

RESOLUÇÃO POR INCUMPRIMENTO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO POR INICIATIVA DAS PROVIDORES DE REDES SOCIAIS

Leonardo Valverde Susart dos Santos¹

RESUMO: este trabalho trata da resolução por incumprimento dos termos de uso aceitos pelos usuários de redes sociais. Para tanto, discute-se a própria natureza negocial do vínculo entre usuário e provedora da aplicação, para então se focar na compreensão avançada do regime jurídico da resolução de contratos duradouros e avaliar, em diálogo com este, as peculiaridades dessa relação e a especial proteção que se precisa conferir aos usuários de aplicações de internet.

ABSTRACT: this paper deals with the resolution of terms and conditions of use accepted by social network users due to non-compliance behaviors. To this end, it will be discussed, the negotial nature of the relationship between user and application provider, to then focus on an advanced understanding of the legal regime for the resolution of long-lasting contracts and evaluate, in dialogue with the user, the peculiarities of this relationship and the special protection that needs to be granted to the users of internet applications.

1 INTRODUÇÃO

As redes sociais são ambientes digitais de conexão e interação entre pessoas surgidos no contexto da popularização da *internet*. Desde a década de 90 do século XX, esse tipo de mecanismo experimentou significativas sofisticções, passando de meras ferramentas de bate-papo (*chat*) individual ou coletivo a robustas plataformas de comunicação social, nas quais os usuários encontram um *locus* adequado ao exercício da liberdade de expressão.

Essas sofisticções, como era de se esperar, contribuíram para uma ampla disseminação das redes sociais, que atualmente alcançam mais da metade da população mundial. A oferta de plataformas é crescente e houve, no mercado, segmentações das redes de acordo com os perfis dos seus usuários e os objetivos perseguidos por estes – assim, verifica-se a existência de redes para postagem de conteúdos gerais (como é o caso do *Facebook*); de textos curtos (como é o caso do *Twitter*); de imagens e vídeos em geral (como é o caso do *Instagram*, do *TikTok*, do *YouTube* e do *Snapchat*); e de construção de perfis pessoais em busca de relacionamentos afetivos (como é o caso do *Tinder*) ou de oportunidades profissionais

¹ Doutorando em Direito Civil e Mestre em Ciências Jurídico-Empresariais pela Universidade de Coimbra. Pós-graduado em Direito Digital e Proteção de Dados pelo EBRADI, e em Direitos Humanos pelo *Ius Gentium Conimbrigae*. Advogado e professor do curso de graduação em Direito da UFBA.

(como é o caso do *LinkedIn*). Os exemplos citados, por óbvio, não esgotam o universo das redes sociais, tratando-se de amostragem para elucidar a concretização do objeto de estudo deste trabalho.

Com o acelerado desenvolvimento das redes sociais, tornou-se nítida a sua relevância no cenário das relações havidas entre as pessoas, sendo possível constatar um parcial deslocamento da vida em sociedade para esses ambientes digitais – na população mais jovem, inclusive, a inserção nas redes constitui um efetivo requisito de inclusão, porquanto permite ao indivíduo a conexão com as demais pessoas que integram o seu universo social. E, para além do mero contexto pessoal, a relevância das redes alcançou outras esferas do convívio social, sendo possível, por meio delas, buscar colocação no mercado de trabalho; exercer profissões digitalmente (destaque-se, aqui, o jornalismo, a partir da penetração dos veículos de imprensa nas redes); e até mesmo divulgar negócios e projetos empreendedores em geral (não por acaso, as redes sociais concentram uma parcela significativa dos investimentos realizados em publicidade digital em nível global). Até mesmo novas atividades profissionais surgiram a partir do avanço na utilização das redes sociais, tais como a de influenciador(a) digital, gestor(a) de tráfego, *copywriter*, dentre outras que têm contribuído para a densificação desse mercado.

Como cediço, o acesso às redes sociais é realizado a partir da adesão dos usuários aos termos e condições de uso propostos pelas provedoras de tais plataformas, a qual é antecedida de um simples cadastro prévio e sucedida da criação de uma conta por meio da qual será possível participar da rede mediante a publicação de conteúdo próprio ou de terceiros ou a interação com os seus demais integrantes. Tal adesão, mais do que um simples *opt-in* muitas vezes irrefletido, traduz-se para o direito como manifestação de vontade de celebrar negócio jurídico com a provedora da rede social, assumindo os termos e condições de uso natureza jurídica de contrato – ainda que dotado de especificidades decorrentes da eliminação das tratativas negociais ante a fixação unilateral e rígida do seu conteúdo por parte da provedora da tecnologia.

E se os termos de uso são contratos, certo é que se enquadram na categoria de *contratos duradouros*, porquanto o decurso do tempo é elemento essencial da sua execução – afinal, esta não se esgota com a prática de um único ato, mas pressupõe um prolongamento em caráter continuado (com a utilização recorrente da plataforma

pelos usuários) e periódico (com a renovação constante da licença de uso da plataforma por parte da provedora da social, que é a proprietária da tecnologia necessária ao seu funcionamento). É de se destacar, nesse ínterim, que tais contratos firmados entre usuários e redes sociais não se revestem de um prazo certo, extraindo-se da sua materialidade, ao contrário, uma pretensão dos sujeitos envolvidos de prolongar indefinidamente no tempo a sua vigência.

Certo é, porém, que no curso dessa relação jurídica os sujeitos devem cumprir determinados deveres, sobretudo, quanto aos usuários, aqueles referentes ao modo de convivência com terceiros, seja através da publicação de conteúdos diversos ou da interação com terceiros em direto ou a partir de suas postagens. E, indubitavelmente, o incumprimento de tais normas poderá conduzir à resolução do contrato por parte da companhia provedora da rede social, com a exclusão definitiva da conta do usuário, o que decerto lhe causará prejuízos, diante da restrição às suas relações sociais, tanto em nível pessoal quanto profissional e/ou empresarial.

A partir de tais premissas, coloca-se então a questão central que norteia este trabalho: *quais são as normas materiais e procedimentais a serem observadas pelas provedoras de redes sociais para a legítima resolução, por incumprimento, dos termos e condições de uso firmados com os usuários?* Questiona-se, ainda, em caráter secundário: quais as consequências do eventual desrespeito a essas normas pelas empresas?

A resposta ao que se indaga não é simples, evidentemente. Há que se percorrer, para tanto, um caminho metodologicamente rigoroso, impondo-se que os *topoi* sejam bem fixados e se possibilite o alcance de conclusões dogmaticamente seguras.

Nesse sentido, analisar-se-á primeiramente, de modo mais aprofundado, a natureza jurídica de contrato duradouro que se confere aos termos e condições de uso das redes sociais e, na sequência, o regime jurídico da cessação dos contratos duradouros em geral, com foco nos requisitos exigidos para que se concretize a resolução por incumprimento. O enfrentamento da questão-problema acima suscitada requer, também, a compreensão das peculiaridades dos termos e condições de uso, o que se fará, de um lado, a partir da consideração da sua natureza de contrato de adesão celebrado mediante cláusulas contratuais gerais; e, de outro lado, à luz da sua – ao menos potencial – essencialidade para os usuários, que certamente cria sensíveis obstáculos à denúncia por parte das provedoras das redes sociais, e

demanda um cuidado adicional para a resolução, para evitar a causação de danos aos seus usuários.

Construído todo esse arcabouço dogmático, poder-se-á, então, delinear os contornos do regime jurídico da resolução por incumprimento dos termos e condições de uso de redes sociais, por iniciativa das suas provedoras. Nesse ponto, serão abordadas as medidas possíveis de preservação das contas dos usuários, a fim de se conservar o contrato; e, ainda, as regras gerais para a resolução, levando em conta a (in)existência de um vínculo especial de confiança entre os sujeitos do negócio e a necessidade de observância um procedimento prévio, no bojo do qual deve ser tomada uma decisão materialmente justa. Ao final, buscar-se-á ainda elucidar as possíveis consequências extraídas de eventual inobservância, pelas provedoras das redes sociais, ao regime proposto para a extinção motivada do contrato em apreço.

Esse é, em suma, o *iter* que se percorrerá a seguir, consolidando o resultado de uma pesquisa bibliográfica (com consultas a obras de doutrina e textos legislativos e jurisprudenciais) e baseada em método dedutivo, na medida em que se parte de uma análise temática mais abrangente para a identificação das normas que integram um regramento voltado a uma realidade específica.

2 TERMOS DE USO DE REDES SOCIAIS COMO CONTRATOS DURADOUROS

A utilização das redes sociais pelos usuários normalmente tem início a partir do seu cadastro perante a provedora da plataforma, o qual é sucedido pelo aceite aos termos e condições de uso que lhe são apresentados e, ato contínuo, pela criação da sua conta ou perfil. Com isso, já se pode criar e publicar conteúdos diretamente do perfil pessoal do usuário, a partir do qual se permite também a interação com os demais integrantes da comunidade organizada e administrada pela provedora responsável.

É indubitosa a qualificação do vínculo entre o usuário e a provedora da rede social como uma relação jurídica, porquanto diversos efeitos jurídicos são produzidos a partir do seu estabelecimento. Com efeito, há um plexo de direitos e deveres titularizados por cada um dos sujeitos da relação, observando-se, em síntese, que na maioria dos casos a provedora da plataforma tem o dever de ceder ao usuário a licença do uso do *software* de sua autoria (ao que se opõe o direito do usuário de gozo dessa licença), sendo-lhe garantido o direito de definir as funcionalidades e, em geral,

as regras de conduta a serem cumpridas no convívio entre os membros da comunidade virtual (ao que se contrapõe o dever do usuário de respeitar não apenas essas normas, mas ainda aquelas já previstas em geral no sistema jurídico)².

Diante dessa realidade, cumpre avaliar qual é a natureza dessa relação entre usuário e provedora, bem como do ato de adesão que a origina, de modo a se verificar o modo pelo qual as partes se relacionam e o eventual desequilíbrio entre elas.

2.1 A NATUREZA NEGOCIAL E DURADOURA DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

A relação jurídica firmada entre usuário e provedora da rede social se origina da prática de um ato jurídico consistente na celebração de um acordo de vontades entre os sujeitos, na medida em que de um lado a provedora propõe ao usuário o conteúdo, por si elaborado, dos termos e condições a serem seguidos na utilização da plataforma; e de outro lado, o usuário adere a tais termos, aceitando voluntariamente as regras propostas para com isso poder ingressar na rede e interagir com os membros da comunidade ali desenvolvida. Trata-se esse acordo de ato jurídico com natureza negocial, porquanto ambas as partes da relação têm a liberdade de manifestar sua vontade como desejar, estipulando os efeitos que serão extraídos de tal manifestação – o que se coaduna com o conceito classicamente preconizado de negócio jurídico pela doutrina, que o entende como “*o fato jurídico consistente em declaração de vontade, a que o ordenamento jurídico atribui os efeitos designados como queridos*”³.

Com efeito, o negócio jurídico é o ato pelo qual um ou mais sujeitos agem de forma voluntária e têm a possibilidade de determinar os efeitos a serem extraídos da sua manifestação de vontade⁴. Diferentemente de atos jurídicos que, conquanto voluntários, já têm seus efeitos previamente determinados em normas jurídicas

² Essa caracterização revela-se compatível com ambas as noções de relação jurídica em sentido amplo (“relação da vida social relevante para o Direito, isto é, produtiva de efeitos jurídicos e, portanto, disciplinada pelo Direito”) e estrito (“relação da vida social disciplinada pelo Direito mediante atribuição a uma pessoa de um direito subjectivo e a imposição a outra pessoa de um dever jurídico ou de uma sujeição”). Nesse sentido: MOTA PINTO, Carlos Alberto da. *Teoria Geral do Direito Civil*. Coimbra: Coimbra Editora, 4ª edição, 2012, p. 177.

³ AZEVEDO, Antônio Junqueira de. *Negócio jurídico: existência, validade e eficácia*. São Paulo: Saraiva, 2ª edição, 1986, p. 20. Mediante diferentes palavras, mas com o mesmo conteúdo material, veja-se MOTA PINTO, Ob. Cit., p. 356-357 e 379.

⁴ Clóvis Beviláqua, sem referir-se à expressão *negócio jurídico*, propõe uma classificação das ações humanas de acordo com o seu grau de vinculação à vontade dos agentes. Assim, para ele, são atos jurídicos aqueles cujos efeitos jurídicos se prendem à vontade dos agentes – o que hoje se denomina negócio jurídico (BEVILÁQUA, Clóvis. *Teoria geral do direito civil*. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1975, p. 210-214).

postas⁵ (como é o caso do reconhecimento extrajudicial de parentalidade ou da mudança de domicílio), o ato negocial se caracteriza por viabilizar de modo mais amplo o exercício da autonomia da vontade, permitindo que as suas consequências sejam disciplinadas pelos próprios sujeitos que o praticaram. Está-se, portanto, de uma manifestação qualificada de vontade, à qual se reconhece a aptidão para criar, modificar, conservar ou extinguir direitos⁶.

É certo, no entanto, que na situação fática sob análise – de adesão do usuário aos termos e condições propostas pela provedora da rede social – a vontade não é manifestada na sua máxima medida, visto que apenas uma das partes (a provedora) é responsável pelo conteúdo do negócio, cabendo à outra (o usuário) simplesmente aceitá-lo mediante um clique em local designado para tanto⁷ ou, em caso de discordância, deixar de praticar o ato⁸. Ainda assim, no entanto, e mesmo reconhecendo a necessidade, a seguir aprofundada, de especial proteção do usuário no contexto dessa relação jurídica, não se pode desconsiderar a natureza contratual do vínculo entre eles, pois o acordo de vontades livremente manifestadas efetivamente existe e é respeitado no meio social⁹, onde se admite a produção de efeitos jurídicos por meio de simples veiculações da vontade nos moldes do aceite aos termos e condições de uso de provedoras de aplicações de *internet* em geral (no que evidentemente são incluídas as redes sociais)¹⁰.

