

2º Encontro da SBPC em MS/ XI ENEPEX / XIX ENEPE/ 22ª SNCT - UEMS / UFGD 2025

TERMOS DE USO DE PLATAFORMAS DIGITAIS E O DIREITO DAS OBRIGAÇÕES: UMA ANÁLISE DO INSTAGRAM

Instituição: Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

Área temática: Ciências Sociais Aplicadas/ Direito/ Direito Civil

SCHNORR, Ludmila de Souza¹ (07062734195@academicos.uems.br); **VIDRICH,** Gabriel Bonora² (gvidrich@uems.br).

¹ – Acadêmica do Curso Direito UEMS;

² – Orientador de IC do Curso Direito UEMS.

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a responsabilização das plataformas digitais, com ênfase no direito das obrigações, a partir da leitura crítica dos termos de uso de redes sociais, especialmente do aplicativo Instagram. Parte-se da premissa de que tais plataformas, ao estabelecerem unilateralmente as regras que regem a relação com os usuários, criam um cenário de desequilíbrio contratual, comprometendo princípios fundamentais como a boa-fé, o contraditório e a ampla defesa. Nesse contexto, a pesquisa busca compreender como esses termos de uso são redigidos e aplicados, e de que forma sua má gestão pode ocasionar danos jurídicos e sociais aos usuários. A metodologia adotada é qualitativa e crítica, com base em análise exploratória dos documentos contratuais e relatos de usuários, incluindo jurisprudência brasileira. A investigação volta-se, sobretudo, às consequências da suspensão e da exclusão unilateral de contas, fenômenos cada vez mais frequentes nas redes sociais e pouco regulamentados pela legislação vigente. Identificam-se, ainda, as justificativas comumente utilizadas pelas plataformas para desativar contas, os critérios algorítmicos envolvidos e a ausência de mecanismos efetivos de defesa por parte dos usuários. Por sua vez, os resultados apontam que a adesão aos termos de uso impõe ao usuário uma posição vulnerável, na qual cláusulas muitas vezes obscuras ou de difícil compreensão acabam por ser aceitas sem o devido conhecimento de suas implicações. O desequilíbrio contratual revela-se especialmente problemático quando ocorre a desativação de contas com impactos significativos, como nos casos de usuários que utilizam o Instagram como ferramenta de trabalho ou meio de subsistência. Nessas hipóteses, a interrupção unilateral dos serviços pode gerar prejuízos materiais e morais relevantes. Além disso, observa-se que a legislação brasileira apresenta lacunas importantes no que diz respeito à responsabilização das plataformas digitais por danos decorrentes de suas ações. A ausência de regulação específica quanto aos procedimentos de suspensão e exclusão de contas impede que o usuário exerça plenamente seu direito ao contraditório, o que evidencia a necessidade de revisão normativa e de uma atuação mais ativa dos órgãos de defesa do consumidor e do Ministério Público. Conclui-se que a responsabilização das plataformas digitais não pode ser afastada diante de práticas abusivas ou de gestão inadequada de seus próprios mecanismos. A pesquisa reforça a urgência de um debate jurídico mais aprofundado sobre os limites da autonomia contratual das plataformas e sobre a proteção dos direitos fundamentais dos usuários no ambiente digital.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade; Plataformas Digitais; Exclusão Unilateral.

AGRADECIMENTOS: Agradeço à Instituição de Pesquisa por proporcionar a oportunidade de mergulhar em um dos vastos oceanos do Direito, contribuindo para o meu desenvolvimento sociológico, educacional e para o aprimoramento da minha escrita.