

A REDIMENSÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS: BREVES REFLEXÕES À LUZ DO DIREITO CIVIL CONTEMPORÂNEO

Izabella Sanna Taylor¹

Sumário: 1. Introdução; 2. O debate acerca da regulação das redes sociais; 3. As plataformas de comércio eletrônico; 4. Os aplicativos de relacionamento; 5. Conclusão; Referências bibliográficas.

Resumo: O artigo analisa a responsabilidade civil das plataformas digitais no Brasil, considerando a expansão das *big techs* e os impactos decorrentes de sua atuação nas relações sociais e de consumo. Examina o regime previsto no Marco Civil da Internet e a recente decisão do Supremo Tribunal Federal nos Temas 987 e 533, que reconheceu a inconstitucionalidade parcial e progressiva do artigo 19. Aborda, ainda, a regulação das plataformas de comércio eletrônico e dos aplicativos de relacionamento, destacando os deveres de cuidado, prevenção, transparência e moderação de conteúdos. O estudo também estabelece um paralelo com o *Digital Services Act* da União Europeia e com modelos de responsabilização baseados em riscos. Sustenta-se que as plataformas podem assumir responsabilidade civil quando deixam de adotar medidas adequadas diante de conteúdos ou condutas ilícitas. Ao final, defende-se a necessidade de atuação do Congresso Nacional na regulamentação definitiva da matéria, de modo a assegurar maior segurança jurídica aos usuários e às empresas.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Plataformas digitais. Marco Civil da Internet. Supremo Tribunal Federal. Regulação digital.

1. INTRODUÇÃO

A responsabilidade civil das plataformas digitais é um tema em voga em todo o mundo, sobretudo pela franca ascensão das *big techs*. No Brasil, para se mensurar o impacto de uma gigante do ramo de tecnologia em nosso território, vale recorrer aos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua/Tecnologia

1 Procuradora do Estado. Especialista em Direito Público. Especialista em Teoria do Direito e Filosofia do Direito. Mestranda em Direito Público.

da Informação e Comunicação 2023², a Pnad/TIC, segundo os quais, em 2023, 163,8 milhões de pessoas possuíam um aparelho de telefone para uso pessoal, o equivalente a 87,6% da população com 10 anos ou mais.

Há, portanto, um contingente relevante de pessoas com acesso aos *smartphones* e, conseqüentemente, às plataformas digitais. Segundo divulgação da Uber³, que se denomina como “uma empresa de tecnologia que opera uma plataforma de mobilidade”, após 10 anos de atuação em território nacional, 125 milhões de brasileiros utilizaram o aplicativo pelo menos uma vez, o que corresponde a aproximadamente 80% da população adulta do Brasil.

Também corrobora o impacto das plataformas digitais o aplicativo de relacionamento Tinder, que teve, desde o seu lançamento, 530 milhões de *downloads*⁴ mundialmente; mesmo passando por uma queda em seus números, o aplicativo possuía, em 2022, no Brasil, uma base de 4,1 milhões de usuários ativos⁵.

Vale ponderar, ainda, que a temática da responsabilidade civil das plataformas digitais foi recentemente enfrentada pelo Supremo Tribunal Federal (STF), que concluiu, em 26 de junho de 2025, o julgamento conjunto dos Recursos Extraordinários 1.037.396⁶ e 1.057.258⁷, fixando a tese de inconstitucionalidade parcial e progressiva do artigo 19 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

2 IBGE revela que Brasil tem 163,8 milhões de pessoas com aparelho de telefone celular. *Uol*, 16 ago. 2024. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2024/08/16/ibge-revela-que-brasil-tem-1638-milhoes-de-pessoas-com-aparelho-de-telefone-celular.htm>. Acesso em: 25 ago. 2026.

3 UBER. **Fatos e Dados sobre a Uber**. 12 ago. 2024. Disponível em <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

4 WILSON, Rachel. Downloads do Tinder estão caindo, mas era dos aplicativos de namoro ainda não acabou. *CNN Brasil*, 14 fev. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/downloads-do-tinder-estao-caindo-mas-era-dos-aplicativos-de-namoro-ainda-nao-acabou/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

5 COLAÇO, Janize. Amor em tempos de Tinder: cai interesse dos brasileiros por apps de relacionamento. *InfoMoney*, 2 nov. 2024. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/consumo/amor-em-tempos-de-tinder-cai-interesse-dos-brasileiros-por-apps-de-relacionamento/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

6 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.037.396**. Relator: Ministro Dias Toffoli. Julgado em 26 jun. 2025. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/listarProcessos.asp?classe=&numeroProcesso=1037396>. Acesso em: 25 ago. 2026.

7 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.057.258**. Relator: Ministro Luiz Fux. Julgado em 26 jun. 2025. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/listarProcessos.asp?classe=&numeroProcesso=1057258>. Acesso em: 25 ago. 2026.

Compreendida a relevância do tema, pretende-se, a seguir, tecer algumas reflexões acerca da responsabilidade civil das plataformas digitais, mais especificamente no que concerne aos contratos celebrados entre essas empresas de tecnologia e seus usuários, à luz do direito civil contemporâneo e das recentes decisões do Supremo Tribunal Federal, que reinterpretaram o regime de responsabilidade previsto no Marco Civil da Internet.