O contrato é a espécie mais comum e recorrente do gênero *negócio jurídico*, por consubstanciar a essência desse instituto, consistindo em um acordo de vontades entre diferentes agentes que estabelecem reciprocamente os efeitos das suas

⁵ Na esteira da doutrina de Paulo Mota Pinto, “os efeitos dos simples actos jurídicos, ou actos jurídicos *stricto sensu*, produzem-se – diz-se comumente – *ex lege* e não *ex voluntate*” (MOTA PINTO, Ob. Cit., p. 357).

⁶ Nesse sentido, confira-se AZEVEDO, Ob. Cit., p. 21-22.

⁷ A lei não exige um meio específico para a manifestação da vontade do agente, bastando que de tal ato se extraia sua intenção (BEVILÁQUA, Ob. Cit., p. 214), o que se observa no ato de adesão, pelo usuário, aos termos de uso propostos pelas provedoras das redes sociais.

⁸ A unilateralidade é uma das características atribuídas por Pinto Monteiro aos contratos de adesão (MONTEIRO, António Pinto. *O novo regime jurídico dos contratos de adesão / cláusulas contratuais gerais*. In Revista da Ordem dos Advogados. Lisboa: Ordem dos Advogados, 2002, Ano 62, nº. 1).

⁹ A adesão social ao modo de manifestação de vontade por meio do negócio jurídico, como uma exigência para que deste se extraiam os efeitos pretendidos pelos seus sujeitos, é destacada em AZEVEDO, Ob. Cit., p. 23-27. Na mesma linha, enuncia-se que os efeitos da vontade manifestada pelo negócio jurídico são compatíveis com o modo como esta é percebida objetivamente por sujeitos estranhos ao ato (MOTA PINTO, Ob. Cit., p. 356-357).

¹⁰ A natureza negocial dos termos de uso é reconhecida expressamente em PACÍN, M. Natália Mato. *Los contratos de redes sociales como contratos mediante condiciones generales*. In Servicios Digitales, Condiciones Generales y Transparencia. Portada: Thomson Reuters, 2020, p. 88-89.

vontades, traduzindo-se em seu conjunto como uma única declaração voltada à produção de efeitos jurídicos desejados pelos seus sujeitos¹¹. Para além dessa aceção abstrata – pela qual é definido, resumidamente, como acordo de vontades – o contrato pode ainda ser entendido como o instrumento (muitas vezes, o próprio documento) no qual se consolidam os termos do ajuste firmado entre os sujeitos.

Os termos e condições de uso de redes sociais, nesse sentido, podem ser entendidos como uma espécie contratual, inserida no gênero negócio jurídico, tanto na perspectiva de seu enquadramento dogmático (acordo de vontades voltado à produção de certos efeitos pretendidos pelas partes) quando na da documentação do ajuste firmado entre usuário e provedora, que fica refletido em documento escrito – o qual pode ou não ser assinado. E, a partir de tal premissa, importa, para o objeto desta pesquisa, a classificação dessa modalidade especial de contrato com base na temporalidade dos seus efeitos, em especial no que concerne ao seu eventual prolongamento indeterminado.

Nesse ínterim, os termos e condições de uso de redes sociais se enquadram na categoria dos contratos duradouros, em decorrência da natureza da relação material que lhes subjaz. É que, nesse tipo de contrato, o decurso do tempo assume uma função essencial ao conteúdo dos deveres cabíveis a cada uma das partes, de modo que o sentido do negócio se extrai da sua persistência no tempo, de modo a permitir a produção na máxima medida dos efeitos pretendidos pelas pessoas que nele se envolveram¹².

Pode-se dizer, inclusive, que não apenas a durabilidade é inerente aos termos de uso das redes sociais, mas em verdade o é uma potencial vitaliciedade, na medida em que não se projeta, no momento da celebração, o término do vínculo. É que, ao contratar com uma provedora de rede social o acesso à comunidade por ela organizada, o usuário tem por objetivo pressuposto a construção de um perfil pessoal por meio do qual, dentre outras atividades, publicará conteúdos do seu interesse,

¹¹ “Por isso mesmo, num contrato, por exemplo, não há, como às vezes se diz, duas ou mais declarações de vontade e mais de uma manifestação de vontade, mas essas manifestações se unificam na visão social de *uma só declaração*, que juridicamente será um só fato jurídico” (AZEVEDO, Ob. Cit., p. 22-23).

¹² FERREIRA PINTO, Fernando A. *Resolução dos contratos duradouros*, p. 2-3. Disponível em: https://www.academia.edu/42743363/Resoluc_a_o_dos_contratos_duradouros. Acesso em 16.04.2022. O mesmo se extrai das lições do professor Francisco Manuel Brito Pereira Coelho em sessão da disciplina Contratos Duradouros no Doutorado em Direito Civil da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, realizada em 25.02.2022.

contará a sua história pessoal, narrará fatos cotidianos e promoverá uma interação efetiva com os seus pares. Desenvolve-se, assim, uma espécie de *avatar* da pessoa, que constrói um *eu virtual* para a conexão com outros sujeitos, ordinariamente sem qualquer pretensão de, após determinado prazo, deixar de integrar a rede na qual se inseriu¹³. Por outro lado, a provedora da rede social disponibiliza para os usuários atualizações e novas funcionalidades, com o propósito de ampliar o número de membros da comunidade e tornar cada um deles cada vez mais fidelizado, propiciando uma perpetuação da sua vigência¹⁴. Isso faz que com que os objetivos pretendidos pelas partes somente se concretizem de fato com o prolongamento, no tempo, da vigência da relação, reforçando a natureza duradoura do contrato firmado entre elas¹⁵.

Os contratos duradouros, de seu lado, podem ser fontes de obrigações continuadas ou não continuadas (ou reiteradas¹⁶), as quais se diferenciam consoante a (in)existência de solução de continuidade entre os atos de realização das prestações – nas primeiras, não há solução de continuidade, o que se verifica nas últimas¹⁷. No caso dos termos de uso de redes sociais, é notório que as obrigações deles extraídas são continuadas, porquanto os deveres das partes são de trato sucessivo, cabendo à provedora manter ativa, a todo o tempo, a licença do uso do *software* em favor do

¹³ Evidentemente, não se sustenta a vitaliciedade dos termos de uso de redes sociais, visto que, como o próprio tema deste trabalho revela, trata-se de negócio jurídico sujeito a extinção, com suas regras específicas. O que se observa, porém, é que não há qualquer perspectiva de, no curto prazo, se extinguir o vínculo jurídico criado entre usuário e provedora da rede social.

¹⁴ Existe, inclusive, uma relevante discussão a respeito da transmissibilidade das contas de redes sociais, as quais podem ser compreendidas como um ativo integrante da herança. Em resumo, há redes sociais, como o Facebook, cujos termos preveem que em caso de falecimento do usuário a sua conta se transformará em um memorial, administrado pela própria provedora da plataforma. Essa estipulação negocial é questionável e bastante controvertida, diante do interesse e/ou necessidade dos herdeiros de terem acesso às informações imputadas no perfil do usuário falecido, e ainda do potencial valor econômico da sua conta. Sobre o tema, há um precedente do BGH (*Bundesgerichtshof*) na Alemanha, no sentido de determinar ao Facebook o fornecimento, aos herdeiros de uma usuária falecida (no caso, seus ascendentes), dos dados de acesso à conta. A esse propósito, confira-se MENDES, Laura Schertel Ferreira; FRITZ, Karina Nunes. *Case report: corte alemã reconhece a transmissibilidade da herança digital*. In Revista de direito da responsabilidade, 2019, Ano 1, p. 525-555.

¹⁵ Em nota sobre os contratos duradouros, Fernando Ferreira Pinto sustenta: “por essa razão, a duração é aqui *pretendida* pelas partes e não apenas *suportada* por elas, pois a plena realização da função do contrato exige, como condição, que o cumprimento se protraia duradouramente” (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 2).

¹⁶ MARTINEZ, Pedro Romano. *Da cessação do contrato*. Coimbra: Almedina, 3ª edição, 2017, p. 216.

¹⁷ Trata-se de critério proposto pelo professor Francisco Manuel Brito Pereira Coelho em sessão da disciplina Contratos Duradouros no Doutorado em Direito Civil da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, realizada em 25.02.2022. Fernando Ferreira Pinto estabelece, no mesmo sentido, que as prestações em um contrato duradouro se traduzem em “atividade contínua ou repetida do devedor”, donde resulta a diferença entre “as obrigações de execução continuada e as obrigações de execução reiterada ou repetida (seja ela periódica, ou não)” (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 2).

usuário; e a este, observar constantemente as regras de conduta da comunidade na qual, voluntariamente, optou por ingressar.

Conclui-se, destarte, que os termos e condições de uso de redes sociais têm natureza jurídica de contratos duradouros com obrigações continuadas, vinculando os seus sujeitos de forma perene e por tempo indeterminado.

2.2 PROTEÇÃO DOS USUÁRIOS PERANTE AS PROVEDORAS DAS REDES SOCIAIS

O enquadramento dos termos e condições de uso de redes sociais no gênero *negócio jurídico* e, dentro deste, na espécie *contrato*, é importante para o reconhecimento do aceite ao seu conteúdo pelo usuário como um ato de vontade, livremente manifestada. Tal não permite concluir, contudo, que podem as provedoras das redes sociais, na qualidade de responsáveis pela redação e definição dos mencionados termos, fazê-lo segundo o seu exclusivo arbítrio, sem qualquer limitação posta pela ordem jurídica.

Sem embargo, todo negócio jurídico – e conseqüentemente, portanto, todo contrato – está subordinado a certos parâmetros estabelecidos pelo sistema de direito. Como leciona Mafalda Miranda Barbosa, *“no fundo, a autonomia que se tutela e exercita a este nível é uma autonomia axiologicamente conformada, o que terá repercussões no tocante a inúmeros aspetos particulares do regime negocial”*¹⁸. Nota-se, pois, que as partes de um contrato qualquer devem manifestar a sua vontade em consonância com certas prescrições normativas, respeitando especialmente os princípios fundamentais da disciplina contratual, a exemplo da boa-fé objetiva e da função social.

Para além dessa limitação relacionada ao conteúdo dos acordos de vontade, nota-se ainda que há um plexo de normas que deverão incidir sobre certas realidades negociais nos casos em que as partes não regulem determinado aspecto da sua relação¹⁹. Como sabido, os negócios jurídicos não produzem apenas os efeitos expressamente desejados pelas partes, sendo razoável extrair que a manifestação de vontade em determinado sentido permite amoldá-la a um *tipo* negocial, a respeito do

¹⁸ BARBOSA, Mafalda Miranda. *Lições de teoria geral do direito civil*. Coimbra: Gestlegal, 2021, p. 559.

¹⁹ “De facto, face à complexidade das operações contratuais, queremos acreditar que nem mesmo o mais arguto e experimentado jurista poderia pensar, no momento da prática do acto, em todos os seus efeitos” (PAIVA, Rafael Augusto de Moura. *Recriar a vida contratual e servir ao ser humano: comunicação e informação nos contratos de adesão*. In *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*. Coimbra: Associação Portuguesa de Direito do Consumo, 2011, nº. 67, p. 20).

qual o próprio sistema jurídico já terá fixado certas regras a serem observadas diante do silêncio dos sujeitos envolvidos²⁰.

Tal dicotomia entre os efeitos concretamente produzidos pelos negócios jurídicos e aqueles manifestamente pretendidos pelos seus sujeitos – que, como visto, pode decorrer de uma imposição normativa em sentido diverso da vontade das partes, ou da ausência de manifestação expressa destas – não deve servir para desvalorizar a importância da vontade declarada, mas apenas para que se constate não ser ela absoluta, porquanto bitolada por certas regras externas ao acordo firmado. E não haveria de ser diferente com os termos e condições de uso de redes sociais, no bojo dos quais, embora não se controverta a sua natureza negocial, se demanda um maior cuidado com a pessoa do usuário, em decorrência de certas condições às quais este se encontra normalmente vinculado.

Em primeiro lugar, os termos e condições de uso de redes sociais podem ser qualificados como contratos de adesão que contêm cláusulas contratuais gerais²¹. Disso se extrai que o conteúdo de tais documentos não é negociado pelas partes envolvidas²², mas apenas proposto de forma antecipada por uma delas e aceito por outra (daí se falar em contrato de adesão²³); e ainda que esse conteúdo não é individualmente discutido com cada usuário, tratando-se de cláusulas gerais que são fixadas para um número indeterminado de pessoas com quem o proponente estabeleça relações jurídicas²⁴.

²⁰ Confira-se, nesse sentido, BARBOSA, Ob. Cit., p. 549 e 560-562.

²¹ A generalidade do clausulado dos termos de uso de redes sociais é reconhecida em PACÍN, Ob. Cit., p. 90.

²² “Tais cláusulas não são, pois, o resultado das negociações - pelo contrário, elas antecedem eventuais negociações, são elaboradas antes e independentemente de quaisquer (hipotéticas) negociações” (MONTEIRO, Ob. Cit., 2002). No mesmo sentido é a definição proposta pelo legislador brasileiro no art. 54 do Código de Defesa do Consumidor: “contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”.

²³ A contratação por adesão é um modelo surgido a partir da observação da maior complexidade nas interações sociais, e do maior alcance de certos produtos e serviços, cujo fornecimento em massa demanda a celebração de contratos com celeridade e sem individualização das condições acordadas, tendo em vista a maior facilidade de gestão e execução do seu objeto. Nesse sentido, confira-se PAIVA, Ob. Cit., 2019, p. 22-25.

