
**DEVER DE MODERAÇÃO DE CONTEÚDO DO ADMINISTRADOR
DE GRUPO DE WHATSAPP**

*DUTY OF CONTENT MODERATION FOR WHATSAPP
GROUP ADMINISTRATOR*

André Silva Ribeiro *

RESUMO: Este artigo tem como objetivo o estudo do dever de moderação do administrador de grupo de WhatsApp e sua responsabilidade pelos atos de terceiros. O contexto é a importância da troca de informações via aplicativo de mensageria e por meio de grupos na sociedade brasileira, conforme revelam dados de pesquisas sobre a penetração dessa forma de comunicação. Embora seja uma realidade presente no cotidiano, a discussão sobre um dever de moderação tem permanecido restrito às empresas provedoras de aplicação, relegando a segundo plano a atividade desses administradores, que possuem contato imediato com a discussão e que possuem poderes para intervir. A ausência de legislação própria corrobora a insegurança jurídica que paira sobre a questão. Assim, apresenta-se o seguinte problema: os administradores de grupos de WhatsApp devem obrigatoriamente moderar? O primeiro tópico trata da natureza dos grupos de WhatsApp e seus elementos. O segundo, examina quais são os fundamentos para despertar um dever de agir na omissão. Explicita, quanto ao dever legal, que pode estar fundado em uma das cláusulas gerais do artigo 186 ou 187 do Código Civil, exigindo uma análise casuística, a partir de critérios orientadores formulados na pesquisa. Apresenta solução prática para o administrador não ficar vinculado a uma obrigação legal de moderar. Estabelece que não há dever contratual de moderação do administrador, segundo o Termo de Serviço da empresa que fornece a estrutura para a comunicação. Discorre a respeito da natureza da norma que rege a relação entre os membros do grupo como estatutária e conclui que tanto pode ser estabelecido um dever de moderação como a exclusão dessa obrigação ou do dever de indenizar.

Palavras-chave: responsabilidade civil; liberdades comunicativas; direitos da personalidade.

ABSTRACT: This article aims to study the duty of moderation of WhatsApp group administrators and their responsibility for the acts of third parties. The context is the importance of information exchange via messaging apps and through groups in Brazilian society, as revealed by research data on the penetration of this form of communication. Although this is a prevalent reality in everyday life, the discussion about a duty of moderation has remained limited to the application providers, relegating the activities of these administrators, who have immediate contact with discussions and the power to intervene, to the background. The absence of specific legislation corroborates the legal uncertainty surrounding the issue. Therefore, the following problem is presented: are WhatsApp group administrators obligated to moderate? The first section addresses the nature of WhatsApp groups and their elements. The second section examines the foundations for triggering a duty to act in the case of omission. It explains that the legal duty can be based on one of the general clauses of articles 186 or 187 of the Civil Code, requiring a case-by-case analysis using guiding criteria formulated in the research. It offers a practical solution for the administrator to avoid being bound by a legal obligation to moderate. It establishes that there is no contractual duty of moderation for the administrator, according to the Terms of Service of the company providing the communication infrastructure. It discusses the nature of the rule governing the relationship between group members as statutory and concludes that a duty of moderation can be established as well as the exclusion of this obligation or the duty to indemnify.

Keywords: civil liability; communicative liberties; personality rights.

* Possui graduação em Direito pelo Centro Universitário de Brasília (2006). Mestre em Direito pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP Brasília). Atualmente é juiz de direito - Tribunal de Justiça do Distrito Federal. E-mail: asribeirobr@yahoo.com.br / ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3975-6995>

SUMÁRIO: 1. Introdução 2. Conhecendo os grupos de WhatsApp. 3. O dever legal de moderação de conteúdo danoso pelo administrador de grupo de aplicativo de WhatsApp e sua responsabilização civil pelo ato de terceiros. 3.1. Análise do dever legal de agir. 3.2. Análise do dever convencional de agir. 3.2.1. Relação entre o provedor de aplicação e o administrador. 3.2.2. Relação entre os membros do grupo e o administrador. 4. Conclusão. Referências.

1. INTRODUÇÃO

Os aplicativos de comunicação interpessoal, também conhecidos como aplicativos de mensagens instantâneas ou aplicativos de mensageria¹, constituem uma das novas ferramentas que viabilizam uma forma de comunicação direta entre usuários por meio de dispositivos com conexão à internet.

As formas de interação dos usuários nesses aplicativos de mensagens foram ampliadas e aperfeiçoadas ao longo do tempo, de modo que não se limitam atualmente à troca de mensagens instantâneas, permitindo o envio de arquivos de imagens, vídeos e documentos, ligações de voz e vídeo, compartilhamento de dados de localização, status e, mais recentemente, até mesmo envio e recebimento de dinheiro².

Além de viabilizarem o fluxo de informações entre duas pessoas, muitos aplicativos desenvolveram ferramentas para a criação de grupos, que unem os indivíduos a partir de suas relações de amizade, familiares, temas comuns de trabalho, condomínio, bairro, turma da escola ou qualquer outro elemento de interesse recíproco.

O tamanho e as características dos grupos podem variar conforme as plataformas de serviços³. Para organizar a discussão, tornando a comunicação mais saudável, produtiva e efetiva para essa massa de usuários reunidos em grupos e comunidades, os aplicativos facultam a criação de um perfil normalmente designado como “administrador”, com funções que o habilitam a exercer uma atividade de moderação.

As plataformas de comunicação, atentas às diversas técnicas e formas de moderação, criam ferramentas para a concretização da função de administrador, dentre as quais se destacam a descrição ou a delimitação da finalidade do grupo, o controle de acesso, a nomeação de outros membros com perfil privilegiado, a restrição de postagens apenas para determinados usuários, a restrição de tempo para a manutenção do conteúdo, a exclusão de mensagens, a exclusão de membros e até mesmo o encerramento do ambiente.

É exatamente diante desse cenário que emerge a discussão presente neste artigo, consistente em investigar se os administradores dos grupos têm o dever de promover moderação de conteúdo de terceiros.