2. A REGULAÇÃO DAS REDES SOCIAIS NO BRASIL E NO MUNDO

Antes de se adentrar nas relações contratuais que envolvem as diversas plataformas digitais, faz-se mister mencionar o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a recente decisão do Supremo Tribunal Federal, precisamente no tocante à (in)constitucionalidade do artigo 19, que assim dispõe:

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário⁸.

A grande problemática trazida no bojo do Recurso Extraordinário 1.037.396, segundo o relator Dias Toffoli, se dá em razão da “imunidade total aos conteúdos e ao perfil falso enquanto não houver uma decisão judicial, sendo um privilégio somente ser chamado a responder por um dano quando e se descumprir ordem judicial prévia e específica⁹”.

Ainda de acordo com o ministro, o regime de responsabilidade nos casos de conteúdo de terceiro, tal qual ocorre em postagens no Facebook, Instagram e X, da forma como está previsto no Marco Civil da Internet, não tem sido capaz de fornecer proteção efetiva aos direitos fundamentais; seria no ambiente virtual proporcionado por essas *big techs* que pessoas se reúnem sob o pretexto da liberdade de expressão para o cometimento de crimes no mundo da violência digital¹⁰.

8 BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014.

9 ANGELO, Tiago. STF retoma análise sobre responsabilização de redes por conteúdos de usuários. *Consultor Jurídico*, 4 dez. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-dez-04/stf-retoma-analise-sobre-responsabilizacao-de-redes-por-conteudos-de-usuarios>. Acesso em: 25 ago. 2026.

10 *Ibid.*

No cenário internacional, o tema da responsabilidade civil das plataformas digitais avançou consideravelmente na Europa, recentemente, no sentido de que estas devem criar mecanismos de moderação de conteúdo para combater a falta de transparência por parte das plataformas e a impossibilidade ou grande dificuldade de o usuário definir se concorda ou não com os termos dessas empresas.

A norma em questão entrou em vigor em 25 de agosto de 2023. Trata-se do *Digital Services Act* (DSA), com alcance em toda a União Europeia, o qual tem a “complexa e importante tarefa de deixar a internet mais segura, tornando cada vez mais difícil a propagação de conteúdo ilícito: *fake news*, discursos de ódio, promoção do terrorismo e ataques à democracia”¹¹.

Já no Brasil, o Supremo Tribunal Federal concluiu o julgamento conjunto dos Recursos Extraordinários n.º 1.037.396 e n.º 1.057.258, os quais discutiam, respectivamente, os Temas 987 e 533 de repercussão geral, sendo fixada a tese da inconstitucionalidade parcial e progressiva do artigo 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), que exige ordem judicial específica para a responsabilização civil de provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Isso porque “há um estado de omissão parcial que decorre do fato de que a regra geral do art. 19 não confere proteção suficiente a bens jurídicos constitucionais de alta relevância (proteção de direitos fundamentais e da democracia)”¹².

Com base nessa premissa, o Supremo Tribunal Federal definiu que o provedor de aplicações de internet será responsabilizado civilmente, nos termos do art. 21 da Lei nº 12.965/2014¹³, pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros

11 GUARIENTO, Daniel Bittencourt; MARTINS, Ricardo Mafféis. Europa avança na responsabilização de grandes plataformas. *Migalhas*, 20 out. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/impressoes-digitais/395633/europa-avanca-na-responsabilizacao-de-grandes-plataformas>. Acesso em: 25 ago. 2026.

12 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário n. 1.057.258*, *Op. cit.*

13 Art. 21. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela 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 quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo. BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, *Op. cit.*

em casos de crime ou atos ilícitos, sem prejuízo do dever de remoção do conteúdo, aplicando-se a mesma regra nos casos de contas denunciadas como inautênticas.

Já nas hipóteses de crimes contra a honra, aplica-se o art. 19 da Lei nº 12.965/2014, sem prejuízo da possibilidade de remoção por notificação extrajudicial. E, em se tratando de sucessivas replicações do fato ofensivo já reconhecido por decisão judicial, todos os provedores de redes sociais deverão remover as publicações com conteúdo idêntico, independentemente de novas decisões judiciais, a partir de notificação judicial ou extrajudicial.

Foi estabelecida, ainda, a presunção de responsabilidade dos provedores por conteúdos ilícitos quando se tratar de anúncios e impulsionamentos pagos ou de rede artificial de distribuição (*chatbot* ou robôs), casos em que a responsabilização poderá ocorrer independentemente de notificação, ficando os provedores excluídos de responsabilidade se comprovarem que atuaram diligentemente e em tempo razoável para tornar indisponível o conteúdo.

Para os crimes considerados graves, como terrorismo, incitação ao ódio, violência de gênero e pornografia infantil, os quais foram previstos em rol taxativo¹⁴, o provedor de aplicações de internet será responsável quando não promover a indisponibilização imediata do conteúdo.