²⁴ MONTEIRO, Ob. Cit., 2002. Note-se, a respeito dessa matéria, que há uma distinção – ainda que de pouca relevância prática – entre os contratos de adesão e as cláusulas contratuais gerais, sendo aqueles marcados pela ausência de negociação do conteúdo do negócio, que é fixado de forma rígida e unilateral por um dos seus sujeitos; e estas pela proposição a uma elevada quantidade de pessoas, em caráter indeterminado. Afirma-se, assim, que “os contratos de adesão formam, como visto, uma categoria mais ampla, pois abrange todos os casos de imposição unilateral de cláusulas prefixadas, mesmo que o tenham sido para modelar o conteúdo de uma única relação” (RIBEIRO, Joaquim de Sousa. *O regime dos contratos de adesão: algumas questões decorrentes da transposição da Directiva*

Ora, tratando-se de um contrato de adesão, é certo que a interpretação deve ser norteada pelo sentido que melhor se ajusta aos interesses do aderente, por não ter participado ativamente da construção do conteúdo do negócio²⁵ – a sua vontade aqui se submete, em verdade. Com o professor Pinto Monteiro, afirma-se que “*se ao aderente não é dada a possibilidade de se defender pelos seus próprios meios, terá de ser o legislador a compensar essa falha, intervindo a fim de evitar abusos*”²⁶.

Tal circunstância inclusive é reconhecida pelo legislador brasileiro, no art. 423 do Código Civil, que trata de cláusulas inseridas em contratos de adesão com redações ambíguas ou contraditórias, cuja interpretação deve ser a mais favorável ao aderente. Em sentido semelhante, no parágrafo único do art. 113 do mesmo diploma ficou estabelecido que deve ser dado ao contrato o sentido mais ajustado aos interesses da parte que não o redigiu, quando for possível identificá-la – o que é perfeitamente o caso dos termos e condições de uso de redes sociais.

Em Portugal, o Decreto-Lei nº. 446/1985 também expressa o cuidado com o sujeito da relação jurídica sujeito a cláusulas contratuais gerais – acertos que se aplicam indistintamente a uma coletividade de pessoas que decidem contratar com um outro ator social, responsável pela elaboração do conteúdo desses ajustes. Com efeito, trata-se de uma parte fragilizada no vínculo negocial, que não contribui decisivamente para o regramento que o vinculará, impondo-se um tratamento mais protetivo por parte do sistema de direito. Nesse sentido, o artigo 11º do aludido Decreto-Lei, em linha semelhante à adotada pelo legislador brasileiro, estabelece que no caso de ambiguidade semântica de uma cláusula, deve ser adotado o sentido mais favorável ao aderente, justamente por considerar que este não foi o responsável pela elaboração do conteúdo, nem participou da sua construção, tendo apenas aderido a ele.

Essa atenção especial à pessoa do aderente assume no cenário das redes sociais uma especial relevância. É que a natureza duradoura dos seus termos e condições de uso – cuja duração, repise-se, é indefinida e potencialmente vitalícia – leva a uma protração no tempo do estado de sujeição do usuário a um negócio cujo

sobre as cláusulas abusivas. In Comemorações dos 35 anos do Código Civil e dos 25 anos da Reforma de 1977. Coimbra: Coimbra Editora, 2007, p. 215).

²⁵ Essa circunstância, inequivocamente, gera a necessidade de contenção do arbítrio da parte proponente do conteúdo contratual, impondo certos conteúdos e a abstenção de alguns outros (RIBEIRO, Ob. Cit., p. 211-212).

²⁶ MONTEIRO, Ob. Cit., 2002.

conteúdo não foi por si idealizado, constituindo circunstância amplificadora da sua vulnerabilidade perante a contraparte da relação jurídica.

Note-se, em acréscimo, que a própria dinâmica de execução do contrato entre usuário e provedora de rede social leva a uma maior dependência daquele em relação a esta na medida em que o tempo decorre, visto que há uma interação cada vez mais aprofundada com os outros integrantes da comunidade, e mais conteúdo publicado no perfil pessoal, o qual tende a se tornar cada vez mais próximo daquilo que o seu titular deseja. Essa situação agrava o problema da vinculação a um negócio cujo conteúdo foi unilateralmente preparado, ainda que bilateralmente ajustado, e impõe um tratamento mais favorável ao usuário no bojo da interpretação dos termos e condições de uso firmado com uma provedora de rede social.

Esse cenário se revela de forma ainda mais clara – e, ao mesmo tempo, preocupante em nível social – diante da larga e cada vez mais maciça utilização das redes sociais pelos cidadãos em geral. Segundo pesquisa divulgada por uma conceituada instituição privada de ensino superior do Brasil (Insper)²⁷, em dados de janeiro de 2022, há no mundo 4.950.000.000 (quatro bilhões novecentos e cinquenta milhões) de usuários de internet, dos quais 4.620.000.000 (quatro bilhões seiscentos e vinte milhões) são usuários de redes sociais²⁸. Esse montante, se analisado à luz da informação do Banco Mundial, datada de 2020, de que há no planeta Terra, aproximadamente 7.750.000.000 (sete bilhões setecentos e cinquenta milhões) de habitantes²⁹, permite concluir que cerca de 60% (sessenta por cento) da população global faz uso de redes sociais, o que constitui percentual expressivo e revelador de uma presença maciça de tais plataformas no cotidiano das pessoas, tratando-se de uma efetiva ferramenta de interação social.

A pesquisa supracitada, contudo, não se limitou ao aspecto quantitativo de usuários das redes sociais, mas se ateve também ao tempo dedicado à utilização dessas plataformas, tendo concluído que no Brasil as pessoas dedicam pouco mais de 03h30 (três horas e trinta minutos) por dia a essa atividade. Esse montante representa cerca de 15% (quinze por cento) do tempo de vida das pessoas, empregados apenas na navegação em redes sociais, o que não pode ser desprezado

²⁷ Confira-se em <https://www.insper.edu.br/noticias/mundo-se-aproxima-da-marca-de-5-bilhoes-de-usuarios-de-internet-63-da-populacao/>.

²⁸ Segundo a mesma pesquisa, são 2,91 bilhões de usuários do Facebook; 2,56 bilhões do YouTube; 2 bilhões do WhatsApp; 1,46 bilhões do Instagram; 1,28 bilhões do Wechat; e 1 bilhão do TikTok.

²⁹ Informação extraída da plataforma Google, em busca por “população mundial”.

no sentido da relevância desse universo. Em Portugal, de acordo com pesquisa divulgada pela Marktest³⁰, limitada ao universo dos jovens entre 15 e 24 anos, constatou-se que 87,3% (oitenta e sete e três décimos por cento) acessam as redes sociais várias vezes ao dia, sendo que, do total de usuários, 38,1% (trinta e oito e um décimo por cento) dedicam a essas plataformas mais de duas horas diariamente. Tal estatística, embora não coincida com a brasileira, se aproxima dela e desnuda a dependência cada vez maior das redes no seio social.

Em termos de relevância mercadológica, é de se ver, ademais, que globalmente, cerca de 23% (vinte e três por cento) dos usuários das redes sociais as utilizam para viabilizar, ou ao menos apoiar, as suas atividades profissionais, em demonstração do fato de que as redes não são mais apenas ferramentas de lazer adicionais a serem voluntariamente eleitas pelas pessoas, mas verdadeiros instrumentos de trabalho para muitos dos seus usuários³¹. Nesse sentido, o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), em parceria com a FGV (Fundação Getúlio Vargas), divulgou pesquisa segundo a qual 70% (setenta por cento) das empresas no Brasil atuam diretamente no mercado digital³².

Nota-se, pois, que o estabelecimento das redes sociais como mecanismos de interação social é uma realidade que na prática demanda dos indivíduos a utilização dessas ferramentas, sob pena de afastamento do contato com terceiros, o que pode lhes prejudicar não apenas no nível pessoal – a partir de uma menos profunda conexão com amigos, familiares, parceiros afetivos etc. – mas também no âmbito corporativo-profissional – com uma menor potencialidade de formação de rede de contatos para busca por oportunidades de trabalho, ou ainda de divulgação da sua atividade empresária. Ora, se o direito positivo nos principais sistemas ocidentais não

³⁰ Confira-se em <https://www.dinheirovivo.pt/marketing-pub/-quanto-tempo-passa-nas-redes-sociais-40-dos-jovens-gasta-mais-de-duas-horas-por-dia-12940763.html>.

³¹ Informação extraída da já referida pesquisa divulgada pelo Insper, no Brasil.

³² Confira-se em <https://www.terra.com.br/noticias/publicidade-em-redes-sociais-cresce-por-dois-anos-seguidos, c56fa27a8a1b3a51a6b7a1cce0b3fe1cjug0u9zf.html>. Certamente, a presença de uma empresa não se limita às redes sociais, mas não se pode olvidar que estas constituem o principal *locus* para a interação direta entre pessoas e, conseqüentemente, para a comunicação com fins publicitários. Nos últimos anos, o mercado de publicidade no meio digital tem crescido de tal modo que algumas profissões surgiram a partir das necessidades específicas do setor, a exemplo de analistas de SEO (*search engine optimization*), que buscam posicionar melhor os anúncios em buscadores online; *copywriters*, que desenvolvem técnicas de redação capazes de prender a atenção dos usuários e extrair destes um maior engajamento com a marca publicizada; e especialistas em *marketing* digital, que estudam as especificidades do funcionamento de cada plataforma para conseguir obter o melhor resultado para as campanhas publicitárias, inclusive no que diz respeito ao patrocínio de certas postagens. Todas essas nossas atividades profissionais evidenciam a relevância das redes sociais para a execução das atividades empresárias.

reconhece expressamente a *essencialidade* desse serviço prestado pelas provedoras de redes sociais, é certo que a realidade muitas vezes acaba *impondo* a sua contratação, para que a pessoa não sofra certos prejuízos que o próprio sistema de direito busca evitar.

Esse cenário requer do jurista uma cautela especial, porquanto em muitas situações uma pessoa que *não deseja, intimamente*, fazer uso de uma rede social acaba por aderir aos seus termos e condições, sem perspectiva temporal de desvinculação, por conta de uma realidade fática adversa que se lhe impõe, tornando necessária a integração a um meio de comunicação e interação eleito por terceiros como fundamental à prática de certas atividades. E, embora não se estabeleça, neste estudo, a premissa de que essa *exigência fática* pode ser imputada às provedoras das redes sociais³³, é certo que não se deve ignorar a situação de vulnerabilidade à qual se submetem os usuários de redes sociais, demandando-se nesse contexto uma proteção especial dos seus interesses, para que se busque, concretamente, compensar essa desigualdade material entre os sujeitos do negócio jurídico.

Exige-se, assim, das provedoras de redes sociais a observância a um conjunto de deveres relativos não apenas à materialidade do conteúdo dos termos e condições para o uso das plataformas que desenvolvem e/ou administram, mas também a aspectos formais da prática do ato de resolução do contrato, sobretudo no que concerne à adequada informação dos usuários a respeito das cláusulas a que estarão obrigados durante a sua vigência.

Nesse ínterim, há diversas matérias cujo tratamento é regulado pelo legislador³⁴, que poderá, a depender das circunstâncias, impor ou impedir certos ajustes, tudo para evitar que a já constatada vulnerabilidade do usuário perante as provedoras das redes sociais seja potencializada – neste trabalho, será dedicada atenção especificamente à cláusula resolutiva nos casos de incumprimento obrigacional, com a análise do que

³³ Trata-se de questão controversa, em virtude do modo de desenvolvimento da tecnologia que viabiliza a construção das redes sociais. Com efeito, as empresas que atuam nesse mercado conduzem diversos estudos sobre o comportamento humano, inclusive no âmbito da Psicologia, de modo a implementar funcionalidades que estimulem o uso cada vez mais recorrente e prolongado das redes, gerando uma efetiva dependência da tecnologia nos usuários. Sobre o tema, recomenda-se o conteúdo presente no documentário “Dilema das Redes”, produzido e divulgado na plataforma de *streaming Netflix*.

³⁴ Destaca-se, em Portugal, o já mencionado Decreto-Lei nº. 446/1985, que trata das cláusulas contratuais gerais; e no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/1990), que também disciplina a questão das cláusulas contratuais gerais e seus limites normativos no contexto das relações consumeristas.

poderá ser acordado nos termos e condições de uso das redes sociais, considerando as peculiaridades desse vínculo aqui definidas. Paralelamente, observa-se a necessidade de suprimento de um imanente déficit informacional por parte dos usuários das redes, os quais normalmente pouco ou nada sabem a respeito do funcionamento das provedoras, da tecnologia por elas empregada e da metodologia de cumprimento dos contratos por si celebrados. Assim, é muito importante – como se verá adiante com mais profundidade – que a comunicação estabelecida com os usuários por parte das provedoras seja integral e, sobretudo, transparente, com o esclarecimento de questões relacionadas, por exemplo, ao modo de adesão aos termos e condições de uso, às principais regras neles inseridas e, ainda, às possibilidades de extinção do vínculo. Não basta, destarte, que haja uma qualquer comunicação: é fundamental que esta seja materialmente qualificada, garantindo-se uma adequada compreensão do negócio por parte do usuário, de modo a lhe garantir a prerrogativa de uma ação consciente das possíveis consequências, sem que se admita surpresas indevidas no curso da vigência do contrato.

A partir do exposto até aqui, pode-se afirmar que os termos e condições de uso aos quais aderem os usuários das redes sociais, conforme a proposta comercial da provedora em concreto, consistem em um contrato duradouro e desigual, com uma assimetria entre as partes por conta da vulnerabilidade do usuário, esta decorrente do seu déficit informacional, da indefinição do tempo de vinculação aos termos propostos pela provedora e, ainda, da sua dependência em relação à tecnologia ofertada por aquelas empresas. Diante desse esquema que por certo potencializa a fragilidade do usuário, é imperativa uma proteção sua, com a limitação ao poder de definição das cláusulas pelas provedoras e, ao mesmo, com a imposição de certos deveres, dentre os quais se destaca o de informação qualificada a respeito das cláusulas negociais e de observância a um procedimento rigoroso antes de se consumir a resolução contratual. É nessa perspectiva que se passará à análise das regras aplicáveis ao regime de extinção motivada pelo incumprimento no contexto dessa espécie comercial que ora se estuda.