É bom enfatizar também que o trabalho parte da premissa de que o administrador não

¹ São exemplos de aplicativos o WhatsApp, o Telegram, o Viber, o Signal, entre outros.

² Disponível em: <https://www.whatsapp.com/features>. Acesso em: 13 out. 2021.

³ O WhatsApp, por exemplo, admite grupos com até 1.024 pessoas.

dispõe de instrumentos de controle prévio⁴, isto é, não há que se falar em filtragem do conteúdo antes de sua publicação. Para além de materialmente inexecutável, o controle prévio não encontra guarida constitucional à pretensão de interditar o conteúdo do debate com mecanismos de censura⁵. A censura é absolutamente excepcional, somente autorizada em situações extremas e resguardada a reserva de jurisdição, dado os interesses relevantes que possam justificar a violação da regra geral de que os abusos ou lesões são sancionados ou compensados posteriormente⁶.

Assim, a discussão somente gira em torno do dever de o administrador fiscalizar de forma posterior, monitorando os conteúdos já inseridos no recurso de conversa da plataforma. Importante deixar claro, ainda, que este trabalho não aborda a situação em que o administrador é o autor da publicação ofensiva, seja de forma direta ou mesmo indireta, quando a ação decorre de um plano previamente ajustado com terceiros, ou seja, quando se trata de mera coautoria⁷.

O objetivo é examinar, então, a função de moderação pelos administradores de grupos de aplicativos de mensageria, especificamente o da empresa WhatsApp, por ser o mais popular no Brasil, com mais de 147 milhões de usuários⁸, e utilizado por mais de 2 bilhões de pessoas no mundo, em mais de 180 países⁹, analisando qual o regime de responsabilização aplicável em face de ato de terceiros.

2. CONHECENDO OS GRUPOS DE WHATSAPP

Os grupos de WhatsApp são espaços virtuais de conversa, por meio dos quais as pessoas com interesses comuns podem interagir e compartilhar informações em tempo real. As características essenciais podem remeter, portanto, ao enquadramento como o tradicional exercício de um direito de reunião, pois há um conjunto de pessoas agregadas (elemento subjetivo), que ingressam mediante convite (elemento formal), para troca de informações, ideias e pensamentos, com uma finalidade específica, como discussão de questões de família, religião, política, trabalho (elemento teleológico), com conteúdo lícito e sem armas (elemento objetivo), em

⁴ O único controle prévio possível é aquele que limita, de forma geral, o encaminhamento de mensagens por quem não exerce a função de administrador, o que acaba por suprimir o caráter dialógico, tornando-se uma comunicação de via única. Não há, contudo, ferramentas para filtragem ou autorização prévia de conteúdo se não inserida a restrição geral mencionada.

⁵ Sobre o tema, ADI 4815, Relator(a): CÁRMEN LÚCIA, Tribunal Pleno, julgado em 10/06/2015, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-018 DIVULG 29-01-2016 PUBLIC 01-02-2016. Disponível em: https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search?base=acordaos&sinonimo=true&plural=true&page=1&pageSize=10&queryString=4815&sort=_score&sortBy=desc. Acesso em: 11 jul. 2023.

⁶ CANOTILHO, José Joaquim G. *et al. Comentários à Constituição do Brasil*. São Paulo: Editora Saraiva/Almedina/Série IDP, 2018.

⁷ A Lei n.º 14.811, de 2024, previu, inclusive, como causa de aumento do crime de induzimento, instigação ou auxílio a suicídio ou a automutilação, se o autor é coordenador de grupo ou de comunidade de rede virtual, ou por estes é responsável.

⁸ Disponível em: <https://www.statista.com/forecasts/1226633/most-used-messenger-by-brand-in-brazil>. Acesso em: 1º jul. 2023.

⁹ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/about>. Acesso em: 1º jul. 2023.

um ambiente próprio, ainda que privado (elemento espacial)¹⁰.

A respeito do elemento espacial, dada a nova conformação da realidade social, em que as pessoas interagem em ambientes virtuais para audiências, julgamentos, atividades econômicas, deliberações em geral, é bom consignar que não se deve mais limitar o exercício desse importante direito constitucional a espaços físicos. Aliás, essa nova dinâmica de reunião de pessoas *on-line* vem recebendo tratamento legislativo próprio, como foi o caso da recente modificação do Código Civil nos artigos 48-A e 1.354-A.

Se a reunião deixa de ser temporária ou passageira (elemento temporal) e passa a ostentar laços duradouros, avança para o campo da associação, conforme adverte Manoel Gonçalves Ferreira Filho¹¹. Um grupo de família, em tese, será permanente, mas se alunos de uma matéria se reúnem para discutir a elaboração de uma tarefa, é insita a tal constituição a vertente passageira.

De qualquer sorte, quando se pensa em um grupo ou comunidade *on-line*, independentemente de seu tamanho, identificam-se três elementos fundamentais: (i) os membros do grupo, que podem ser leitores, autores de conteúdo, moderadores ou donos da infraestrutura; (ii) o conteúdo que eles compartilham uns com os outros; (iii) e a infraestrutura que usam para compartilhá-lo¹².

Os membros do grupo são os usuários do aplicativo WhatsApp, que foram inseridos no ambiente de comunicação, sendo que o quantitativo máximo foi sendo incrementado ao longo do tempo, atualmente podendo reunir até 1.024 participantes¹³.

Todo membro do grupo é também sempre leitor, pois destinatário do conteúdo das mensagens disponibilizadas. Já a autoria de conteúdo depende da configuração selecionada, podendo ficar restrita aos administradores ou disponível de forma ampla a todos os integrantes.

O usuário que cria o grupo figura necessariamente como “administrador”, permanecendo com esse perfil enquanto não sair do ambiente virtual inaugurado. Se houver um único administrador no grupo, a escolha do novo usuário com essa atribuição é feita de forma aleatória pelo aplicativo, de modo que sempre haverá alguém com esse perfil.