A incidência do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 foi definida para o provedor de serviços de *e-mail*, para o provedor de aplicações cuja finalidade primordial seja a realização de reuniões fechadas por vídeo ou voz e para o provedor de serviços de mensageria instantânea (também chamados de provedores de serviços de

14 (a) condutas e atos antidemocráticos que se amoldem aos tipos previstos nos artigos 286, parágrafo único, 359-L, 359-M, 359-N, 359-P e 359-R do Código Penal; (b) crimes de terrorismo ou preparatórios de terrorismo, tipificados pela Lei nº 13.260/2016; (c) crimes de induzimento, instigação ou auxílio ao suicídio ou à automutilação, nos termos do art. 122 do Código Penal; (d) incitação à discriminação em razão de raça, cor, etnia, religião, procedência nacional, sexualidade ou identidade de gênero (condutas homofóbicas e transfóbicas), passível de enquadramento nos arts. 20, 20-A, 20-B e 20-C da Lei nº 7.716, de 1989; (e) crimes praticados contra a mulher em razão da condição do sexo feminino, inclusive conteúdos que propagam ódio às mulheres (Lei nº 11.340/06; Lei nº 10.446/02; Lei nº 14.192/21; CP, art. 141, § 3º; art. 146-A; art. 147, § 1º; art. 147-A; e art. 147-B do CP); (f) crimes sexuais contra pessoas vulneráveis, pornografia infantil e crimes graves contra crianças e adolescentes, nos termos dos arts. 217-A, 218, 218-A, 218-B e 218-C, do Código Penal e dos arts. 240, 241-A, 241-C e 241-D do Estatuto da Criança e do Adolescente; g) tráfico de pessoas (CP, art. 149-A). BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.037.396 e Recurso Extraordinário n. 1.057.258**. Temas 987 e 533 da repercussão geral. Decisão de julgamento. Brasília, DF, 26 jun. 2025.

mensageria privada), exclusivamente no que diz respeito às comunicações interpessoais, resguardadas pelo sigilo das comunicações.

Foram fixados, ainda, deveres adicionais, quais sejam: a edição de autorregulação que abranja, necessariamente, sistema de notificações, devido processo e relatórios anuais de transparência em relação a notificações extrajudiciais, anúncios e impulsionamentos, bem como a disponibilização, a usuários e a não usuários, de canais específicos de atendimento, preferencialmente eletrônicos, que sejam acessíveis e amplamente divulgados nas respectivas plataformas de maneira permanente.

Por fim, os provedores de aplicações de internet com atuação no Brasil devem constituir e manter sede e representante no país, cuja identificação e informações para contato deverão ser disponibilizadas e estar facilmente acessíveis nos respectivos sítios.

Em resumo, segundo o entendimento do Supremo Tribunal Federal, a remoção de conteúdo poderá ocorrer mediante:

- a) notificação privada, nos casos dos crimes em geral;
- b) ordem judicial, para os crimes de calúnia, injúria e difamação;
- c) “de ofício”, pela plataforma, em razão do dever de cuidado, nos casos de conteúdos ilícitos graves tipificados em leis.

A decisão do STF representa um novo marco para a responsabilidade civil, exigindo das plataformas uma postura ativa e diligente na remoção de conteúdos ilícitos e reforçando a necessidade de regulação mais efetiva do ambiente digital. O papel das empresas de tecnologia deixa de ser meramente passivo, com a imposição de deveres concretos de cuidado, prevenção e transparência. Esse entendimento respalda-se no argumento de que o modelo de responsabilidade previsto no art. 19 do Marco Civil da Internet era insuficiente para lidar com os desafios contemporâneos da *internet*, especialmente diante da atuação de grandes plataformas, como redes sociais e *marketplaces*, razão pela qual deve haver um modelo normativo baseado na avaliação do risco que cada tipo de atividade da plataforma representa para os direitos fundamentais dos usuários¹⁵.

15 DIAS, Daniel Pires Novais *et al.* Plataformas no Marco Civil da Internet: a necessidade de uma responsabilidade progressiva baseada em riscos. *Civillistica.com*, v. 12, n. 3, p. 1-30, 2023. Disponível em: <https://civillistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/931>. Acesso em: 25 ago. 2026.

Dessa forma, a responsabilização de provedores de aplicativos deve considerar dois fatores principais: o tamanho do provedor e o risco que seus sistemas de moderação e recomendação apresentam: provedores menores e com riscos baixos podem seguir deveres de cuidado básicos, enquanto plataformas maiores e de alto risco devem adotar medidas mais rigorosas, como revisão humana de decisões, relatórios de transparência, auditorias independentes e garantia de controle efetivo dos usuários sobre sistemas de recomendação¹⁶.

Os argumentos que corroboram a decisão do STF partem do pressuposto de que, no caso das grandes plataformas digitais, considera-se que estas também assumem riscos ao disponibilizar redes de comunicação, já que podem lucrar com conteúdos prejudiciais que geram engajamento. Em razão disso, embora não se espere censura prévia, exige-se delas a adoção de mecanismos eficientes de moderação e remoção de conteúdos lesivos. Isso denota a necessidade de leis específicas, como a NetzDG na Alemanha, o DSA europeu e o PL 2630/20 no Brasil, buscando uma responsabilização mais clara e ágil diante da escala e da velocidade dos danos possíveis nas redes sociais¹⁷.

Sustenta-se, assim, a necessidade de um modelo normativo fundado na responsabilidade progressiva baseada em risco, abordagem que reflete uma visão mais refinada e proporcional da regulação digital, considerando não apenas a conduta das plataformas, mas também sua estrutura, alcance e poder de influência na esfera pública.