3 EXTINÇÃO DO CONTRATO DURADOURO E REDES SOCIAIS

No capítulo anterior, foram apresentadas de forma geral as particularidades do negócio jurídico firmado entre usuário e provedora de uma rede social, o qual se

materializa nos termos e condições de uso propostos por esta, aos quais aquele adere. Doravante, a abordagem promovida neste trabalho terá por foco uma questão específica relacionada a essa modalidade contratual, qual seja o regime da sua extinção. Neste capítulo e no seguinte, tratar-se-á das formas pelas quais, de modo amplo, podem ser extintos os contratos duradouros, em diálogo com o regime dos termos de uso das redes sociais, com a identificação das suas características que demandam um tratamento diferenciado.

3.1 MEIOS TÍPICOS DE EXTINÇÃO E SUA COMPATIBILIDADE COM O REGIME DAS REDES SOCIAIS

Os contratos duradouros, em oposição aos de execução instantânea, não se extinguem normalmente com o mero cumprimento das obrigações deles advindas, mas por uma determinação da vontade dos seus sujeitos, seja no sentido de fixar um limite temporal para a duração do vínculo, seja no sentido de praticar um determinado ato com eficácia extintiva à luz de certas justificativas aceitas e/ou exigidas pelo sistema jurídico³⁵. Assim, esses negócios, ordinariamente, são extintos por três diferentes meios: caducidade, denúncia e resolução, podendo esta última ser por incumprimento ou por alteração das circunstâncias.

A caducidade decorre do decurso do prazo de vigência do contrato, que se extingue naturalmente uma vez cumprido o lapso previsto pelas partes para a sua execução, ou implementada a condição resolutiva porventura pactuada. Trata-se, pois, de modalidade extintiva que não se compatibiliza com os termos e condições de uso das redes sociais, os quais não são firmados com perspectiva de dissolução pelo mero transcurso de um período de tempo.

Consoante se afirmou anteriormente, a relação firmada entre um usuário e uma provedora de rede social se pretende vitalícia, porquanto tem por escopo o desenvolvimento de um perfil pessoal *online*, por meio do qual o sujeito visa estabelecer vínculos com outras tantas pessoas, realizando atividades pessoais, profissionais ou empresárias, com ânimo de definitividade. Assim, esse arquétipo negocial não comporta a lógica da caducidade, pelo simples fato de que não se prevê, em seu bojo, a possibilidade de extinção do vínculo de forma natural, ficando a dissolução sempre na dependência de um comportamento ativo dos sujeitos

³⁵ FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 3.

envolvidos, que podem simplesmente não mais desejar a continuidade da relação ou se valer de alguma justificativa legítima para tal desfazimento.

A denúncia, por sua vez, é uma forma de resolução típica dos contratos duradouros³⁶ e consiste na manifestação de vontade de um dos sujeitos do negócio jurídico no sentido da sua extinção, sem a indicação de qualquer justificativa para além do mero interesse na ruptura do vínculo (*ad nutum*, portanto). Trata-se de uma via de saída estabelecida pelo sistema de direito para impedir que os sujeitos da relação negocial se vejam obrigados à perpetuação de um contrato no qual não têm interesse em permanecer, garantindo-se a liberdade jurídica de uma das partes frente à outra³⁷ - justamente por isso, a denúncia assume maior destaque no bojo de contratos sem prazo indeterminado, ou com prazo de vigência bastante prolongado.

Discute-se, nas esferas da doutrina e da jurisprudência, a respeito da extensão do cabimento da denúncia em contratos duradouros. Com efeito, situações há nas quais essa simples *resilição* de um contrato pode se mostrar bastante prejudicial para a parte que não possuía interesse na extinção do negócio, tendo inclusive realizado investimentos na preparação para executá-lo regularmente. Diante disso, sustenta-se a possibilidade de as partes estabelecerem, consensualmente, um período de *indenunciabilidade* do contrato, durante o qual não poderão denunciá-lo (“prazo estabilizador”)³⁸, sob pena de pagamento de todas as obrigações vincendas no curso desse intervalo temporal. Contudo, independentemente de qualquer acordo nesse sentido, é garantido à parte que tenha sofrido danos em decorrência de uma denúncia prematura do contrato o direito de ser indenizada em valor correspondente ao seu prejuízo.

Vê-se, a partir do que fora até então explicado, que a denúncia do contrato duradouro constitui uma ferramenta à disposição das pessoas para que se efetive a sua liberdade perante as contrapartes das relações jurídicas de que participam. Por essa razão, há entendimento no sentido de que a denúncia deve ser, em geral, admitida, de modo a não se impedir o exercício de tal liberdade pelos indivíduos (ainda

³⁶ COELHO, Francisco Manuel de Brito Pereira. *Cessação dos contratos duradouros: regime específico e contrato de agência*. In Actas do Colóquio Distribuição Comercial nos 30 anos da lei do contrato de agência. Coimbra: Instituto Jurídico, 2016, p. 228. No mesmo sentido, confira-se MARTINEZ, Ob. Cit., p. 216 e 220; e CORDEIRO, António Menezes. *Da resolução do contrato*. In Revista da Ordem dos Advogados. Lisboa: Ordem dos Advogados, 2020, Ano 80, nº 3, p. 450.

³⁷ COELHO, Ob. Cit., p. 230. Romano Martinez refere-se, nesse ínterim, a um “princípio da não vinculação perpétua” (MARTINEZ, Ob. Cit., p. 215).

³⁸ Essa possibilidade é expressamente admitida em COELHO, Ob. Cit., p. 227.

que esse ato sujeite o seu responsável às consequências estabelecidas no sistema de direito), podendo as partes, em nome da segurança e previsibilidade, acordar no sentido de condicionar a eficácia extintiva de tal ato ao fornecimento de um aviso prévio, cuja duração será estipulada consensualmente³⁹.

A despeito disso, entende-se que a denúncia não é totalmente compatível com o regime jurídico dos termos e condições de uso das redes sociais. No que concerne à pessoa do usuário, é indubitosa a sua admissibilidade, diante do que já se expôs anteriormente sobre a potencial vitaliciedade do negócio em questão, que constitui fator majorante da sua vulnerabilidade perante a provedora da rede. Assim, a denúncia é uma alternativa posta ao usuário para exercer a sua liberdade jurídica perante esta empresa, desvinculando-se das cláusulas contratuais às quais aderiu, em certo momento, por força de uma necessidade de interação com terceiros, a qual, a seu critério, já poderá ter sido desfeita. O mesmo, porém, não se pode concluir em relação à provedora, em decorrência da impessoalidade do vínculo com o usuário e do caráter geral das condições contratuais fixadas com os membros da rede por si administrada.

É sabido que, como os termos e condições de uso são fixados pela própria provedora da rede social de modo uniforme em relação a todos os seus usuários, não há qualquer especificidade no relacionamento com cada um deles que justifique uma denúncia apenas do contrato consigo formulado – e em verdade, nenhum prejuízo será suportado pela provedora em decorrência da manutenção de um perfil específico na comunidade por si administrada. A isso se soma a circunstância já exposta da necessidade do usuário de permanecer na rede social para um regular desenvolvimento dos seus vínculos sociais, o que decerto restaria comprometido na hipótese de se permitir a livre denúncia do contrato por parte da provedora da rede na qual se encontra inserido⁴⁰. Assim, se de um lado (do usuário) a denúncia por parte

³⁹ CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 450.

⁴⁰ A *essencialidade prática* da utilização das redes sociais pelos usuários coloca para o jurista a questão relativa à aplicabilidade do regime da Lei nº. 23/1996, que se destina à proteção do usuário de serviços públicos essenciais. Certo é que a provisão de aplicações de *internet* (no que se incluem as redes sociais) não está incluída no rol do artigo 1º da referida lei – que o professor António Pinto Monteiro destaca ser taxativo, em oposição à escolha política do legislador brasileiro (MONTEIRO, António Pinto. *A protecção do consumidor de serviços públicos essenciais*. In Revista da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul, 1998, Edição especial (3º Congresso Ibero-latino-americano de Direito do Consumidor), p. 225). Ainda assim, parece que não é de se descartar a possibilidade de raciocinar analogicamente para o efeito de aplicar ao regime das redes sociais as restrições à suspensão ao fornecimento dos serviços previstas no artigo 5º da Lei nº. 23/1996.

da provedora seria bastante comprometedor e prejudicial, de outro (da provedora) a resilição em nada acrescentaria, bem como nenhum dano exsurgiria da sua impossibilidade; disso resulta a vedação ao manejo de tal mecanismo de extinção negocial por parte das provedoras das plataformas⁴¹.

Esclareça-se que as provedoras de redes sociais, na qualidade de organizações empresárias de direito privado, são titulares da liberdade de iniciativa econômica e, por essa razão, podem, a seu critério e a qualquer tempo, descontinuar os serviços prestados, encerrando temporária ou permanentemente as plataformas que desenvolvem e/ou administram. Nesse caso, porém, a relação seria extinta com *todos* os usuários de forma simultânea, diferentemente do que ocorreria com a denúncia do contrato em relação a um ou alguns usuários determinados, o que inclusive poderia ser qualificado como ato de injustificada discriminação, ante o cerceamento imotivado do convívio com os pares na comunidade estabelecida pela rede social.

Por fim, podem ainda os contratos duradouros ser resolvidos. A resolução consiste na extinção motivada do contrato, nas hipóteses permitidas em lei, por ato unilateral de um dos sujeitos da relação no exercício de um direito potestativo⁴². Em Brasil e em Portugal, a lei autoriza a resolução por justa causa⁴³ nos casos de incumprimento das obrigações assumidas por uma das partes do negócio jurídico, bem assim nos de alteração superveniente das circunstâncias relativas à execução do contrato, desde que se revele inexigível, em concreto, a continuidade da sua execução por um dos seus sujeitos, por completo ou pelo prazo restante de vigência da relação⁴⁴.

A resolução por alteração de circunstâncias se justifica por fatos alheios à vontade das partes do contrato. Trata-se de modalidade extintiva amparada em uma mudança da base negocial, com impacto direto na realização do seu objeto pelos

⁴¹ Embora sem mencionar a espécie contratual sob análise, Pedro Romano Martinez destaca que em certos contratos no bojo dos quais se impõe a proteção de uma das partes, em decorrência da sua vulnerabilidade, o legislador excepciona o princípio da não vinculação perpétua em relação à parte *hiper suficiente* (MARTINEZ, Ob. Cit., p. 215). O raciocínio, por analogia, mostra-se totalmente compatível com a ideia apresentada de indenunciabilidade dos termos e condições de uso das redes sociais por iniciativa das suas provedoras.

⁴² MACHADO, João Baptista. *Pressupostos da resolução por incumprimento*. In Estudos em homenagem ao Prof. Doutor J. J. Teixeira Ribeiro. Coimbra: Boletim da Faculdade de Direito, 1979, p. 348-349; FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 3. Por direito potestativo entende-se a situação jurídica ativa titularizada por um sujeito, que lhe permite gerar repercussões diretas na esfera jurídica de outro, independentemente da intervenção deste.

⁴³ Essa é a expressão unitária mobilizada por Pereira Coelho para referir à resolução por incumprimento e por alteração das circunstâncias (COELHO, Ob. Cit., p. 239).

⁴⁴ COELHO, Ob. Cit., p. 241; MACHADO, Ob. Cit., p. 361.

sujeitos da relação jurídica. Em casos tais, o cumprimento do acordo firmado por uma das partes deve se mostrar extraordinariamente desvantajoso, diante da consumação de um risco cuja esfera de previsibilidade supera, em termos práticos, um planejamento antecipado e diligente dos agentes negociais.

Ora, aqui mais uma vez não se revela pertinente a mobilização da modalidade extintiva no bojo de um contrato duradouro. Com efeito, assim como se indicou quando da abordagem da denúncia, a ausência de pessoalidade na relação entre a provedora da rede social e cada usuário individualmente leva à conclusão de que uma alteração das circunstâncias não afetará diretamente esse vínculo. É certo que a base negocial dos termos e condições de uso pode se modificar no transcurso do tempo, durante a execução do contrato; no entanto, não é crível que isso aconteça de modo a prejudicar a situação jurídica da provedora da rede social relativamente a um ou alguns usuários determinados, visto que as condições pactuadas com todos são rigorosamente as mesmas⁴⁵. Note-se que sequer há qualquer elemento de tratativa negocial a ser considerado no caso da contratação das provedoras das redes sociais pelos usuários, visto que estes apenas são apresentados ao teor dos termos e condições gerais de uso, e lhes é oportunizada a adesão como condicionante para que as possam utilizar livremente.

Conclui-se, destarte, que excetuadas as hipóteses de descontinuidade do fornecimento de uma plataforma pela provedora da rede social por decisão empresarial (imotivada ou fundada em alteração de circunstâncias), não são aplicáveis ao regime dos termos e condições de uso das redes sociais a caducidade, a denúncia e a resolução por alteração de circunstâncias como modalidades extintivas de tal espécie negocial. Resta, ainda, a análise da figura da resolução por incumprimento, que terá início a seguir e será, adiante, objeto de aprofundamento à luz da realidade específica da relação entre usuário e provedora de rede social.

⁴⁵ Poder-se-ia argumentar no sentido da possibilidade de alteração da base negocial em certos locais específicos, de modo a afetar a provedora da rede social na execução dos contratos firmados com os usuários da plataforma. De fato, essa é uma hipótese factível, mas não infirma a conclusão esposada no corpo do texto. Isso porque, mesmo diante de situação assim, a alteração das circunstâncias diria respeito a toda uma coletividade de usuários geograficamente localizada na região afetada, e não a uma ou algumas pessoas específicas.