O perfil chamado de “administrador” atribui funções gerenciais a quem figura nessa condição, ficando habilitadas as seguintes funções¹⁴: (a) criação do nome com até 100 (cem) caracteres, incluindo emojis, imagem e descrição para o grupo com até 2.048; (b) adicionar ou admitir usuários; (c) promover outro usuário a administrador; (d) limitar inserção de conteúdo ao usuário com perfil de administrador; (e) delimitar período de visualização das mensagens em 24 horas, 7

¹⁰ MENDES, Gilmar F.; BRANCO, Paulo Gustavo G. *Curso de direito constitucional*. 18. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2023.

¹¹ Sobre o critério, ver: FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. *Curso de Direito Constitucional*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022.

¹² GRIMMELMANN, James. The virtues of moderation. *Yale Journal of Law & Technology*, v. 17, 2015, p. 48.

¹³ Disponível em: https://faq.whatsapp.com/967457667545238/?helpref=hc_fnav&cms_platform=web. Acesso em: 2 jun. 2023.

¹⁴ Disponível em: https://faq.whatsapp.com/493270532852273/?helpref=hc_fnav&cms_platform=web. Acesso em: 2 jun. 2023.

dias ou 90 dias; (f) remover mensagens; (g) remover usuário; (h) encerrar o grupo; (i) compartilhar histórico recente, permitindo que novos integrantes tenham acesso às mensagens antigas¹⁵.

Considerando que o administrador tem acesso às ferramentas de gerenciamento mencionadas, é pertinente afirmar que, ao utilizá-las, assume uma atuação própria de moderador seja em uma perspectiva conceitual mais estrita, voltada unicamente à intervenção de conteúdo, seja em sentido amplo, por escolhas estruturais, relacionadas à concepção da plataforma ou do intermediário da comunicação, como, por exemplo, limitação de caracteres em postagens, formatação das letras ou até mesmo sua finalidade¹⁶.

São os administradores que estão em contato direto com o conteúdo das mensagens disponibilizadas no grupo e ostentam potencial de ação imediata. A possibilidade de ação direta pelos administradores é de grande valia para os demais membros, pois pode significar a dispensa do recurso à via judicial, cujo julgamento pode demorar demasiadamente, renovando os danos, pode gerar custos maiores do que o próprio valor social em conflito e, no mais, a publicidade do processo pode aumentar o risco do “Efeito Streisand”, em que a tentativa de remoção de determinada informação causa o resultado oposto, amplificando e viralizando o que se pretendia manter sob privacidade¹⁷.

Ademais, a tarefa dos administradores, é bom enfatizar, é de grande interesse também para as plataformas, inclusive as de mensageria, pois acabam exercendo a função de mediar os conflitos e garantir uma comunicação organizada, sem que seja necessário recorrer sempre aos serviços da empresa que disponibiliza o ambiente de comunicação.

Vale destacar, no entanto, que a despeito da função precípua dos administradores como moderadores, mesmo os membros do grupo em geral que não ostentam a condição também assumem em determinados momentos a atividade. Isso porque qualquer membro do grupo, quando promove algum tipo de denúncia de conteúdo impróprio ao aplicativo ou ao administrador, ou quando responde marcando e corrigindo mensagens inadequadas de outros participantes, entre outras intervenções, também modera em sentido amplo.

Em relação ao conteúdo que circula nos grupos de WhatsApp, a comunicação pode ser feita por meio de compartilhamento de mensagens de texto, voz, imagens, vídeos, documentos, contatos e localização, assim como são habilitadas chamadas de voz e vídeo.

O dono da infraestrutura, na espécie, é a empresa provedora de serviços de mensageria – WhatsApp LLC, que disponibiliza o ambiente de comunicação e permite que os

¹⁵ Recurso ainda em fase de testes, conforme notícia publicada no sítio <https://www.techtudo.com.br/noticias/2023/09/novato-no-grupo-whatsapp-testa-exibicao-de-mensagens-antigas-para-novos-membros-edapps.ghtml>. Acesso em: 13 out. 2023.

¹⁶ Sobre a distinção do conceito amplo e restrito, ver: RAMOS, Carlos Eduardo Vieira. *Direito das plataformas digitais: regulação privada da liberdade de expressão na internet*. Curitiba: Juruá, 2021, p. 138-141.

¹⁷ GOLDMAN, Eric. Content Moderation Remedies. *Michigan Technology Law Review*, v. 28, p. 1, 2021, p. 52. Disponível em: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3810580> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3810580>. Acesso em: 12 nov. 2023.

usuários criem os grupos¹⁸.

Ressalte-se, por relevante, que o dono da infraestrutura, isto é, o provedor de aplicação de serviços de mensagens (WhatsApp), embora possa definir quem pode moderar de forma precípua – administrador –, não integra o grupo e não tem acesso ao fluxo do conteúdo que é compartilhado, por força do sistema de criptografia de ponta a ponta¹⁹.

3. O DEVER LEGAL DE MODERAÇÃO DE CONTEÚDO DANOSO PELO ADMINISTRADOR DE GRUPO DE APLICATIVO DE WHATSAPP E SUA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL PELO ATO DE TERCEIROS

Já foi explicitado que o escopo do trabalho não é analisar as situações em que os danos decorrentes de publicações ofensivas partem de uma conduta do próprio administrador ou, ainda, quando este, não sendo o autor material, atua de forma mediata, incentivando, instigando, orientando ou até mesmo planejando com terceiros. Para as situações em que o administrador causou, por si, danos, de forma direta ou indireta, vigora a regra de nosso ordenamento jurídico, consubstanciada em responsabilidade por fato próprio, sendo suficiente um mero exame de nexos causal natural e emprego de um raciocínio lógico²⁰.

A exceção, no entanto, é quando alguém pode ser chamado a responder pela conduta de terceiros, hipótese conhecida como responsabilidade indireta, por fato de outrem ou complexa, que, no caso em estudo, remete ao administrador respondendo pelo ato de algum membro do grupo que tenha sido o autor das ofensas.

