas contratuais*. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo, 2024.

SIMMEL, George. *Filosofía del Dinero*. Madrid, Espanha: Gráficas Gracell, Alcobendas, 2013. 612 p.

STORER, Aline. Autonomia da vontade: a ficção da liberdade. *Em Tempo*, v. 8, 2009.

TJ-MG. **Apelação Cível nº 50300397320238130672**, Relator: Des.(a) Marco Aurelio Ferenzini. Data de Julgamento: 24 out. 2024. Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL. Data de Publicação: 24 out. 2024.

TJ-SP. **Recurso Inominado Cível nº 10007917820248260076**, Relator: Tonia Yuka Koroku. Data de Julgamento: 18 nov. 2024. 2ª Turma Recursal Cível. Data de Publicação: 18 nov. 2024.

VENTURINI, Jamila; LOUZADA, Luiza; MACIEL, Marilia; ZINGALES, Nicolo; STYLIANOU, Konstantinos; BELLI, Luca. *Terms of service and human rights: an analysis of online platform contracts*. 1. ed. Rio de Janeiro: Revan, 2016.

WhatsApp. *Termos de uso do WhatsApp*. WhatsApp Inc. Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=pt_BR. Acesso em: 7 jun. 2025.

X. *Termos de uso (pt)*. Disponível em: <https://x.com/pt/tos>. Acesso em: 17 jun. 2025.