3.2 REGIME GERAL DA RESOLUÇÃO POR INCUMPRIMENTO

A resolução por incumprimento, conforme explicitado anteriormente neste trabalho, é a modalidade de extinção de um contrato duradouro que tem como premissa a não realização, por uma das partes, da(s) prestação(ões) a que se obrigou perante a outra. Trata-se, portanto, de uma ruptura motivada⁴⁶ na perda superveniente da confiança de uma das partes em relação à outra, em decorrência do não cumprimento das obrigações voluntariamente assumidas.

O melhor entendimento do instituto sob análise demanda inicialmente uma divisão entre os seus aspectos material e procedimental, para então ser promovido o diálogo entre a resolução por incumprimento e o regime jurídico dos termos e condições de uso das redes sociais, com o estudo das especificidades das questões de fundo e de forma doravante abordadas.

3.2.1 ASPECTO MATERIAL: INCUMPRIMENTO GRAVE OU REITERADO E PERDA DA CONFIANÇA NA PARTE INFRATORA

O primeiro aspecto a ser estudado é o material, que atine à motivação de uma das partes do contrato para resolvê-lo. Sabe-se que, no regime geral das obrigações, justifica-se a extinção da relação jurídica pelo incumprimento absoluto, este por sua vez consubstanciado na impossibilidade, inviabilidade ou inutilidade, para o credor⁴⁷, de realização da prestação. Assim, uma vez que esta não seja efetuada pelo devedor, deixa de fazer sentido a manutenção do vínculo entre os sujeitos da relação, que se extingue por tal razão.

As obrigações originadas de contratos duradouros, entretanto, não comportam ordinariamente o incumprimento em termos absolutos, visto que a execução das suas prestações não é imediata, mas diferida no tempo – característica que, como visto, integra a própria definição da categoria contratual em apreço⁴⁸. Desse modo,

⁴⁶ Trata-se de um “querer vinculado” a uma justa causa, em oposição ao “puro querer” característico da denúncia (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 3).

⁴⁷ Esses critérios devem ser objeto de apuração em termos objetivos, considerando-se as circunstâncias fáticas do caso concreto em detrimento de sentimentos ou preferências pessoais do sujeito da obrigação.

⁴⁸ “[...] é que nas obrigações duradouras o incumprimento ou a impossibilidade nunca são *totais* ou *definitivos*, já porque, até ao primeiro acto de incumprimento, o contrato *foi produzindo* normalmente seus efeitos, recebendo as partes, de modo irreversível, as correspondentes utilidades, já porque, *mesmo após* um incumprimento significativo, não se pode asseverar que o contrato *não pudesse continuar* a ser executado normalmente, *apesar* daquele primeiro acto de incumprimento (ainda que possa ser ‘significativo’[...])” (COELHO, Ob. Cit., p. 237).

questiona-se que tipo de conduta imputável a um dos sujeitos da relação jurídica teria o condão de produzir o efeito da extinção motivada do contrato, ao que se responde com a indicação do incumprimento grave ou reiterado⁴⁹.

Entende-se por incumprimento grave aquele que produz um impacto relevante na dinâmica da execução contratual, seja por transgredir uma norma de conduta basilar fixada pelas partes, seja por frustrar uma legítima expectativa depositada no adimplemento da obrigação. Por sua vez, o incumprimento reiterado se caracteriza não por um carácter extraordinário da falta cometida por uma das partes do contrato, mas sim pela sucessão de faltas ordinárias, normalmente de baixo impacto na dinâmica de execução do negócio, mas cuja repetição abala a confiança no regular cumprimento das obrigações pactuadas⁵⁰.

Como se pode perceber, em nenhum dos casos se exige um incumprimento que inviabilize a própria realização das prestações cabíveis às partes. O ponto central, em ambas as situações, é a repercussão do incumprimento na confiança que uma das partes depositou na outra, a qual constitui elemento essencial ao prolongamento no tempo – ou, para ser mais preciso, à *durabilidade* – da relação jurídica⁵¹. Com efeito, se uma delas deixa de confiar na outra, e na sua capacidade de fazer cumprir o quanto pactuado⁵², torna-se inexigível a permanência no vínculo⁵³, sendo-lhe facultada a

⁴⁹ Trata-se de adaptação do regime geral da resolução por incumprimento de contratos que contêm obrigações de execução instantânea, sem diferimento no tempo (MARTINEZ, Ob. Cit., p. 221).

⁵⁰ Um exemplo é o que se extrai do artigo 1083º, n. 4, do Código Civil português, segundo o qual pode o contrato de arrendamento ser resolvido no caso de sucessivos atrasos nos pagamentos cabíveis ao arrendatário. Nessa linha, afirma-se em doutrina que “a repetida violação das mesmas obrigações por parte de um dos contraentes torna seguramente mais gravoso o seu comportamento, suprimindo a eventual falta de significado que possa ter cada uma das violações contratuais por ele perpetradas. Com efeito, a reiteração de actos de incumprimento, por pouco relevantes que sejam, mina seriamente a esperança numa posterior conduta adimplente e torna, por isso, inexigível que a contraparte se mantenha, por sua vez, vinculada a cumprir” (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 7). A mesma conclusão é alcançada por João Baptista Machado, para quem “a gravidade do inadimplemento, sobretudo nas obrigações duradouras, pode aumentar também com a repetição do mesmo tipo de inadimplemento ou da mesma falta contratual” (MACHADO, Ob. Cit., p. 350).

⁵¹ É que os contratos duradouros, de per si, pressupõem “uma base de confiança entre as partes, cuja subsistência se revela indispensável para a manutenção do vínculo” (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 4).

⁵² Essa ausência de confiança na regular continuidade da execução do contrato é amplamente reconhecida em sede doutrinária. Nesse sentido, Raquel Reis destaca que os “Princípios Europeus de Direito Contratual” definidos pelo grupo de estudos voltados à elaboração de um Código Civil Europeu; e o UNIDROIT (Instituto para a Unificação do Direito Privado) reconhecem que apenas um incumprimento “fundamental” poderia legitimar a resolução, considerando-se como tal aquele que confere motivos à parte resolvente para deixar de acreditar no adimplemento futuro das obrigações (REIS, Ob. Cit., 2019, p. 1009-1011).

⁵³ Pense-se, por exemplo, no caso de violação única do dever de sigilo em um contrato empresarial: o efeito seria justamente o de quebra da confiança justificadora da inexigibilidade de continuação da vigência do contrato (CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 459).

possibilidade de resolvê-lo – diz-se, assim, com o professor Francisco Pereira Coelho, que a resolução de um contrato duradouro tem por base o valor sintomático do incumprimento, isto é, o que dele resulta, mais do que o próprio desvalor por ele representado, efetivamente⁵⁴. Havendo, pois, fundamento para tanto, “*cabe à contraparte, pela resolução, afastar-se de um edifício que, axiologicamente, já não correspondia ao que havia sido firmado pelas partes*”⁵⁵.

Importa esclarecer, nesse particular, que a análise da *perda da confiança* por uma das partes na outra deve ser feita com base em critérios objetivos⁵⁶, a partir da gravidade ou reiteração do incumprimento obrigacional. Dessa forma, o mero sentimento de desconfiança ou a insegurança pessoal de uma das partes em relação à outra não se presta à justificativa da resolução, impondo-se uma demonstração efetiva da perda da fidúcia de modo tal a legitimar a inexigibilidade de prolongamento do vínculo, em um juízo de prognose futura⁵⁷ e que deve ter em vista a globalidade do acerto firmado entre as partes, indo além da mera análise do incumprimento para ter em vista todos os desdobramentos deste no desenvolvimento superveniente da relação entre os sujeitos do negócio⁵⁸.

Trata-se, por certo, de ônus que recai sobre a parte resolvente, a quem caberá não apenas fazer prova do incumprimento, mas também da inviabilidade de continuidade da execução do contrato por conta das faltas cometidas pela contraparte da relação⁵⁹. Essa avaliação a respeito da viabilidade (ou maior dificuldade) de

⁵⁴ COELHO, Ob. Cit., p. 237. Em igual sentido, MACHADO, Ob. Cit., p. 357.

⁵⁵ CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 461.

⁵⁶ REIS, Raquel. *A quebra de confiança como justa causa de resolução nos contratos duradouros*. In Estudos em homenagem ao Conselheiro Presidente Joaquim de Sousa Ribeiro. Coimbra: Almedina, 2019, p. 1026.

⁵⁷ MARTINEZ, Ob. Cit., p. 221-222. Diz-se, ainda, que a noção de inexigibilidade constitui “a pedra-de-toque de todo o sistema de resolução dos contratos duradouros, constituindo o futuro relacionamento entre as partes o ponto focal do juízo implicado por aquele conceito (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 5).

⁵⁸ FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 5-6; MACHADO, Ob. Cit., p. 356-357; REIS, Ob. Cit., 2019, p. 993. Esse é, inclusive, o posicionamento pacificamente adotado pelos tribunais portugueses, conforme se extrai de precedentes do Supremo Tribunal de Justiça e dos Tribunais da Relação de Lisboa, do Porto e de Coimbra, em valioso apanhado promovido por Raquel Reis (REIS, Ob. Cit., 2019, p. 994-1000).

⁵⁹ Sustenta-se, ainda, que a resolução de um contrato, por constituir medida drástica de extinção de um vínculo fundado na vontade dos seus sujeitos, deve constituir a última *ratio* para o atendimento à pretensão do resolvente, devendo ser mobilizadas, sempre que possível, outras figuras, a exemplo da modificação do contrato, para contemplar os diferentes interesses das partes sem o desfazimento do vínculo. Dessa forma, “os mecanismos manutentivos deverão ter primazia sobre os que desencadeiam a extinção do contrato e, portanto, ocorrendo circunstâncias objectivas que perturbem gravemente a sua regular execução, mas revelando-se ainda possível um reequilíbrio da relação mediante adequada alteração do programa obrigacional, o contraente atingido deverá enveredar por uma resolução-modificação, propondo à parte contrária a conservação da relação em moldes ajustados ao novo contexto ambiental” (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 8).

execução do contrato, capaz de tornar inexigível a continuidade de uma das partes na relação, deve ser feita à luz do próprio fim negocial, impondo-se perquirir o que de fato pretenderam as partes com o estabelecimento daquele vínculo para que se possa concluir pela mudança de cenário apta a justificar a sua extinção⁶⁰.

A resolução por incumprimento é, portanto, um ato necessariamente motivado no comportamento faltoso de uma das partes do contrato. Não basta, contudo, que a motivação para a extinção do vínculo exista, impondo-se, adicionalmente, seja ela explicitada, até mesmo para que se possibilite um escrutínio a respeito da sua legitimidade – o que se explica pela excepcionalidade da extinção do contrato duradouro, medida que contraria a vontade inicialmente manifestada pelos sujeitos no sentido do seu comportamento protraído no tempo.

3.2.2 ASPECTO FORMAL: PROCEDIMENTO PRÉVIO À RESOLUÇÃO

Como visto, a resolução de contrato consiste em medida extraordinária, na medida em que extingue precocemente um vínculo que as partes pretendiam ser mais durável na oportunidade da sua celebração. Assim, a resolução afeta a vontade inicialmente manifestada pelos sujeitos da relação jurídica, trazendo consigo o *potencial* de prejudicar os interesses da parte que não pretende extinguir o contrato. Diante desse cenário, exige-se a observância a um mínimo procedimento prévio à dissolução do contrato por essa via.

Cabe ao resolvente, como requisito de validade do ato extintivo por si promovido, comunicar, com a mesma solenidade que caracterizou a constituição do vínculo negocial⁶¹, a sua iniciativa de dissolução à contraparte da relação jurídica, indicando, na oportunidade, a motivação para que tal aconteça. Trata-se de medida fundada na boa-fé, visto que a mera declaração prestada à outra parte sem que se aponte a justificativa para fazê-lo constituiria ato arbitrário do resolvente, que alteraria o modo de produção dos efeitos da vontade inicialmente manifestada em consenso com a contraparte, sem permitir a esta o conhecimento e a verificação da legitimidade da resolução.

Ainda em relação ao procedimento a ser observado, é imperioso salientar que o resolvente deverá agir de forma expedita, praticando o ato resolutivo tão logo lhe seja

⁶⁰ COELHO, Ob. Cit., p. 238.

⁶¹ CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 469.

possível a partir da ciência do incumprimento grave ou reiterado da contraparte. Essa imediatidade é, igualmente, exigência de boa-fé e lealdade na condução do negócio, porquanto o retardo na resolução do contrato pode gerar uma confiança da contraparte no sentido da continuidade da vigência da relação⁶², produzindo um efeito prático semelhante a um perdão tácito da falta cometida – ao menos, naquela altura, para fins de resolução contratual.

É certo que a parte do negócio a quem se imputa o incumprimento terá garantido o direito de se insurgir contra o ato resolutivo, inclusive pela via judicial⁶³, sendo necessário, para fazê-lo, o conhecimento das razões motivadoras da resolução – inclusive, a ausência de indicação de tais motivos constitui uma hipótese clara de exercício abusivo do direito de resolver o contrato, que pode ser invocada pelo sujeito prejudicado. A intervenção judicial, porém, não é estritamente necessária para que a resolução se opere e de fato se extinga o contrato firmado entre os sujeitos⁶⁴. Assim, a resolução de um contrato duradouro se opera de pleno direito com a comunicação à contraparte realizada pelo sujeito predado imediatamente após a sua ciência do incumprimento grave ou reiterado, em sequência de atos formais cuja prática é essencial à validade do ato extintivo.

4 RESOLUÇÃO POR INCUMPRIMENTO PELAS PROVEDORAS DE REDES SOCIAIS

Ficou estabelecido anteriormente neste trabalho que, dentre as espécies de extinção dos contratos duradouros, a caducidade e a resolução por alterações de circunstâncias não se coadunam com o regime dos termos e condições de uso de

⁶² Essa é a linha adotada por Romano Martinez, que inclusive refere a possibilidade de configuração de *venire contra factum proprium* nos casos de silêncio prolongado a respeito de determinado incumprimento com posterior resolução do contrato por esse motivo (MARTINEZ, Ob. Cit., p. 222-223). Menezes Cordeiro, em posicionamento semelhante, assevera que “no caso de exercícios retardados [do direito de resolver o contrato], de tal modo que tenha sido criada uma confiança legítima de que a resolução não seria atuada, pode verificar-se uma *suppressio ex bona fide*” (CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 470).