A relação causal entre a omissão e o dano, nesse aspecto, é bem distinta de quando se trata da análise de um ato comissivo, em que a verificação de vínculo entre conduta e dano ocorre no mundo natural, a partir de uma observação naturalística. Na omissão, é o sistema jurídico que impõe uma relação entre conduta e dano, cotejando a inação e o resultado dela decorrente para a imputação de responsabilidade, não sendo possível extrair um nexo físico ou material.

A teoria normativa da omissão, no Brasil, é contemplada no plano legislativo a partir do

¹⁸No Projeto de Lei n.º 2.630/2020, em discussão na Câmara dos Deputados, conceitua-se serviço de mensageria como aplicação de internet cuja principal finalidade seja o envio de mensagens instantâneas para destinatários certos e determinados, incluindo a oferta ou a venda de produtos ou serviços e aquelas protegidas por criptografia de ponta a ponta, com exceção dos serviços de correio eletrônico. SENADO FEDERAL. Parecer proferido em Plenário ao Projeto de Lei n.º 2.630, de 2020, e Apensados. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334&filename=PRLP+1+%3D%3E+PL+2630/2020. Acesso em: 10 jul. 2023.

¹⁹O Superior Tribunal de Justiça (STJ), seguindo a linha do voto do ministro Edson Fachin na ADPF n.º 403, possui julgados confirmando a validade do sistema de criptografia, afirmando que “[...] o ordenamento jurídico brasileiro não autoriza, em detrimento da proteção gerada pela criptografia de ponta a ponta, em benefício da liberdade de expressão e do direito à intimidade, sejam os desenvolvedores da tecnologia multados por descumprirem ordem judicial incompatível com encriptação”. (AgRg no REsp n.º 1.871.695/RO, relator Ministro Ribeiro Dantas, Quinta Turma, julgado em 4/5/2021, DJe de 10/5/2021.)

²⁰PEREIRA, Caio Mário da S. *Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022b.

§2º do artigo 13 do Código Penal (Decreto-Lei n.º 2.848/1940)²¹, valendo destacar que não se trata de disciplina jurídica exclusiva para a responsabilidade penal, mas diretriz principiológica para todos os ramos do Direito²².

Em âmbito doutrinário, Sérgio Cavalieri Filho sugere que a causalidade da omissão deve estar fundada em um dever de agir previsto em norma legal, na posição de garantidor (negocial ou não) ou a partir de um comportamento anterior que criou uma situação de risco²³.

As definições legislativas e doutrinárias apontam os caminhos gerais para a abordagem da relevância da omissão para o dano, mas estão longe de serem suficientes para a adequada compreensão do problema, sobretudo porque a remissão à lei, em verdade, acaba remetendo a um amplo leque de situações espalhadas pelo ordenamento.

Isso porque, em se tratando de violação de um dever contratual expresso omitido, ou de culpa contra a legalidade, isto é, contrariedade a um texto expresso de lei ou regulamento, a simples inobservância da regra já traduz uma omissão relevante²⁴. Mas e quando se fala em uma culpa por negligência, cuja concretização não decorre de uma simples leitura da norma?²⁵ E mais, a omissão pode ser relevante porque é abusiva (artigo 187 do Código Civil²⁶), o que pressupõe uma valoração de preceitos morais e éticos incorporados no ordenamento até mesmo pela boa-fé, princípio com força integrativa – reforçando a dificuldade em apresentar respostas gerais e abstratas.

Como bem pondera Marcelo Calixto ²⁷, ao tratar do problema da omissão na

²¹ Art. 13 – O resultado, de que depende a existência do crime, somente é imputável a quem lhe deu causa. Considera-se causa a ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido. (Redação dada pela Lei n.º 7.209/1984)

[...]

Relevância da omissão (Incluído pela Lei n.º 7.209/1984)

§ 2º – A omissão é penalmente relevante quando o omitente devia e podia agir para evitar o resultado. O dever de agir incumbe a quem: (Incluído pela Lei n.º 7.209/1984)

a) tenha por lei obrigação de cuidado, proteção ou vigilância; (Incluído pela Lei n.º 7.209/1984)

b) de outra forma, assumiu a responsabilidade de impedir o resultado; (Incluído pela Lei n.º 7.209/1984)

c) com seu comportamento anterior, criou o risco da ocorrência do resultado. (Incluído pela Lei n.º 7.209/1984). BRASIL. *Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940*. Código Penal. Diário Oficial da União, 31 dez. 1940. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 18 nov. 2023.

²² CAVALIERI FILHO, Sergio. Responsabilidade por omissão. *Interesse Público*, Belo Horizonte, v. 19, n. 104, p. 19, jul./ago. 2017. Disponível em: <https://bd.tjdf.tjus.br/jspui/handle/tjdf/38476>. Acesso em: 24 jun. 2023.

²³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. São Paulo: Grupo GEN, 2023.

²⁴ *Ibidem*.

²⁵ O Código Penal, no artigo 18, inciso II, trata de três modalidades de culpa: negligência, imperícia e imprudência, ao passo que o artigo 186 do Código Civil menciona apenas duas, negligência e imprudência. A imperícia, normalmente associada a uma falha no exercício de uma atividade técnica, nem sequer foi mencionada no Código Civil e, segundo relevante corrente doutrinária (vide GONÇALVES, Carlos R. *Responsabilidade Civil*. São Paulo: Editora Saraiva, 2023), acaba confundindo-se com a negligência. Já a imprudência não será abordada porque, em essência, se descortina em uma ausência de cautela na ação, em um agir irrefletido ou apressado, não tendo maior interesse ao desenvolvimento da dissertação sobre omissão ou imputação de risco ou outro critério legal ao administrador.