Por outro lado, a decisão do Supremo Tribunal Federal foi alvo de críticas, no sentido de que a relativização da regra do artigo 19 do Marco Civil da Internet pode gerar efeitos desastrosos na sociedade. A propósito:

[...] Além disso, não podemos ignorar os esforços de construção de ferramentas tecnológicas para identificação e remoção de conteúdos. Não é porque temos críticas ao funcionamento das ferramentas utilizadas que devemos desconsiderar um sistema que apresenta qualidades importantes, tendo se desenvolvido de forma contínua para dar conta de inúmeros desafios ao longo dos últimos anos. Relativizar a regra do art. 19, inclusive, poderia desorganizar esse sistema de ferramentas e

16 *Ibid.*

17 SANTOS, Humberto Cunha dos. A revisão do Código Civil e o novo contexto de responsabilidade civil das plataformas digitais. *Revista Eletrônica Direito & TI*, Porto Alegre, v. 1, n. 19, p. 16-17, maio/ago. 2024. Disponível em: <https://www.direitoeti.com.br/direitoeti/article/view/207>. Acesso em: 25 ago. 2026.

processos para o combate a conteúdos nocivos. Nesse sentido, a relativização pode gerar outros efeitos danosos. Em nossa visão, relativizar ou eliminar a limitação de responsabilidade de provedores de aplicação criará o incentivo para que plataformas obedeçam indiscriminadamente aos pedidos extrajudiciais de remoção, como uma forma de evitar riscos de responsabilização. Assim, a relativização ou eliminação do art. 19 pode levar a restrição de informações, incluindo informações lícitas, parte de um debate saudável de ideias na sociedade. Por fim, devemos refletir sobre o que esperamos da moderação de conteúdos nos dias atuais. Moderação por plataformas digitais não deve ser avaliada apenas em termos de velocidade, o quão rápido um conteúdo será removido. Temos que também levar em consideração o que caracteriza um conteúdo como nocivo e o que torna um conteúdo legítimo em nossa sociedade. É claro que as partes de um processo terão visões antagônicas sobre a caracterização de um conteúdo, porém, atribuir exclusivamente às plataformas a competência de avaliar a legitimidade de um conteúdo não se atenta para o fato de que, como empresas, elas se orientam pela redução de sua exposição a riscos. Desse modo, a remoção de conteúdos se tornaria a regra geral em nossa sociedade, quando deveria ser uma medida excepcional. Por essas razões, nossa contribuição entende pela constitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet, reforçando que não há uma incompatibilidade desse regime com o combate à conteúdos que possam ofender direitos de personalidade, incitar o ódio ou difundir informações fraudulentas¹⁸.

Não se pretende adentrar, ao menos por ora, o mérito das premissas da decisão do Supremo Tribunal Federal. Ressalva-se apenas que, não obstante os argumentos em defesa da decisão aduzidos pela doutrina, não se pode olvidar que a regulação na Europa ocorreu via Parlamento Europeu, ao passo que, aqui, ocorreu por meio do Poder Judiciário, o qual, como se sabe, não tem legitimidade constitucional para legislar.

3. AS PLATAFORMAS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

De pronto, é imperioso reforçar que o princípio da boa-fé objetiva, emanado do Código Civil, deve ser observado pelas plataformas digitais de comércio, conforme a lição de Nelson Nery Júnior:

A boa-fé objetiva não se limita às fases pré-contratual e contratual, estendendo-se também ao cumprimento das obrigações e à fase pós-contratual. As plataformas

18 CEPI FGV – FEED. Contribuição para a Audiência Pública do Art. 19 do Marco Civil no STF. *Medium*, 4 abr. 2023. Disponível em: <https://medium.com/o-centro-de-ensino-e-pesquisa-em-inova%C3%A7%C3%A3o-est%C3%A1/contribui%C3%A7%C3%A3o-para-a-audi%C3%Aancia-p%C3%BAblica-do-art-19-do-marco-civil-no-stf-10b667f0054e>. Acesso em 25 ago. 2026.

de comércio eletrônico, ao se beneficiarem economicamente das transações realizadas em seus ambientes, assumem o dever de vigilância e cuidado sobre os produtos e serviços ofertados, respondendo pelos danos decorrentes de sua omissão ou negligência¹⁹.

Dessa forma, a jurisprudência pátria vinha firmando o entendimento de que a plataforma digital que intermedia compras e serviços no ambiente virtual ou que, de alguma forma, auferir vantagem econômica a partir dessas transações deve responder solidariamente pelos prejuízos causados ao consumidor. Nesse sentido:

“O Mercado Livre é empresa com atuação no e-commerce que utiliza a plataforma do site para oferecer ambiente eletrônico de compra e venda, funcionando como intermediador e “vitrine” dos produtos anunciados pelos vendedores, que possui regras específicas sobre a conduta de seus usuários. Frise-se que o Mercado Livre é uma empresa de tecnologia que oferece soluções de comércio eletrônico para que pessoas e empresas possam comprar, vender, pagar, anunciar e enviar produtos por meio da internet, e não se limita à operação de plataforma de anúncios, mas participa do negócio entabulado entre vendedor e consumidor, inclusive recebendo pagamento pelo serviço prestado em sua plataforma, sendo o Mercado Pago o serviço responsável pela parte de pagamentos do Mercado Livre, além de permitir que outros sites e serviços o utilize como forma de pagamentos. O site possui o Programa Compra Garantida, utilizado com o objetivo de resguardar os usuários compradores que tenham comprado um produto na plataforma do Mercado Livre. Por esse programa, o consumidor tem 28 dias, contados a partir da compra, para apresentar reclamação junto ao Mercado Livre quando não receber o produto (ID 28543830). (...) VI. Ao comprar um produto por meio do Mercado Livre, cujo pagamento foi realizado na modalidade Mercado Pago (ID 258543793 - fl. 2), a administradora do site recebe comissão pela intermediação e assume responsabilidade pelo sucesso da operação, sendo também responsável pelo ressarcimento dos valores despendidos em caso de não entrega do produto, como é o caso dos autos, ainda mais no caso em que os autores apresentaram reclamação junto ao site réu dentro do prazo estipulado pelo Programa Compra Garantida, criado pelo próprio réu.” (Acórdão 1385951, 07047932220218070005, Relatora: ANA CLAUDIA LOIOLA DE MORAIS MENDES, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 12/11/2021, publicado no DJe: 26/11/2021.)²⁰.

19 NERY JÚNIOR, Nelson. **Código Civil Comentado**. 15. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 843.

20 DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão n. 1168030**. Processo n. 0714841-51.2018.8.07.0003. Relator: Fernando Antonio Tavernard Lima. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. Julgado em: 30 abr. 2019. Publicado no DJe em: 8 maio 2019.

A ideia de proteção ao consumidor se estende às plataformas digitais, sobretudo pela sua posição de prevalência em relação aos consumidores, uma vez que essas empresas possuem uma capacidade financeira e influência de maneira abrangente na sociedade, sendo o usuário da plataforma o sujeito hipossuficiente dessa relação contratual²¹.

A doutrina reconhece a responsabilidade solidária das plataformas ligadas ao comércio, atrelada à boa-fé objetiva e ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, justamente pela posição privilegiada que essas plataformas possuem ao intermediar e, eventualmente, cobrar valores pelo serviço prestado, propiciando um ambiente de negócios virtual e gerando receitas com tráfego por meio de anúncios publicitários, ou seja, com um poder de influência elevado nessas transações. A propósito, são os ensinamentos de Cláudia Lima Marques:

As plataformas digitais, ao fornecerem um ambiente propício para a realização de negócios e auferirem lucros dessa intermediação, devem responder solidariamente pelos danos causados aos consumidores. Esta responsabilidade decorre não apenas da previsão legal do CDC, mas também dos princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, que impõem deveres de lealdade e transparência às empresas que atuam no mercado de consumo²².

No julgamento dos Temas 987 e 533, o Supremo Tribunal Federal buscou se aproximar do entendimento doutrinário acerca das plataformas de comércio eletrônico, uma vez que ficou expressamente definido que os provedores de aplicações de internet que operam como *marketplaces* devem responder civilmente conforme as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Com efeito, o STF reconhece que essas plataformas não são meras intermediárias neutras, mas participantes ativas da cadeia de consumo, com deveres jurídicos próprios diante dos riscos inerentes à atividade que exercem.

Assim, agora há uma presunção de responsabilidade com base nas relações de consumo mediadas pelos *marketplaces*, cabendo a eles adotar medidas de

21 PISKE, Oriana; NUNES FARIA, Cláudio; ALVES DA SILVA, Cristiano. 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. *Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios*, 9 dez. 2016. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-oriana-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva>. Acesso em: 25 ago. 2026.

22 MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 203.

prevenção, controle e resposta eficaz diante de conteúdos ou produtos ilícitos, falsificados ou potencialmente danosos.

A orientação em questão se aproxima da lógica da responsabilização progressiva e baseada em riscos, alinhando o ordenamento jurídico brasileiro a modelos internacionais contemporâneos, como o *Digital Services Act* da União Europeia, que também impõe obrigações graduais de diligência conforme o porte da plataforma e o impacto potencial de sua atuação no ambiente digital.

4. OS APLICATIVOS DE RELACIONAMENTOS

Com o aumento da popularidade dos aplicativos de relacionamento no Brasil e no mundo, os casos de crimes cometidos por intermédio dessas plataformas têm crescido consideravelmente. Segundo dados da Secretaria da Segurança Pública de São Paulo, em 2023, 90% dos sequestros registrados na capital foram realizados a partir de perfis falsos criados em aplicativos como o Tinder²³.

Nesses casos, o grande ponto de controvérsia reside na responsabilidade dos aplicativos de relacionamento. De pronto, conforme elencado no tópico anterior, consoante o dever de cuidado que perpassa as relações consumeristas, a plataforma deve ser diligente e criar mecanismos a fim de coibir a criação de perfis falsos, como a checagem da identidade do usuário. Forçoso evidenciar que um dos maiores problemas desses aplicativos consiste no fato de que não há necessidade de verificação da identidade e nem de antecedentes criminais²⁴ dos usuários.

O artigo “Tinder swindlers: substantive and procedural matters pertaining to online dating fraud under the Common Law and The Cybercrimes Act²⁵” aborda o *cyber fraud*, figura similar aos golpes supramencionados:

23 FLORIANO, Mariana. Golpe do Tinder: empresas são responsáveis pelos danos causados aos usuários? *Tribuna de Minas*, 16 set. 2023. Disponível em: <https://tribunademinas.com.br/noticias/defesa-consumidor/16-09-2023/golpe-do-tinder.html>. Acesso em: 25 ago. 2026.