⁶³ Há, inclusive, uma discussão sobre os efeitos do eventual reconhecimento da ilicitude do ato resolutivo, conforme se verá adiante no tópico 4.3.

⁶⁴ Historicamente, já existiram modelos de resolução pelos quais a parte faltosa deveria ser interpelada judicialmente, ficando a eficácia extintiva condicionada à judicialização do conflito entre os sujeitos do contrato – é o caso, por exemplo, do regime original do Código Civil francês, alterado nesse particular no ano de 2016 para permitir a resolução contratual mediante simples comunicação privada (CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 453-454). Além da França, merecem destaque as experiências alemã – onde o §323 do Código Civil autoriza a resolução extrajudicial –, italiana e espanhola – em ambos os países, a regra é de resolução extrajudicial, mas as exceções acabam superando-a na prática (REIS, David Nunes do. *A (in)eficácia extintiva da resolução ilícita dos contratos*. In Revista de Direito Civil. Lisboa: Almedina, 2018, Ano III, nº. 3, p. 620).

redes sociais. A denúncia, por sua vez, defere-se apenas aos usuários, aos quais se deve autorizar a exclusão, a qualquer tempo, da conta criada para acesso à comunidade, independentemente de prévio aviso à provedora da plataforma. Neste capítulo, tratar-se-á da resolução por incumprimento, com destaque para os casos nos quais a iniciativa da extinção é das próprias provedoras das redes sociais.

Em abstrato, a resolução por incumprimento poderia se dar por ato tanto dos usuários quanto das provedoras das redes sociais, nos casos de falta grave ou reiterada por algum deles, sobretudo considerando o caráter sinalagmático da espécie contratual sob análise e a reciprocidade das obrigações assumidas pelas partes. Sucede que para o usuário não se revela proveitosa a resolução por incumprimento, pelo fato de estar autorizado a denunciar o contrato a qualquer tempo, mediante simples exclusão da sua conta e sem a necessidade de qualquer justificação ou mesmo comunicação perante a provedora da rede social.

Assim, posto que se reconheça a possibilidade teórica de o usuário resolver os termos e condições de uso por incumprimento das obrigações a cargo da provedora de uma rede social em concreto, este trabalho se dedicará, doravante, ao diálogo do regime geral da resolução por incumprimento, apresentado no capítulo anterior, com as peculiaridades da espécie contratual sob análise, nos casos em que a iniciativa compete à provedora da rede.

4.1 ASPECTO MATERIAL: (IN)EXISTÊNCIA DE CONFIANÇA ESPECIAL NO USUÁRIO E RIGOR ESPECIAL NA JUSTIFICAÇÃO DA RESOLUÇÃO

É sabido que a resolução de um contrato, em geral, deve ser motivada. No caso de um contrato duradouro, a resolução por incumprimento deve ter por base o incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por uma das partes, o que, como visto acima, deve ser avaliado a partir da perspectiva do resolvente, de quem não se poderá exigir a permanência no vínculo com o infrator em decorrência da perda da confiança na regular continuidade da execução negocial, causado pelo ato faltoso deste sujeito.

Essa é a regra estabelecida para a generalidade dos contratos, no bojo dos quais prevalece um vínculo de pessoalidade entre os seus sujeitos, que decidem firmar um acordo de vontades entre si por conta de certas características pessoais que consideram relevantes e que, em seu juízo, conduzirão a uma melhor execução do negócio. Não se pretende com isso afirmar que os contratos são, por norma,

personalíssimos – apenas se trata de uma constatação do destaque que se confere às particularidades de cada contratante no ato da celebração do negócio, as quais podem consistir em habilidades, metodologias, canais de comunicação etc.

Os termos de uso das redes sociais que são objeto de simples adesão pelos seus usuários se revestem, entretanto, de característica distinta dessa generalidade de contratos. É que, no seu bojo, inexistente qualquer relação de pessoalidade entre as partes, sobretudo na perspectiva das provedoras das redes, que administram plataformas utilizadas por milhões (ou até, como visto acima, em alguns casos, bilhões) de pessoas, todas elas submetidas às mesmas condições negociais, materializadas nas cláusulas contratuais gerais que conformam o acerto firmado. Não há, normalmente, nenhuma avaliação prévia do usuário para além da certificação da autenticidade da sua identificação, podendo qualquer sujeito manifestar o seu aceite aos termos de uso de uma rede social e criar uma conta a partir da qual estará apto à interação com os demais integrantes da comunidade que ali se desenvolve.

Dessa relação marcada pela nota de impessoalidade se extrai a inexistência de um vínculo especial de confiança entre as partes, e principalmente da provedora da rede social em relação a cada um dos seus usuários. E, ante tal ausência de confiança, não parece à primeira vista factível que o incumprimento produza o efeito capaz de conduzir à resolução do contrato, qual seja a perda da confiança no regular cumprimento do quanto negociado pelas partes.

Importa, pois, tendo em vista essa circunstância, raciocinar por analogia – método fundamental inerente ao pensamento jurídico – para compreender o que se entende por perda da confiança das provedoras das redes sociais nos seus usuários. Nesse sentido, considera-se que a perda da confiança ocorre nos casos em que, em virtude de uma conduta imputável ao usuário (e que constitui incumprimento grave ou reiterado dos termos de uso), a provedora da rede social se submete a um risco significativo de prejuízo, seja este consumado ou não.

Esse risco suportado pelas provedoras das redes sociais pode ser facilmente detectado nos casos em que o comportamento do usuário pode acarretar a sua responsabilidade pelo ressarcimento de danos sofridos por terceiros – é a hipótese de um indivíduo que, por meio da sua conta em uma rede social, ofende, agride ou incita à violência em face de uma outra pessoa. Efetivamente não há, tanto no Brasil quanto em Portugal, responsabilidade direta da provedora da plataforma perante a vítima do

dano, mas trata-se de sanção que pode vir a ser cominada nesses casos⁶⁵, justificando-se, a depender da gravidade ou reiteração da conduta do usuário, a resolução do contrato com o cancelamento da sua conta na rede.

Para além da responsabilidade civil, pode-se gerar ainda um risco reputacional à provedora de uma rede social específica, quando se verifica a proliferação de conteúdos em alguns sentidos (ofensivo, xenofóbico, discriminatório, incitador de violência, calunioso, difamatório, injurioso, homofóbico, transfóbico etc.) sem que nenhuma intervenção seja realizada pela administradora da plataforma. Ora, a omissão em casos assim costuma ser interpretada como anuência tácita ou, minimamente, tolerância a certas ideias que podem acabar por comprometer o juízo de valor socialmente estabelecido em relação a uma rede, com manifesto prejuízo à sua operação.

Nota-se, pois, que materialmente a resolução, pelas provedoras das redes sociais, dos contratos firmados com os seus usuários não demanda qualquer repercussão relativa a estes, mas apenas àquelas, a quem competirá demonstrar que o incumprimento motivador da extinção do vínculo pode lhe causar sérios e efetivos prejuízos, os quais deverão, sempre que consumados, ser objeto de reparação por parte do usuário independentemente da resolução contratual⁶⁶. Essa é a materialidade subjacente que se propõe para a prática lícita do ato resolutivo, a se somar à necessária observância ao procedimento exigido para a sua validade.

⁶⁵ No Brasil, a Lei nº. 12.965/2014, também conhecida como Marco Civil da Internet, estabelece nos seus arts. 19 e 21 que, exceto nos casos de “violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado”, o provedor de uma aplicação de *internet* (categoria que abrange as redes sociais) só será civilmente responsabilizado por conteúdo de terceiros (no caso das redes sociais, seus usuários) quando descumprir uma ordem judicial específica de remoção do conteúdo ofensivo. Naqueles casos excepcionais, a responsabilidade é admitida quando, após a solicitação de remoção privada, a provedora da aplicação mantém o conteúdo disponível para acesso. Em Portugal, a matéria é tratada na Lei nº. 7/2004, que transpõe para o sistema jurídico lusitano a Diretiva 2000/31/CE. A regulação da aludida Diretiva é menos específica que a brasileira, dispondo, basicamente, em seu artigo 15º, que poderá ser responsabilizado o provedor de uma aplicação de internet que não demonstrar ter atuado com diligência no sentido de remover o conteúdo sabidamente ilícito. Não há a exigência de uma ordem judicial específica, adotando-se para o efeito da definição da responsabilidade um conceito jurídico indeterminado, cujo conteúdo deverá ser alcançado concretamente diante de enunciados fáticos.

⁶⁶ “A resolução, designadamente quando levada a cabo por incumprimento, não apaga, em regra, os danos causados pelo inadimplente. Há que articulá-la com um dever de indemnizar” (CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 465). Para o autor, que cita diversos precedentes jurisprudenciais no mesmo sentido, tal indenização deve contemplar não apenas o interesse contratual negativo das provedoras das redes sociais, mas também o positivo, o que inclui “todas as vantagens legítimas de que o contraente fiel foi despojado, [...] incluindo as que adviriam do regular cumprimento do contrato” (Idem, p. 466-468).

4.2 ASPECTO FORMAL: PROCEDIMENTO PRÉVIO À RESOLUÇÃO

A resolução de um contrato é um ato de natureza processual que, portanto, não se esgota na prática de um único ato, mas de um conjunto destes, e em um certo intervalo de tempo, para que seja considerado válido e possa produzir os seus regulares efeitos. No caso dos termos e condições de uso de redes sociais, inclusive pelo fato de serem as provedoras as responsáveis pela redação da cláusula resolutiva, a iniciativa destas nesse sentido impõe alguns deveres adicionais, a serem observados para uma extinção lícita (ou não abusiva) do negócio baseada no incumprimento dos deveres cabíveis ao usuário⁶⁷.

É sabido que a resolução se realiza mediante comunicação do resolvente à contraparte de forma imediata à sua ciência do incumprimento, com a indicação dos motivos que conduziram a tal decisão de ruptura do vínculo. Essas exigências, no entanto, não esgotam os deveres cabíveis às provedoras das redes sociais para o cancelamento das contas dos seus usuários.

De início, é fundamental que haja uma informação adequada a respeito das hipóteses autorizadoras da resolução do contrato com a consequente exclusão da conta do usuário na rede social. Essa informação adequada, aqui, não é apenas a fornecida no ato da resolução, impondo-se tal prestação desde a publicização dos termos e condições de uso, para oportuna adesão dos usuários. Ou seja: no corpo do instrumento contratual, devem estar previstas claramente – de modo que possam ser compreendidas com facilidade⁶⁸ – as hipóteses de cabimento da sua resolução, bem como o procedimento a ser cumprido pela provedora no caso de mobilização de tais normas em prejuízo do usuário.

Em análise dos termos e condições de uso de algumas das redes sociais mais utilizadas no mundo⁶⁹, constatou-se que normalmente a redação não atende ao requisito de informação clara e adequada fornecida aos usuários. Isso porque, normalmente (i) a cláusula resolutiva é inserida no corpo do documento sem qualquer destaque em relação aos demais pontos; (ii) a cláusula resolutiva é redigida de modo

⁶⁷ Raquel Reis, em referência à doutrina de Maria Helena de Brito, destaca, em análise do contrato de *franchising* (que aqui permite o raciocínio por analogia na medida em que também tem o seu conteúdo definido de forma unilateral e rígida, por um dos atores do negócio), destaca a necessidade de contenção dos abusos que podem ser cometidos pela parte responsável pela imposição do conteúdo das cláusulas contratuais (REIS, Ob. Cit., 2019, p. 1003).

⁶⁸ PACÍN, Ob. Cit., p. 102.

⁶⁹ Foram objeto de análise, para este trabalho, as cláusulas resolutivas inseridas nos termos de uso das seguintes redes sociais: *Facebook, Instagram, TikTok e YouTube*.

manifestamente genérico, prevendo simplesmente que a violação das normas contidas nos termos de uso dará margem à resolução do contrato pela provedora da rede social, sem especificar que tipo de conduta poderia consistir em violação e qual a medida da gravidade suficiente para a extinção do vínculo⁷⁰; (iii) a linguagem utilizada na cláusula resolutiva é excessivamente técnico-jurídica, dificultando a compreensão por parte dos usuários que não possuem formação em Direito; e (iv) a cláusula resolutiva é longa e com previsões jurídicas desnecessárias, confirmando a tese do professor Pinto Monteiro de que o excesso de informação, muitas vezes, constitui ausência de desinformação⁷¹. Todo esse contexto dificulta sobremaneira a compreensão, pelos usuários, das possibilidades de acionamento da cláusula resolutiva.

Nesse sentido, e em atenção a deveres de boa-fé e lealdade negociais, exsurge a necessidade de as provedoras de redes sociais conferirem destaque à cláusula resolutiva, formulando-a em termos objetivos e claros, com indicação exemplificativa das principais hipóteses autorizadoras do seu acionamento, de modo a que os usuários tenham de fato ciência das possíveis sanções a que estarão sujeitos no curso da execução do contrato, cuidando para que as suas ações por meio da conta criada na rede social não constituam incumprimento ensejador da resolução dos termos⁷². Apenas com essa informação qualificada, poder-se-á invocar legitimamente a cláusula resolutiva, tendo em vista o efetivo conhecimento por parte do usuário a respeito das consequências possivelmente advindas dos seus atos faltosos⁷³.

Trata-se inclusive de imposição legislativa, na medida em que o artigo 5º do Decreto-Lei nº. 446/1985, em Portugal, estabelece ser dever do proponente das

⁷⁰ Em estudo focado nos termos e condições de uso da rede social Facebook, percebe-se tal linguagem genérica que remete o usuário a outras cláusulas dos próprios termos de uso, sem clareza a respeito dos comportamentos que poderão levar ao cancelamento da sua conta (PACÍN, Ob. Cit., p. 97).