²⁶ “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

²⁷ CALIXTO, Marcelo Junqueira. *A culpa na responsabilidade civil: estrutura e função*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 88.

responsabilidade extracontratual, a negligência é mais facilmente identificada quando o agente dá início a uma ação, mas não toma os cuidados necessários para diminuir ou evitar a ocorrência de danos, porém a grande controvérsia está presente quando se tem uma omissão pura e simples, em que se indaga se haveria um dever de agir para impedir o dano. A seguir, o autor conclui que são circunstâncias do caso concreto, considerando fatores como tempo e local imprescindíveis para que se afirme o dever de agir, e a consequente culpa omissiva, ou se privilegie a liberdade humana, dispensando o agente de tal dever²⁸.

Até aqui foi demonstrado, então, que pode responder civilmente não somente quem causa o dano, mas também quem poderia evitá-lo, analisando-se uma relação causal, ainda que normativa, entre a conduta do agente negligente ou que permaneceu inerte de forma abusiva e a lesão. Isso pode ser feito recorrendo a uma violação de um preceito de não fazer presente em uma norma ou a partir das circunstâncias do caso.

A culpa, em sentido amplo, e o abuso de direito, no entanto, não são os únicos critérios para resolver os problemas sociais, em termos de responsabilidade, podendo surgir outros definidos pelo legislador. O Código Civil, nessa esteira, fornece mais um critério de imputação para além da culpa, que é o risco, conforme cláusula constante no parágrafo único do art. 927 do Código Civil.

Ultrapassada essa abordagem teórica de fundamentos que conduzem à responsabilidade por atos que a parte não praticou, examinar-se-á então se o administrador de grupo de WhatsApp tem algum dever legal ou convencional de agir para impedir o dano decorrente de conduta ofensiva de um dos membros, ou ao menos para reduzi-lo, evitando o prolongamento no tempo ou a amplificação do dano com sucessivos encaminhamentos ou compartilhamentos.

3.1. Análise do dever legal de agir

O objetivo deste tópico é examinar no ordenamento nacional quais são os enunciados legais que poderiam apontar que a omissão do administrador de grupo de WhatsApp em moderar atividade de terceiros pode ser considerada relevante e justificar sua responsabilização civil.

Havendo norma regulando a atividade, poder-se-ia concluir que, desde o início, o legislador estabeleceu quando o administrador deveria, em tese, responder por atos de terceiros. Ao contrário, inexistindo esse marco regulatório, a conduta dele deve ser reconduzida a alguma norma geral de responsabilidade do sistema, o que exige, no mínimo, a apresentação dos critérios de valoração.

De partida, é relevante perceber que não se identifica no Brasil um enunciado legal cuidando especificamente e de modo expresso da atividade do administrador do grupo ou sobre

²⁸ Ibidem, p. 89.

a sua responsabilidade no exercício desse ofício²⁹. A abordagem de um dever legal de agir no país não se encerra, contudo, com essa constatação, pois cogita-se, ainda, de um possível enquadramento em alguma regra vigente, com uma conceituação mais abrangente, mas que possa remeter à situação do ator em estudo.

Nesse passo, para começar a investigação, tem-se a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), pois o tema da responsabilidade decorrente de conteúdo gerado por terceiros foi tratado na Seção III, encerrando, no plano legislativo, a opção pela sistemática que deveria prevalecer no ordenamento brasileiro quanto aos provedores de conexão e de aplicações, embora apenas quanto a este último possa ser cogitado eventual enquadramento.

O indicativo legal para a conceituação de aplicações de internet, bastante simples, está previsto no artigo 5º, inciso VII, remetendo ao “conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à Internet”.

Diante do conceito alargado, incluindo funcionalidades *on-line* de maneira geral, e até mesmo pessoas naturais, mesmo que sem finalidade comercial, é possível questionar se o administrador que cria e gerencia um grupo no WhatsApp também seria um provedor de aplicação, beneficiando-o com um regime de imunidade legal de moderação ativa de forma obrigatória, restando um dever de agir específico somente após a decisão judicial (artigo 19 do MCI).

Ocorre, contudo, que alguns fatores sugerem a exclusão da possibilidade dessa demarcação. O primeiro é que a funcionalidade *on-line*, a rigor, é oferecida pelo serviço de mensageria – WhatsApp, e não pelo administrador, que apenas cria um grupo que depende da infraestrutura da empresa. Além disso, mesmo os provedores de aplicação que não atuam de forma organizada, ainda assim ficam obrigados a guardar os registros de acesso dos usuários (parágrafo primeiro do artigo 15 do Marco Civil da Internet), sendo certo que o administrador de grupo não dispõe de qualquer meio de coleta dessa informação.

Ressalte-se, por relevante, que o Projeto de Lei n.º 2630/2020, aprovado no Senado Federal³⁰, embora tenha feito propostas de alteração no Marco Civil da Internet, criando obrigações contínuas de melhoria no serviço, bem como instituindo uma política de transparência na moderação dos provedores, incluindo os serviços de mensageria, não modifica o regime de responsabilidade por atos de terceiros nem trata dos administradores de grupos ou comunidades *on-line*.

²⁹ Alguns países já debateram a necessidade de uma previsão legal mais específica, como lembra José Luiz de Moura Faleiros Júnior, ao apresentar notícia veiculada indicando que autoridades na Zâmbia pretendiam estabelecer dever legal de registro para os administradores de grupos de WhatsApp, os quais estariam submetidos à responsabilização por todo e qualquer conteúdo indevido que vier a circular. Vide, pois, FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura. A responsabilidade civil do administrador de grupo de WhatsApp. *In*: MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti. (Orgs.). *Direito digital: direito privado e internet*. 3. ed. Indaiatuba: Foco, 2020, v. 1, p. 145-170, p. 171.

³⁰ SENADO FEDERAL. *Projeto de Lei n.º 2630, de 2020* (Lei das Fake News). Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Brasília, 2020. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334&filename=PRLP%201%20=%3E%20PL%202630/2020. Acesso em: 10 jul. 2023.