24 DOMINGOS, Juliana. A responsabilidade de apps de paquera na proteção de usuários. *Nexo Jornal*, 5 dez. 2019. Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2019/12/05/a-responsabilidade-de-apps-de-paquera-na-protecao-de-usuarios>. Acesso em: 25 ago. 2026.

25 VAN DER LINDE, Delano Cole. Tinder swindlers: substantive and procedural matters pertaining to online dating fraud under the common law and the Cybercrimes Act. *Obiter*, v. 45, n. 2, 2024. Disponível em: https://scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1682-58532024000200005&lang=pt. Acesso em: 25 ago. 2026.

Nevertheless, if an independent offence serves the exclusive function of bringing attention to the proliferation of cyber fraud and the fact that it is a punishable offence, that is itself a commendable goal. This awareness is important not only for victims who might be unaware that romance scams are illegal but also for police officers who might consider such scams a mere risk of being an Internet user and not a crime.

Na África do Sul, houve a criação de legislação específica, o *Cybercrimes Act*, o qual deve respaldar o Judiciário e a atuação da polícia no combate aos casos *cyber fraud*.

No Brasil, há um projeto de lei com o mesmo propósito do *Cybercrimes Act*, qual seja, o PL nº 2811/2023, que busca regulamentar aplicativos de relacionamento. A proposta visa combater a proliferação de perfis falsos e as práticas criminosas que advêm da falta de mecanismos para a proteção do usuário. A ideia fulcral é tornar essas empresas mais diligentes, com participação no controle e na verificação da identidade de seus usuários e da veracidade dos dados cadastrados. O projeto de lei também propõe punições caso as medidas não sejam cumpridas, como multa e até proibição de funcionamento no Brasil.

Destaca-se que a 9ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo²⁶ condenou o Tinder a indenizar uma mulher cujo número de celular e cujas fotos foram usados em um perfil falso²⁷:

O caso dos autos diverge da hipótese descrita, porque o caráter da rede de relacionamentos do aplicativo da parte ré não tem a finalidade de difundir ideias ou publicar informações de cunho geral, mas tão somente de aproximar pessoas pela internet, cujos perfis contêm unicamente informações pessoais.

[...]

É certo, no caso, que a autora buscou solução administrativa para a retirada de suas informações de perfil falso, tanto por meio do próprio mecanismo de denúncia da plataforma, quanto por notificação extrajudicial realizada pela Defensoria Pública, tendo a omissão da parte ré gerado prejuízos de caráter moral, que, em ambiente virtual, são de difícil mensuração.

26 SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo. **Apelação Cível n. 1007200-31.2020.8.26.0005**. Apelante/apelada: Cláudia Rodrigues da Silva. Apelada/apelante: Parperfeito Comunicação S.A. Relator: Rogério Murillo Pereira Cimino. 9ª Câmara de Direito Privado. Julgado em: 26 out. 2021.

27 VIAPIANA, Tabata. Mulher deve ser indenizada por perfil falso no Tinder, decide TJ-SP **Consultor Jurídico**, 21 dez. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-dez-21/mulher-indenizada-perfil-falso-tinder-decide-tj-sp/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

A decisão do STF no julgamento dos Temas 987 e 533 também impacta de forma relevante os aplicativos de relacionamento, ainda que não tenha tratado expressamente dessas plataformas. Com a declaração de inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 do Marco Civil da Internet, a Corte estabeleceu que provedores de aplicações de internet estão sujeitos à responsabilização civil por danos causados por terceiros, nos casos de conteúdos ou condutas ilícitas, especialmente quando não adotarem medidas adequadas de prevenção, moderação e remoção.

Malgrado os aplicativos de relacionamento não tenham sido mencionados nominalmente, é possível enquadrá-los como provedores de aplicação de internet com finalidade comunicacional pública e aberta: ao possibilitarem o contato entre usuários desconhecidos, essas plataformas criam ambientes com riscos previsíveis, como casos de assédio, golpes, falsidade ideológica e até crimes mais graves.

À luz da nova interpretação do STF, isso acarreta o dever de agir preventivamente para mitigar tais riscos, por meio da verificação de perfis, de canais eficientes de denúncia, do bloqueio de usuários reincidentes e da cooperação com as autoridades.

A responsabilização dependerá, portanto, da diligência da plataforma diante da denúncia ou da ciência de conteúdo ou comportamento ilícito. O STF foi claro ao estabelecer a responsabilidade dos provedores de aplicações de internet quando há falha sistêmica, especialmente se deixarem de adotar medidas adequadas de prevenção ou remoção dos conteúdos ilícitos, configurando violação ao dever de atuar de forma responsável, transparente e cautelosa.

Por consequência, os aplicativos de relacionamento, embora ainda não submetidos a um regime específico como os *marketplaces*, passam a ter deveres reforçados de cuidado e prevenção diante de conteúdos ou condutas potencialmente danosas entre seus usuários. A omissão ou a negligência poderá configurar falha sistêmica e gerar responsabilidade civil, mesmo antes de qualquer decisão judicial, especialmente em casos recorrentes ou de conhecimento público.

Ademais, o STF determinou que todos os provedores devem adotar sistemas de notificação, processos claros de moderação e transparência nos mecanismos de controle de conteúdos. Aplicativos de relacionamento não estão excluídos dessa diretriz e, a partir de agora, deverão incluir políticas de *compliance* digital, autorregulação e prestação de contas, sob pena de responsabilização por danos decorrentes de sua inércia.