⁷¹ MONTEIRO, Ob. Cit., 2002.

⁷² João Baptista Machado, já na década de 70, e em análise do regime contratual geral (porquanto naquela altura sequer se havia implementado o uso comercial da *internet*, inexistindo pois meios de interação *online* entre pessoas por meio de redes sociais), advertia para o fato de que “[...] esta liberdade das partes no que respeita à definição da importância do inadimplemento para efeitos de resolução não pode ser absoluta – isto é, não pode ir ao ponto de permitir estipular que até um inadimplemento levíssimo, de todo insignificante na economia do contrato, possa dar lugar à resolução. Pois que a cláusula resolutiva não pode ser tal que, pela sua <<exorbitância>>, entre em conflito com o princípio da boa-fé contratual [...]” (MACHADO, Ob. Cit., p. 405).

⁷³ Essa conclusão é compatível com a doutrina que exige, para considerar adequadamente cumprido o dever de informar, a presença dos pressupostos necessários à vinculação do aderente às obrigações advindas de cláusulas contratuais gerais, a saber: possibilidade de compreensão do conteúdo pelo aderente, legibilidade das cláusulas e indicação do contexto de sua aplicação (PAIVA, Ob. Cit., p. 81-82).

cláusulas contratuais gerais a explicitação do seu conteúdo de modo que a contraparte tenha uma compreensão efetiva a seu respeito, dispondo ainda, no artigo 8º, que devem ser consideradas como não integrantes do contrato as cláusulas que não tenham sido objeto de esclarecimento nos moldes previstos no diploma⁷⁴. Outrossim, a mobilização da boa-fé como parâmetro interpretativo do clausulado negocial permite, em alguma medida, o controle da abusividade para não prejudicar em demasia os interesses do sujeito aderente⁷⁵. Em linha semelhante, o Código de Defesa do Consumidor brasileiro, em seus arts. 46 e 54, exige como condição de eficácia perante os consumidores a prestação de informações claras a respeito das cláusulas contratuais, as quais devem ser destacadas para fins de facilitação da apreensão e entendimento do seu conteúdo, especialmente quando restritivas de direitos da parte aderente – tal como acontece com a cláusula resolutória⁷⁶.

Mas não apenas na formulação dos termos e condições de uso a comunicação com o usuário é importante. Com efeito, também no próprio exercício do direito de resolver o negócio diante do incumprimento grave ou reiterado a provedora da rede social deve estabelecer um canal de diálogo com a contraparte da relação jurídica, oportunizando-lhe, previamente à extinção do vínculo, o exercício do contraditório, mediante notificação a si dirigida (por qualquer meio idôneo, inclusive pela própria plataforma, se for o caso) para que se manifeste a respeito da possibilidade de lhe ser imputado ato faltoso capaz de produzir o efeito extintivo⁷⁷ e para que, sendo possível, providencie a correção da falta cometida⁷⁸.

⁷⁴ A despeito desse avanço legislativo, derivado da transposição, para o sistema jurídico português, da Diretiva 93/13/CE, há crítica doutrinária à sua timidez (MONTEIRO, Ob. Cit., 2002). A previsão normativa, nesse particular, se assemelha à extraída do §307 do Código Civil Alemão, segundo o qual a falta de informações claras e adequadas constituem desvantagem irrazoável para a parte aderente (no caso, o usuário), o que torna a respectiva cláusula ineficaz para todos os fins de direito.

⁷⁵ RIBEIRO, Ob. Cit., p. 230-231.

⁷⁶ Ressalte-se que embora a legislação brasileira relativa ao contrato de adesão se destine principalmente à regulação das relações consumeristas, há outros casos em que se verifica a vulnerabilidade do aderente (inclusive para quando contrata algum serviço para fins profissionais), impondo-se, ali também, a sua proteção com vistas à compensação da desigualdade material verificada (PAIVA, Ob. Cit., 87).

⁷⁷ A inexistência de disposição que possibilite qualquer comunicação prévia à resolução com o usuário é percebida nos termos de uso do Facebook, o que a rigor amplia o estado de vulnerabilidade do usuário diante da unilateralidade da fixação dos critérios e de todo o processo de tomada de decisão (confira-se PACÍN, Ob. Cit., p. 97). Na Alemanha, o §314 do Código Civil estabelece como regra geral que antes da drástica medida de resolução do contrato, deve ser oportunizado o contrário à parte supostamente faltosa.

⁷⁸ Esse conteúdo aproximaria a comunicação sobre a qual ora se discorre da interpelação admonitória, pela qual o credor notifica o devedor para que, em certo prazo pré-fixado, realize a prestação que lhe cabe e está pendente de cumprimento. Essa interpelação normalmente não é compatível com o regime dos contratos duradouros em decorrência da necessária imediatidade da resolução (MACHADO, Ob.

Esse *diálogo* entre as partes em momento anterior à resolução do contrato é exigência específica que se considera aplicável ao regime dos termos e condições de uso das redes sociais. Isso se justifica por duas circunstâncias concomitantes, quais sejam: (i) de um lado, a definição unilateral da cláusula resolutiva pelas provedoras das redes sociais, sem interferência efetiva dos usuários, que meramente aceitam os termos e condições de uso; e (ii) de outro lado, a essencialidade prática do uso das redes pelos usuários, do que resulta o prejuízo decorrente do cancelamento da conta para a sua interação social (ainda que, em abstrato, como se verá a seguir, se deva admitir o retorno à comunidade em caso de ilicitude da resolução). Assim, para evitar que por arbítrio de uma das partes da relação jurídica, a outra – que em nada terá interferido nas tomadas de decisões a respeito do tema, conquanto suporte as consequências destas – experimente abalos no seu convívio com terceiros, com afetação dos seus relacionamentos pessoais, profissionais e/ou corporativos, deve ser concedida, previamente ao cancelamento da conta, a chance de o usuário se manifestar a respeito do seu alegado incumprimento dos termos e condições de uso.

É evidente que a mera oportunização do contraditório não será suficiente para impedir a resolução, do mesmo modo que não deverá ser viabilizada apenas para cumprir um requisito formal. Em verdade, cabe à provedora da rede social decidir sobre a extinção motivada do contrato firmado com o usuário levando em conta os argumentos por este invocados, respeitando materialmente o conteúdo da sua eventual manifestação.

Ainda no que concerne ao procedimento de resolução, cumpre salientar que o processo decisório deve obedecer a uma ideia de proporcionalidade⁷⁹, evitando-se um desequilíbrio pelo desencadear de poderes-sanção por faltas insignificantes – desdobramento da boa-fé objetiva, segundo as lições do professor Menezes Cordeiro⁸⁰. Nesse sentido, o cancelamento da conta do usuário deve ser compreendido como a última medida a ser adotada, justificando-se apenas nos casos

Cit. p. 381-385; FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 9), mas no caso das redes sociais, pode-se legitimar a sua utilização ante o estado de dependência e vulnerabilidade em que se colocam os usuários.

⁷⁹ “O Direito é proporção, balanceamento, promovendo-se a actuação do princípio da proporcionalidade, quer na sua vertente de necessidade e de adequação, uma vez que só há possibilidade de recurso à resolução se verificados certos pressupostos e se não subsistirem outras alternativas menos lesivas para a outra parte, quer na sua vertente de proporcionalidade em sentido estrito ou justa medida, não podendo a resolução fundada em quebra de confiança ultrapassar o limite do razoável ou correcto” (REIS, Ob. Cit., 2019, p. 1020-1021).

⁸⁰ CORDEIRO, António Menezes. *Da boa fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2007, p. 853-860.

em que não haja outras sanções cabíveis e capazes de surtir o efeito esperado pela provedora da rede social⁸¹. Atualmente, já existem muitas possibilidades de sanções dirigidas aos usuários que são adotadas na prática pelas provedoras das redes sociais, a exemplo da limitação de certas funcionalidades (como comentários e interações em conteúdo de terceiros), da redução do alcance de postagens e do próprio perfil do usuário faltoso (que não será exibido em resultados de buscas realizadas por terceiros), da fixação de *disclaimers* a respeito da sensibilidade do conteúdo publicado pelo usuário previamente ao acesso à sua postagem por terceiros, bem como previamente à publicação de certo conteúdo, e da própria suspensão temporária da conta de titularidade do usuário⁸².

Todas as medidas ora indicadas são sabidamente menos impactantes e mais reversíveis que a dissolução do vínculo, razão por que deverão ser preferidas a esta, de modo a se preservar a relação sem frustrar o interesse do usuário na utilização da rede social para a interação pessoal ou profissional com os demais integrantes da comunidade. A sanção deverá ser proporcional à gravidade (ou à quantidade de reiterações) do incumprimento, observando-se, na medida do possível faticamente, uma gradação delas, conforme o aumento da gravidade ou reiteração do comportamento faltoso. Pelo exposto, para que se justifique a resolução contratual e o consequente cancelamento da conta do usuário, *“tem, pois, de se tratar de um incumprimento de «não escassa importância», medindo-se a gravidade deste em função de diversos factores, tais como a modalidade que o mesmo revista, a espécie e natureza dos deveres violados, a importância dos interesses atingidos, a extensão dos danos causados, a duração do inadimplemento e o grau de culpa do infractor”*⁸³.

⁸¹ Essa ideia pode ser extraída das lições de Fernando Ferreira Pinto, aplicáveis à realidade sob análise, posto que não se debruce de forma específica sobre ela. Afirma o aludido professor: “A referida ponderação exige, ademais, que se avalie a proporcionalidade e adequação da consequência que se pretende extrair da concretização desse evento: a atribuição de um direito à imediata desvinculação dos compromissos contratuais. A pretensão do resolvente só deverá, pois, ser atendida quando, de acordo com os parâmetros de boa-fé, se torne insustentável ou não seja razoavelmente exigível, no caso concreto e em função do impacto daquele preciso evento, mantê-lo obrigado a cumprir o programa contratual inicialmente acordado (FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 6).

⁸² Para além disso, algumas das principais redes sociais já têm avançado em suas políticas voltadas à manutenção de um ambiente de convívio sadio entre os membros da comunidade. Nesse sentido, os sistemas têm sido programados para alertar previamente sobre comentários abusivos (de modo a preveni-los) e para, em geral, sugerir adequações de linguagem para evitar o cometimento de ilícitos por parte dos usuários.

⁸³ FERREIRA PINTO, Ob. Cit., p. 6. O autor chega a pontuar (p. 6-7) que em casos específicos pode haver uma resolução legítima mesmo diante de incumprimentos leves do contrato – o que, na realidade das redes sociais, diante da situação de vulnerabilidade e dependência em que se encontram os usuários, não parece particularmente adequado.

Por fim, cumpre reiterar que a tomada de decisão, posto que cuidadosa e fundamentada, deve ser célere, para que não se gere no usuário a expectativa de que o seu comportamento não será objeto de qualquer sanção por parte da administradora da plataforma. Assim, resumidamente, o procedimento a ser observado pelas provedoras das redes sociais para a resolução do contrato firmado com os seus usuários deve abranger, no mínimo: a informação qualificada a respeito das hipóteses de extinção motivada do vínculo no corpo dos termos de uso, com destaque e utilização de linguagem simples, acessível e integrada por exemplos práticos de possíveis comportamentos faltosos; a oportunidade do contraditório ao usuário previamente à comunicação da resolução, com uma tomada de decisão célere após a eventual manifestação do usuário perante a provedora ou, se e quando possível, a correção da conduta faltosa; e a observância a uma proporcionalidade da sanção a ser cominada, com a aplicação de penalidades diversas e menos drásticas diante de casos nos quais é viável a continuidade da relação entre as partes da relação jurídica. Trata-se de proposta formulada *de lege ferenda*, à luz das regras gerais de resolução contratual com foco na realidade específica sob estudo neste trabalho, objetivando de nortear o legislador em eventual regulação da matéria⁸⁴.

4.3 EFEITOS DA RESOLUÇÃO ILÍCITA POR INICIATIVA DAS PROVEDORAS

No curso deste trabalho, muito foi dito a respeito das regras gerais do regime de resolução por incumprimento dos contratos duradouros, especialmente no que concerne à materialidade subjacente à sua mobilização pela parte prejudicada pelas faltas da outra, e às formalidades exigidas para a validade do ato resolutivo. Nesta altura, importa analisar os efeitos decorrentes de eventual resolução contratual ilícita⁸⁵, seja pela ausência ou ilegitimidade da justificativa apresentada pela parte resolvente, seja pela inobservância ao procedimento necessário à prática de tal ato jurídico.

⁸⁴ Essa proposta segue a linha da crítica doutrinária, em Portugal, no sentido de vagueza e generalidade dos termos do Decreto-Lei nº. 446/1985, que careceria de uma mais aprofundada concretização dos deveres de proteção da parte de um negócio jurídico submetida às cláusulas contratuais gerais (PAIVA, Ob. Cit., p. 41).

⁸⁵ Outras expressões são usadas para o mesmo instituto, conforme notícia David Nunes dos Reis: “resolução ilegítima”, “desvinculação arbitrária”, “resolução infundada”, “resolução injusta” e “resolução ilegal” (REIS, Ob. Cit., 2018, p. 617). Na prática, todas as nomenclaturas conduzem ao mesmo resultado, sendo irrelevante prolongar tal discussão no corpo deste trabalho.

A regra geral, extraída da teoria do fato jurídico, é no sentido de que o não atendimento aos requisitos de validade de um ato (no caso, a resolução contratual) acarreta a sua inaptidão para produzir efeitos⁸⁶. Dessa forma, a parte resolvente que não atende aos requisitos materiais e formais para a prática do ato extintivo não deve, à partida, lograr êxito na pretendida dissolução do vínculo com o sujeito supostamente faltoso, o que implicaria na retomada da vigência do negócio e, conseqüentemente, das obrigações dele oriundas.