A versão debatida atualmente na Câmara dos Deputados, por seu turno, contempla proposta de modificação do regime de responsabilização dos provedores por atos de terceiros, imputando a obrigação de reparar danos quando decorrentes de distribuição de publicidade na plataforma ou por força de descumprimento de dever de cuidado quanto a determinadas matérias sensíveis, mas também não traz qualquer inovação legislativa regulatória da atividade do administrador ou moderador de grupo³¹.

Assim, não se vislumbra, por ora, iniciativa legislativa para incluir na disciplina de uso da internet a situação do administrador ou moderador de grupos que usa a infraestrutura dos provedores de aplicação.

Se não há disciplinamento da matéria na lei que trata do uso da internet, é pertinente escrutinar o Código Civil, que cuida de maneira geral das relações privadas entre os indivíduos no curso da vida.

Principiando nessa seara, tem-se como necessária a consideração do artigo 932 do Código Civil, o qual elenca casos típicos de responsabilidade indireta, fundada em um poder de direção sobre a conduta de outrem. Vale recordar, aqui, que admitir a responsabilização do administrador de grupo de WhatsApp por conteúdos de autoria de terceiros também configura exceção ao princípio da personalidade e, portanto, responsabilidade indireta.

Retomando, portanto, o teor do artigo 932 do Código Civil, observa-se que são de fácil exclusão do objeto de estudo as hipóteses dos incisos I, II, parte do III – empregador, e IV, pois tratam de situações conceituais bem definidas, quais sejam: a) entre pais e filhos; b) tutores e curadores com seus pupilos e curatelados; c) empregador e empregado; e d) donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro pelos seus hóspedes, moradores e educandos. O inciso V, do artigo 932, do Código Civil, por seu turno, nem sequer cuida propriamente de responsabilidade indireta, mas sim de dever de reembolso em homenagem ao princípio que veda o enriquecimento sem causa³². Já a menção no inciso III, do artigo 932, do Código Civil, a respeito da responsabilidade do comitente, por seus prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele, carece de maior explicação.

A relação de preposição, é bem de ver, por vezes é compreendida de forma demasiadamente alargada, o que poderia suscitar uma tentativa infundada de enquadrar a situação entre o administrador e os membros do grupo por ele criado. Ocorre que os membros do grupo, quando praticam atos ofensivos a terceiros, não o fazem, a princípio, por delegação ou ordem do administrador, e não há uma relação de dependência entre eles.

Superado o exame das hipóteses de fato de terceiro, o artigo ingressa na difícil tarefa de

³¹ SENADO FEDERAL. Parecer proferido em Plenário ao Projeto de Lei nº 2.630/2020, e Apensados. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334&filename=PRLP+1+%3D%3E+PL+2630/2020. Acesso em: 10 jul. 2023.

³² GODOY, Claudio Luiz Bueno de *et al.* *Código Civil comentado*: doutrina e jurisprudência: Lei n. 10.406, de 10.01.2002. Coordenação de Cezar Peluso. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2015, p. 894.

abordar as cláusulas gerais do Código Civil.

A primeira cláusula geral a ser abordada é aquela definida na segunda parte do parágrafo único do artigo 927 do Código Civil, que trata da responsabilidade objetiva “[...] quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

O estudo do enunciado é justificado porque quem se enquadra na cláusula acima pode ter a atribuição do dever de ressarcir os danos provocados por terceiros ofensores no âmbito de atividades exercidas no seu interesse. Correlacionando a cláusula posta com a hipótese em exame, cogita-se se o administrador, pelo mero exercício de sua atividade, a despeito da indagação de culpa em sua conduta, cria um risco propício para despertar o dever de reparar danos a membros do grupo por atos de outros participantes.

A criação de um grupo de comunicação em um aplicativo de mensagens não implica, por si só, um risco especial para quem se propõe a participar desse debate. Não existe um interesse ou expectativa social legítima de estender ao membro lesado a possibilidade de demandar o administrador por todo e qualquer dano sofrido. Pelo contrário, um dever de responsabilidade objetiva nessas circunstâncias tornaria, no mínimo, bastante improvável a presença de um mediador. Portanto, não há base normativa na cláusula geral de risco.

Resta investigar, então, se é factível remeter a questão a enunciados de caráter geral, que dependem de um juízo valorativo do comportamento humano do ofensor.

Isso porque, mesmo sem uma previsão legal específica, ainda assim não se exclui o dever indeterminado de não lesar a ninguém, preceito implícito no teor do artigo 186 do Código Civil, ao estabelecer que comete ato ilícito quem viola direito, conforme leciona Carlos Roberto Gonçalves³³. Trata-se de uma cláusula geral de ilicitude culposa, abrangendo quaisquer comportamentos que violem regras, princípios e direitos fundamentais³⁴.

A par de uma cláusula geral de ilícito culposo, o Código Civil de 2002 também previu uma cláusula geral de abuso de direito, prevista no art. 187, que prescreve: “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Seja como for, ambas (cláusula geral de ilicitude culposa e por abuso de direito) consubstanciam a abertura do sistema, por meio de enunciados vagos e imprecisos, que são concretizados na experiência de cada caso.

Nessa linha de compreensão, o trabalho passa para a relevante missão de apontar alguns critérios para averiguar a afirmação de uma conduta culposa ou para aferir a regularidade do exercício dos direitos, pois, de fato, o objeto de análise é deveras complexo, não se podendo

³³ GONÇALVES, Carlos R. *op. cit.*, 2023.

³⁴ ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Peixoto B. *Novo Tratado de Responsabilidade Civil*. São Paulo: Editora Saraiva, 2019.

apresentar uma resposta se há dever de agir sem atentar à peculiaridade de cada ambiente de comunicação, uma vez que os grupos são constituídos com características próprias de tamanho e para as mais diversas finalidades, como família, amigos, trabalho, política, economia, condomínio, envolvendo ainda um universo de milhões de usuários do serviço no Brasil.

Enfatiza-se que uma das tarefas do artigo é exatamente apontar critérios de orientação na tomada de decisão, não sendo suficiente, portanto, apenas remeter sempre a solução ao caso concreto, sendo imperiosa a disponibilização de parâmetros que auxiliam o intérprete-aplicador na solução do problema de maneira adequada³⁵.