Portanto, o que se observa no Brasil é que há um movimento de adoção de medidas para o combate às fraudes em aplicativos de relacionamento. A tentativa de regulação desses aplicativos por meio do PL nº 2811/2023, por exemplo, é uma forma de dar efetividade aos princípios e às normas de diplomas legais em vigência no Brasil, como o próprio Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e o Código Civil.

A tendência é que se repute existente o dever de indenizar, independentemente de culpa, inclusive, se houver falha na prestação do serviço pelo aplicativo de namoro, como nos casos em que a empresa não foi diligente quanto à verificação da identidade do usuário.

5. CONCLUSÃO

Há, no Brasil e no mundo, uma tendência de se tentar conciliar o respeito à liberdade de expressão e o combate à ilicitude no ambiente virtual, dando ao usuário meios para se proteger dos abusos que eventualmente venha a sofrer nessas plataformas.

Comparativamente ao Marco Civil da Internet, preceituado no artigo 19 supracitado, na União Europeia não há a necessidade de ordem judicial específica para a remoção de conteúdo ilícito; conjuntamente com o *Digital Services Act*, na Europa, utiliza-se o sistema de *notice and take down*, responsabilizando a plataforma digital a partir da notificação, sendo que, a desde então, devem ser adotadas todas as medidas possíveis para remover ou bloquear o conteúdo ilícito.

A decisão do STF buscou aproximar o sistema jurídico nacional dos padrões internacionais, como o *Digital Services Act* da União Europeia, o qual adota uma lógica regulatória baseada em riscos e deveres proporcionais de cuidado, superando modelos binários (responsabilidade total *versus* isenção absoluta) e reconhecendo o papel ativo das plataformas na prevenção de danos aos direitos fundamentais, além de reforçar o papel do Estado na proteção desses direitos em contextos de elevada complexidade tecnológica. O desafio que se impõe, a partir de agora, é a construção de um marco legislativo efetivo, que ofereça segurança jurídica tanto para usuários quanto para os agentes econômicos envolvidos.

Como se vê, o Brasil parece ter optado por um caminho semelhante ao da União Europeia, mas a regulação deveria ocorrer também por meio do Parlamento, que detém a legitimidade constitucional para tanto, e não por meio do Judiciário.

A responsabilidade civil das plataformas digitais, por se tratar de matéria que está intimamente ligada à tecnologia e às mudanças que acontecem em escala e velocidade peculiares, exige dos agentes legislativos atuação com a mesma dinâmica e celeridade, para que se dirimam, em tempo hábil, as controvérsias que porventura surjam.

Embora esse novo cenário, criado em razão do avanço das *big techs* e demais plataformas digitais, tenha dado origem a diversas normas no Brasil e no mundo, como o Marco Civil da Internet e o *Digital Services Act*, não se pode olvidar que a disciplina da responsabilidade civil das plataformas digitais pode ser extraída tanto do Código Civil quanto do Código de Defesa do Consumidor, considerando a carga principiológica emanada desses diplomas jurídicos, vale dizer, a boa-fé, a autonomia da vontade, o dever de cuidado, a vulnerabilidade do consumidor ante as plataformas digitais e à proteção de direitos de imagem e à intimidade de terceiros.

Além do arcabouço normativo explicitado, a doutrina pátria e a jurisprudência vêm se firmando quanto à efetivação dos princípios e diretrizes que tomaram conta do debate político e jurídico a respeito do Marco Civil da Internet e das formas de responsabilizar essas plataformas com base em legislações preexistentes, como o Direito do Consumidor, o qual, apesar de não tratar especificamente do tema, tem robustez teórica no que tange ao fornecimento de serviços, o que permite a subsunção desses casos às normas já existentes.

Portanto, é de suma relevância entender que o dinamismo dessas relações contratuais, que se validam por meio de “termos de usuários”, em que são aceitas as condições impostas por essas empresas na simplicidade de um clique, é perpassado por uma quantidade significativa de normas que se inter-relacionam, condicionando as plataformas digitais aos deveres descritos tanto na formação do contrato, em sua vigência e após o seu encerramento, como preceitua o nosso direito contratual.

Conclui-se, por meio da amostra de casos estudados, que as alegações das plataformas digitais de exclusão da responsabilidade civil por fato de terceiro não têm encontrado respaldo nos julgados mais recentes, denotando um alinhamento da jurisprudência com as normas internacionais em matéria de responsabilização das plataformas digitais.

A decisão do Supremo Tribunal Federal sobre o art. 19 do Marco Civil representa um marco regulatório de transição no Brasil, uma vez que, considerando que não se trata do órgão legitimado para disciplinar o tema, cabe ao Congresso Nacional

retomar o seu papel constitucional e dispor em definitivo sobre a matéria, seja por meio de lei que corrobore o entendimento do Supremo Tribunal Federal, seja por meio do chamado efeito *backlash*, com lei ou emenda constitucional em sentido contrário ao decidido pela mais alta Corte do país.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGELO, Tiago. STF retoma análise sobre responsabilização de redes por conteúdos de usuários. *Consultor Jurídico*, 4 dez. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-dez-04/stf-retoma-analise-sobre-responsabilizacao-de-redes-por-conteudos-de-usuarios>. Acesso em: 25 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.037.396**. Relator: Ministro Dias Toffoli. Julgado em 26 jun. 2025. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/listarProcessos.asp?classe=&numeroProcesso=1037396>. Acesso em: 25 ago. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.057.258**. Relator: Ministro Luiz Fux. Julgado em 26 jun. 2025. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/listarProcessos.asp?classe=&numeroProcesso=1057258>. Acesso em: 25 ago. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.037.396 e Recurso Extraordinário n. 1.057.258**. Temas 987 e 533 da repercussão geral. Decisão de julgamento. Brasília, DF, 26 jun. 2025.