Ocorre que tal solução, conquanto satisfatória na perspectiva lógico-formal, não se revela muito pertinente em muitas situações práticas. É que, diante da imediata produção de efeitos do ato resolutivo – que não depende de intervenção judicial para se aperfeiçoar⁸⁷ – as partes do contrato normalmente buscam soluções alternativas para suprir a lacuna oriunda da extinção do vínculo, contratando com outras pessoas objetos semelhantes ao do negócio extinto; ou simplesmente, diante do ato de ruptura praticado, perdem o interesse em permanecer em um vínculo ativo com a outra (podendo se dizer, até mesmo, que a resolução ilícita, por si, gera o efeito de romper a confiança da parte a quem se imputou a falta na parte resolvente). Há que se atentar, ainda, sobretudo diante deste último ponto suscitado, para a regra da denunciabilidade dos contratos duradouros, o que também contribui para a conclusão no sentido da inexigibilidade da retomada da vigência do contrato⁸⁸.

Tudo isso faz com que essa solução acabe não se mostrando viável, tendo surgido na doutrina corrente segundo a qual a retomada do vínculo não é consequência necessária do reconhecimento da declaração da invalidade do ato resolutivo. Há, pois, que se avaliar concretamente os efeitos da iniciativa no sentido da resolução na esfera jurídica das partes do contrato, para então se concluir pela pertinência ou não da exigência de reconstituição do negócio em sua plena eficácia. Parece acertada tal posição, sobretudo quando a parte que não deu causa à resolução já firmou novo contrato com terceira pessoa, ou manifesta o seu desinteresse em

⁸⁶ REIS, Ob. Cit., 2018, p. 645.

⁸⁷ CORDEIRO, Ob. Cit., 2020, p. 473.

⁸⁸ Em referência ao contrato de agência – cuja natureza de contrato duradouro permite a mobilização por analogia –, são colocados justamente esses dois argumentos em favor da preservação da eficácia extintiva nos casos de resolução contratual ilícita (REIS, Ob. Cit., 2018, p. 641).

retomar a relação – o que equivaleria, em termos práticos, a uma denúncia do negócio⁸⁹.

A realidade dos termos e condições de uso de redes sociais, contudo, se revela diferente, e por essa razão demanda solução diversa nos casos em que a provedora resolve o contrato firmado com o usuário sem observância aos requisitos materiais e formais de validade exigidos para a prática do ato com eficácia extintiva. É que a utilização da plataforma pelo titular da conta se reveste de importância muito significativa no contexto das suas relações sociais (como já dito, tanto para fins pessoais quanto profissionais ou empresariais), de modo que a retomada da vigência do vínculo, com a reativação do seu perfil na comunidade, viabiliza a permanência da interação com os seus pares e o exercício de diversas atividades cotidianas que, na prática, dependem do acesso à rede. Ademais, a provedora da rede social não tem garantido o direito de denunciar o contrato em relação a um usuário específico (o que se excepciona nos casos de interrupção do fornecimento da plataforma para toda uma coletividade indeterminada de pessoas, consoante anteriormente definido), de modo que não poderia objetar a retomada do negócio sob esse fundamento.

Assim, considerando a necessidade de uso da plataforma, em conjunto com a impossibilidade de denúncia por parte da provedora, entende-se que o usuário, nos casos em que se evidencia a invalidade da resolução por iniciativa daquela, tem o direito de pleitear a reativação da sua conta, de modo a que possa retomar a interação com os membros da comunidade da qual fazia parte. Tal invalidade, registre-se, pode ter origem na ausência, insuficiência ou ilegitimidade da fundamentação para o ato extintivo (o que ocorre, por exemplo, quando se evidencia não ter o usuário infringido os termos de uso, quando o ato faltoso por ele praticado não se reveste de gravidade justificadora da resolução do contrato ou mesmo quando se tratou de um primeiro incumprimento único de baixa relevância); ou na inobservância ao procedimento a ser cumprido para um regular cancelamento da conta pela qual o usuário interage com a comunidade formada na rede social (são os casos, por exemplo, da extinção do contrato sem prévia comunicação ou mesmo oportunização do contraditório; da ausência de informações adequadas e claras sobre as possíveis sanções e bem assim sobre os comportamentos não admitidos no uso da plataforma; da imposição de uma

⁸⁹ Não se pode olvidar, nesse contexto, a possibilidade de a parte prejudicada com a resolução ilícita pleitear a reparação pelos danos eventualmente suportados, desde que presentes os pressupostos necessários à responsabilidade civil do resolvente.

sanção desproporcional à gravidade do ato faltoso, resultando em prejuízo para o usuário).

5 CONCLUSÕES

Cumprido o percurso proposto na introdução a este trabalho, cumpre, em síntese final, apontar as principais conclusões obtidas no seu curso, de modo sumariado para que se facilite a apreensão do conteúdo proposto. Assim, tem-se como resultados da pesquisa empreendida as seguintes afirmações:

1. Os termos e condições de uso das redes sociais têm natureza jurídica negocial, com manifestação de vontade da provedora da rede consubstanciada na definição do conteúdo dos termos; e do usuário, no aceite à proposta de regulação do uso da plataforma;

2. Os termos e condições de uso das redes sociais são classificados como (i) contratos duradouros, em decorrência da essencialidade do decurso do tempo para que os objetivos inicialmente pretendidos pelas partes com a sua celebração sejam alcançados; (ii) contratos de adesão, visto que a definição das suas cláusulas é de responsabilidade de apenas uma das partes, cabendo à outra apenas aderir à proposta recebida ou, em caso de discordância, deixar de celebrar o negócio; e (iii) contratos com cláusulas gerais, pois dirigidas a uma coletividade indeterminada de pessoas, que deverão de se submeter ao mesmo regramento;

3. Os usuários das redes sociais encontram-se em posição de vulnerabilidade contratual perante as provedoras das plataformas utilizadas, o que se explica pelo déficit informacional a respeito do funcionamento da tecnologia e da dinâmica de execução contratual; pela impossibilidade de interferir ativamente no conteúdo das cláusulas dos termos de uso; e pela necessidade prática de utilização das redes face à sua enorme relevância para o convívio social na atualidade, o que em certa medida os torna dependentes da tecnologia que lhes é licenciada pelas administradoras das redes;

4. O estado de vulnerabilidade a que se submetem os usuários das redes sociais impõe a implementação de certas medidas jurídicas destinadas à compensação de tal assimetria com a as provedoras das plataformas, o que assume especial relevo no regime da extinção do negócio, que não deve permitir o exercício arbitrário do poder contratual pela parte que se encontra em posição de vantagem;

5. Considerando as vias possíveis de extinção de um contrato duradouro (caducidade, denúncia e resolução por incumprimento ou por alteração das circunstâncias), apenas se considera cabível a mobilização, pelas provedoras das redes sociais, da resolução por incumprimento para esse efeito. Isso porque, de um lado, (i) a utilização das redes, pela sua pretensão de vitaliciedade, não é compatível com a fixação de um prazo certo de duração, de modo que os termos de uso, em geral, não caducam pelo decurso do tempo; (ii) a impessoalidade da relação entre a provedora e o usuário, aliada à dependência da prática do uso da rede por este sujeito da relação jurídica, torna indevida a denúncia contratual por parte daquela, exceto nos casos de descontinuação do serviço, com a retirada do ar da plataforma e encerramento da comunidade desenvolvida na rede social; e (iii) não há uma base negocial individualizada para cada usuário, de modo que não se justifica a resolução por alteração das circunstâncias motivadoras da celebração do contrato. Por outro lado, ao regime da resolução por incumprimento é totalmente compatível com a espécie negocial sob análise, visto que há um plexo de deveres a serem cumpridos pelo usuário durante a sua execução, sendo certo que a sua inobservância pode afetar os interesses da provedora da rede social, facultando-se-lhe a mobilização dessa modalidade extintiva;

6. Em geral, a resolução por incumprimento de um contrato duradouro exige, para a sua prática lícita: (i) no plano material, a existência de um justo motivo, traduzido no incumprimento grave ou reiterado das obrigações cabíveis a uma das partes, desde que disso resulte uma perda da confiança objetivamente depositada na regular execução contratual, de modo a restar inexigível o prolongamento da sua vigência pela parte adimplente; e (ii) no plano formal, a comunicação do ato resolutivo à parte infratora, imediatamente após a ciência pelo resolvente da falta cometida, com a indicação do motivo que o levou a fazê-lo;

7. Os termos e condições de uso de redes sociais se revestem de certas peculiaridades, sobretudo as pertinentes à impessoalidade do vínculo entre os seus sujeitos e à vulnerabilidade dos usuários, que demandam alguns ajustes ao regime geral da resolução por incumprimento;

8. Relativamente ao aspecto material, diante da inexistência de um vínculo especial de confiança entre os sujeitos, e sobretudo por parte da provedora no usuário (o que decorre da impessoalidade do vínculo firmado, o qual terá o mesmo conteúdo

aplicável aos milhões ou bilhões de usuários da plataforma), o incumprimento apto a ensejar a resolução do contrato deve ser aquele capaz de gerar prejuízos concretos à provedora da plataforma, como sucede nos casos em que a provedora se sujeita à responsabilidade civil por conta de um ato imputável ao usuário, ou em que a provedora suporta uma perda reputacional como efeito das condutas deste em contrariedade às normas de conduta cuja observância lhe era imposta;

9. No plano formal, a vulnerabilidade do usuário demanda a observância a um procedimento prévio à resolução, que abarque, pelo menos: a comunicação clara, eficaz e acessível a respeito do conteúdo da cláusula resolutiva e as hipóteses de sua mobilização; a oportunização do contraditório antes da extinção do contrato, facultando-se ao usuário, inclusive, a modificação ou exclusão do conteúdo ofensivo por si publicado, de modo que represente uma adequação da sua conduta faltosa; e a gradação das sanções a serem cominadas ao usuário, para que a consequência da falta cometida seja proporcional à sua gravidade e à sua repercussão na esfera jurídica da provedora da rede social, preferindo-se medidas menos drásticas à extinção do vínculo sempre que isso seja possível; e

10. Em caso de resolução ilícita dos termos de uso por iniciativa das provedoras das redes sociais, considerando que o contrato não pode ser denunciado por estas, e ainda que a utilização da plataforma é essencial àqueles na prática cotidiana, entende-se que deve lhes ser garantido o direito de retomar a sua vigência, com a reativação da conta de sua titularidade.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. *Negócio jurídico: existência, validade e eficácia*. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 1986.

BARBOSA, Mafalda Miranda. *Lições de teoria geral do direito civil*. Coimbra: Gestlegal, 2021.

BEVILÁQUA, Clóvis. *Teoria geral do direito civil*. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1975.

COELHO, Francisco Manuel de Brito Pereira. Cessação dos contratos duradouros: regime específico e contrato de agência. *In: ACTAS do Colóquio Distribuição Comercial nos 30 anos da lei do contrato de agência*. Coimbra: Instituto Jurídico, p. 225.244, 2016.

CORDEIRO, António Menezes. *Da boa fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2007.

_____. *Da resolução do contrato*. *Revista da Ordem dos Advogados*, Lisboa: Ordem dos Advogados, Ano 80, nº. 3, p. 445-474, 2020.

FERREIRA PINTO, Fernando A. *Resolução dos contratos duradouros*. Disponível em: https://www.academia.edu/42743363/Resolucao_a_o_dos_contratos_duradouros. Acesso em: 16 abr. 2024.

MACHADO, João Baptista. *Pressupostos da resolução por incumprimento*. In: ESTUDOS em homenagem ao Prof. Doutor J. J. Teixeira Ribeiro. Coimbra: Boletim da Faculdade de Direito, p. 343-411, 1979.

MARTINEZ, Pedro Romano. *Da cessação do contrato*. Coimbra: Almedina, 2017.

MENDES, Laura Schertel Ferreira; FRITZ, Karina Nunes. Case report: corte alemã reconhece a transmissibilidade da herança digital. *Revista de direito da responsabilidade*, Ano 1, p. 525-555, 2019.

MONTEIRO, António Pinto. A protecção do consumidor de serviços públicos essenciais. *Revista da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul*, Edição especial (3º Congresso Ibero-latino-americano de Direito do Consumidor), p. 220-238, 1998.

_____. O novo regime jurídico dos contratos de adesão / cláusulas contratuais gerais. *Revista da Ordem dos Advogados*. Lisboa: Ordem dos Advogados, Ano 62, n. 1, p. 111-142, 2002

MOTA PINTO, Carlos Alberto da. *Teoria Geral do Direito Civil*. Coimbra: Coimbra Editora, 2012.

PACÍN, M. Natália Mato. *Los contratos de redes sociales como contratos mediante condiciones generales*. In: SERVICIOS Digitales, Condiciones Generales y Transparencia. Portada: Thomson Reuters, 2020, p. 87-115.

PAIVA, Rafael Augusto de Moura. Recriar a vida contratual e servir ao ser humano: comunicação e informação nos contratos de adesão. *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, Coimbra: Associação Portuguesa de Direito do Consumo, n. 67, p. 17-101, 2011.

REIS, David Nunes dos. A (in)eficácia extintiva da resolução ilícita dos contratos. *Revista de Direito Civil*, Lisboa: Almedina, 2018, Ano III, n. 3, p. 615-655.

REIS, Raquel. *A quebra de confiança como justa causa de resolução nos contratos duradouros*. In: ESTUDOS em homenagem ao Conselheiro Presidente Joaquim de Sousa Ribeiro. Coimbra: Almedina, 2019. p. 991-1029.

RIBEIRO, Joaquim de Sousa. *O regime dos contratos de adesão: algumas questões decorrentes da transposição da Directiva sobre as cláusulas abusivas*. In: COMEMORAÇÕES dos 35 anos do Código Civil e dos 25 anos da Reforma de 1977. Coimbra: Coimbra Editora, 2007. p. 209-233.