Uma primeira consideração é que não se pode certamente exigir uma pronta resposta, na mesma medida, se cotejada a situação de um administrador de grupo de idade média e outro já em idade avançada, com pouca ou quase nenhuma afeição com tecnologia, ainda que para recursos simples. A condição pessoal do administrador, portanto, deve ser avaliada para se chegar a uma conclusão a respeito da conduta omissiva.

E não se pode deixar de considerar a quantidade de administradores em cada grupo. Se são vários administradores, é preciso saber se houve uma distribuição interna de tarefas, de tempo ou matérias, ou se todos atuavam sem qualquer distinção. Em alguns casos, inclusive, o perfil é estendido a todos os membros, sem qualquer critério, de modo que a função desse ator é tão dispersa que não faria sentido eleger apenas um deles, ao contrário, a interpretação que se extrai é de que houve certo consenso tácito para suprimir qualquer imputação individualizada, dado que todos possuem igual prerrogativa e até mesmo qualquer vítima poderia inclusive atuar.

Do mesmo modo, olhando para a configuração de um grupo, não se pode apresentar uma resposta e falar em moderação de uma pessoa natural sem considerar se tinham 5, 10 ou 1.000 membros trocando mensagens e compartilhando conteúdo, dada a natural limitação da capacidade humana. A quantidade de trabalho a cargo do administrador é um fator, portanto, que deve ser sopesado.

Do ponto de vista da característica do grupo, a pessoa que convida amigos no WhatsApp assim o faz apenas porque quer promover um ambiente para reunião e conversa com demais pessoas, sem qualquer pretensão adicional para além de um meio de socialização. Em uma comparação com o mundo físico, quem convida seus amigos para um encontro ou festividade, não assume a função de encerrar eventuais desavenças que ali ocorram³⁶. A mesma conclusão valeria para um grupo de familiares.

Ocorre que, se o grupo é criado, por exemplo, no ambiente de uma associação de servidores, em que os administradores são os membros da Diretoria, fazendo a mesma analogia

³⁵ MENEZES CORDEIRO, António. *Tratado de Direito Civil Português*. Direito das obrigações: contratos e negócios unilaterais. v. II. Tomo II. Coimbra: Almedina, 2010, p. 243.

³⁶ MORAES, Bruno Terra de. Responsabilidade Civil do Administrador de Grupo de WhatsApp: Uma análise do acórdão prolatado pelo TJ-SP na Apelação Cível 1004604-31.2016.8.26.0291. In: FIÚZA, César Augusto de Castro; BORGES, Maria Creusa de Araújo; ARRUDA, André Felipe Soares de (coords.). *Direito civil contemporâneo*. Florianópolis: CONPEDI, 2019, p. 5-22.

com o ambiente físico, é como se fosse um convite aos demais membros da categoria para uma assembleia, em que o administrador ali funciona tal como um presidente da mesa de discussões dos associados, manejando sempre as intervenções para a recondução à pauta da reunião.

Também é essencial saber quem são os destinatários das ofensas. Isso porque o nosso ordenamento impõe, em determinadas situações, um especial dever de proteção não apenas ao Estado, mas também à sociedade como um todo, seja no ambiente físico ou virtual. A intervenção, nessa medida, quando proveniente de mandamentos da Constituição Federal em favor de hipervulneráveis, deve ser compreendida como uma obrigação.

A expressão “hipervulnerável” foi inicialmente empregada no campo consumerista, cunhada por Antônio Herman Benjamin³⁷, sendo que tinha como intuito designar aquele consumidor que acumula vulnerabilidades. Em essência, contempla a situação de certas pessoas, classe, grupo ou categoria de pessoas que merecem uma maior proteção, fazendo jus a tratamento próprio porque ostentam vulnerabilidade acima da medida normal e em função de disposições especiais da Constituição Federal³⁸.

A proposta que se defende, então, é aproveitar o conceito do campo consumerista, que classifica os hipervulneráveis, e garantir que, para eles, o administrador de grupo de WhatsApp, como premissa, não pode quedar inerte, sob pena de sua responsabilização pela quebra do dever de cuidado.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), atento à condição de vulnerabilidade agravada das crianças e adolescentes, já determinou, inclusive, que é obrigação do provedor de aplicação promover a retirada de conteúdo ofensivo envolvendo menor de idade, após devidamente notificado a respeito da publicação, independentemente de ordem judicial, sob pena de responsabilização³⁹.

Continuando na proposta de reunir critérios, o histórico do comportamento e das ações de um administrador no grupo é um elemento de grande relevância. Questões como se o administrador foi quem enviou convite a todos os membros ou o fornecimento de link de acesso permitiu ingresso de diversos participantes sem a sua anuência? O critério de seleção para

³⁷ GRINOVER, Ada P. *et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Grupo GEN, 2022.

³⁸ NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 19, n. 76, p. 13-45, out./dez., 2010, p. 18-19.

³⁹ REsp n. 1.783.269/MG, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 14/12/2021, DJe de 18/2/2022. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/webstj/Processo/justica/jurisprudencia.asp?valor=201702627555>. Acesso em: 1º ago. 2023.

ingresso era objetivo ou de livre escolha?⁴⁰ O administrador, de forma voluntária⁴¹, vinha reiteradamente intervindo nas discussões, criando não só uma expectativa, mas uma confiança legítima de que aceitou o papel de mediador?

Respondendo, se o administrador convidou os participantes mediante critério seletivo instituído por ele, e não de forma objetiva ou aleatória, há um ato de escolha pessoal prévio que deve ser ponderado caso tais pessoas venham a praticar condutas danosas. Se o administrador, reiteradamente, assumiu postura ativa, ainda que de forma espontânea, sua recusa posterior, mesmo quando não obrigatória a intervenção em determinado contexto isolado, poderia suscitar comportamento contraditório e responsabilidade por força da cláusula geral de abuso de direito.