CEPI FGV – FEED. Contribuição para a Audiência Pública do Art. 19 do Marco Civil no STF. *Medium*, 4 abr. 2023. Disponível em: <https://medium.com/o-centro-de-ensino-e-pesquisa-em-inova%C3%A7%C3%A3o-est%C3%A1/contribui%C3%A7%C3%A3o-para-a-audi%C3%Aancia-p%C3%BAblica-do-art-19-do-marco-civil-no-stf-10b667f0054e>. Acesso em 25 ago. 2026.

COLAÇO, Janize. Amor em tempos de Tinder: cai interesse dos brasileiros por apps de relacionamento. *InfoMoney*, 2 nov. 2024. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/consumo/amor-em-tempos-de-tinder-cai-interesse-dos-brasileiros-por-apps-de-relacionamento/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

DIAS, Daniel Pires Novais *et al.* Plataformas no Marco Civil da Internet: a necessidade de uma responsabilidade progressiva baseada em riscos. *Civilistica.com*, v. 12, n. 3, p. 1-30, 2023. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/931>. Acesso em: 25 ago. 2026.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão n. 1168030**. Processo n. 0714841-51.2018.8.07.0003. Relator: Fernando Antonio Tavernard Lima. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. Julgado em: 30 abr. 2019. Publicado no DJe em: 8 maio 2019.

DOMINGOS, Juliana. A responsabilidade de apps de paquera na proteção de usuários. *Nexo Jornal*, 5 dez. 2019. Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2019/12/05/a-responsabilidade-de-apps-de-paquera-na-protecao-de-usuarios>. Acesso em: 25 ago. 2026.

FLORIANO, Mariana. Golpe do Tinder: empresas são responsáveis pelos danos causados aos usuários? **Tribuna de Minas**, 16 set. 2023. Disponível em: <https://tribunademinas.com.br/noticias/defesa-consumidor/16-09-2023/golpe-do-tinder.html>. Acesso em: 25 ago. 2026.

GUARIENTO, Daniel Bittencourt; MARTINS, Ricardo Maffei. Europa avança na responsabilização de grandes plataformas. **Migalhas**, 20 out. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/impressoes-digitais/395633/europa-avanca-na-responsabilizacao-de-grandes-plataformas>. Acesso em: 25 ago. 2026.

IBGE revela que Brasil tem 163,8 milhões de pessoas com aparelho de telefone celular. **Uol**, 16 ago. 2024. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2024/08/16/ibge-revela-que-brasil-tem-1638-milhoes-de-pessoas-com-aparelho-de-telefone-celular.htm>. Acesso em: 25 ago. 2026.

MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

NERY JÚNIOR, Nelson. **Código Civil comentado**. 15. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

PISKE, Oriana; NUNES FARIA, Cláudio; ALVES DA SILVA, Cristiano. 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**, 9 dez. 2016. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-orian-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva>. Acesso em: 25 ago. 2026.

SANTOS, Humberto Cunha dos. A revisão do Código Civil e o novo contexto de responsabilidade civil das plataformas digitais. **Revista Eletrônica Direito & TI**, Porto Alegre, v. 1, n. 19, p. 16-17, maio/ago. 2024. Disponível em: <https://www.direitoeti.com.br/direitoeti/article/view/207>. Acesso em: 25 ago. 2026.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo. **Apelação Cível n. 1007200-31.2020.8.26.0005**. Apelante/apelada: Cláudia Rodrigues da Silva. Apelada/apelante: Parperfeito Comunicação S.A. Relator: Rogério Murillo Pereira Cimino. 9ª Câmara de Direito Privado. Julgado em: 26 out. 2021.

UBER. **Fatos e Dados sobre a Uber**. 12 ago. 2024. Disponível em <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

VAN DER LINDE, Delano Cole. Tinder swindlers: substantive and procedural matters pertaining to online dating fraud under the common law and the Cybercrimes Act. **Obiter**, v. 45, n. 2, 2024. Disponível em: https://scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1682-58532024000200005&lang=pt. Acesso em: 25 ago. 2026.

VIAPIANA, Tabata. Mulher deve ser indenizada por perfil falso no Tinder, decide TJ-SP. **Consultor Jurídico**, 21 dez. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-dez-21/mulher-indenizada-perfil-falso-tinder-decide-tj-sp/>. Acesso em: 25 ago. 2026.

WILSON, Rachel. Downloads do Tinder estão caindo, mas era dos aplicativos de namoro ainda não acabou. **CNN Brasil**, 14 fev. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/downloads-do-tinder-estao-caindo-mas-era-dos-aplicativos-de-namoro-ainda-nao-acabou/>. Acesso em: 25 ago. 2026.