Por fim, é preciso ter sempre em mente que qualquer juízo de valor sobre a postura de um administrador de grupo de WhatsApp deve considerar que o papel de moderar representa uma tarefa árdua, pois envolve receber reclamações, analisar, julgar e aplicar as sanções adequadas.

Além de trabalho árduo, é um processo bastante complexo, pois considera uma permanente dialética entre liberdade de manifestação de pensamento, expressão e comunicação (vide preâmbulo e artigo 5º, *caput*, e incisos IV e IX) de um lado, e de outro, a proteção da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem dos envolvidos (artigo 5º, incisos X e XII), envolvendo, sempre, um confronto com a legislação nacional, os Termos de Serviço do aplicativo e as normas que foram definidas para o grupo. É importante considerar também que o contexto de um áudio, vídeo ou mensagem pode receber diferentes interpretações com base em dados históricos, sociais, regionais e culturais.

Como se percebe, a multiplicidade de elementos que envolvem os juízos de valor na moderação reforça, portanto, a cautela que deve permear a imputação de um dever de agir ao administrador. Não basta, assim, a simples afirmação de que ele detinha ferramentas para intervir em conteúdo ilegítimo e que foi responsável pela criação do grupo. Sempre que houver dúvida razoável, o requisito “violação do direito”, previsto no art. 186 do CC, deve ser considerado total ou parcialmente descaracterizado, sob pena de vulnerar os princípios da legalidade, da segurança

⁴⁰ O ingresso em grupos, muitas vezes, não pode ser obstado pelo administrador, que não teria qualquer margem discricionária no processo de escolha. Para elucidar, Paulo Gustavo Gonet Branco menciona que em uma associação de procuradores de uma pessoa jurídica de direito público, formada para defender os interesses da classe, não poderia esta recusar a admissão de um integrante da carreira no seu quadro de associados, conclusão que antecede com a afirmação de que quanto menos privada é uma associação, mais penetrante é a intervenção judicial. Ora, se essa mesma associação, cria um grupo geral de WhatsApp, não poderia o administrador deixar de admitir o ingresso de um procurador da categoria (cf. MENDES, Gilmar F.; BRANCO, Paulo Gustavo G. *op. cit.*, 2023).

⁴¹ A possibilidade de moderação voluntária, sem dúvida, poderia resultar em um trabalho próprio – e este não é o escopo deste texto. Mas, em linhas gerais, tal como ocorre em relação aos provedores de aplicação, a discussão gira mais em torno dos seus limites e suas diversas nuances, especialmente em relação à caracterização do ambiente de comunicação, se mais próximo ou não de uma praça pública. Além disso, há considerações quanto aos procedimentos, destacando-se as exigências de transparência e observância da ampla defesa, não devendo ser interpretadas como um procedimento imune ao administrador. A atividade espontânea, por consequência lógica, é submetida ao exame de responsabilização por ato comissivo próprio, ótica bem diversa da perspectiva da moderação reputada obrigatória, em que se examina eventual dano quando presente omissão.

jurídica, da confiança, da boa-fé e da democracia⁴².

É bem verdade que alguns critérios podem ser eleitos como preponderantes e justificar um enfoque mais abstrato, como a qualidade da vítima de uma publicação, por se tratar de um dever de cuidado e proteção geral reconhecido no ordenamento, ou a natureza do grupo, e outros critérios mais fracos devem ser necessariamente associados a dados específicos do caso, como a integração de um dever moral ou ético incorporado pela boa-fé, de modo a evitar argumentações retóricas sem explicação da solução proposta. Mas, como visto, de maneira isolada, nem mesmo os critérios preponderantes sempre terão força suficiente para fazer, de maneira exclusiva, um juízo de responsabilidade com base nas cláusulas gerais de conduta, pois outros dados somados podem justificar que não houve uma omissão relevante nas circunstâncias concretas analisadas.

3.2. Análise do dever convencional de agir

No presente item, o possível dever de moderação do administrador de grupo será visto sob uma perspectiva convencional, isto é, se pode ser extraído de uma obrigação instituída com base na autonomia da vontade das partes.

Para explicitar melhor a abrangência, é preciso saber desde logo que há duas relações jurídicas distintas em jogo, sendo uma formada entre a empresa de mensageria e usuários em geral, e outra que envolve as relações entre os usuários, ainda que esta última também sofra os influxos da primeira. Como assinala Domingos Soares Farinho⁴³, as relações entre “utilizadores” constituem uma forma qualificada das relações entre “utilizadores” e provedor, uma vez que a empresa intermediária assume posição de mediadora, proporcionando o suporte técnico e definindo regras gerais de relacionamento.

3.2.1. Relação entre o provedor de aplicação e o administrador

Principiando pela relação entre provedor e usuário, tem-se que o usuário acessa o serviço de mensagens instantâneas, mas, por outro lado, concorda com os Termos de Serviço⁴⁴ e Política de Privacidade⁴⁵, aderindo a uma contratação eletrônica, sem discussão das cláusulas.

Além de configurar um contrato de adesão, uma vez que as cláusulas são estabelecidas de forma unilateral, a relação jurídica formada entre usuários e a empresa de mensagens instantâneas é de consumo, à luz da teoria finalista e do artigo 2º da Lei n.º 8.078/1990 (Código

⁴² OLIVEIRA, Carlos E. Elias de. A dúvida jurídica razoável e a cindibilidade dos efeitos jurídicos. *Meu Site Jurídico*, 2018. Disponível em: <https://s3.meusitejuridico.com.br/2018/03/1de8698e-a-duvida-juridica-razoavel-carlos-eduardo-elias-de-oliveira.pdf>. Acesso em: 7 out. 2023.

⁴³ FARINHO, Domingos Soares. Delimitação do espectro regulatório de redes sociais. In: ABOUD, Georges; NERY Jr., Nelson; CAMPOS, Ricardo. Fake news e regulação. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. RB-2.1-RB-2.11.

⁴⁴ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service>. Acesso em: 17 jun. 2023.

⁴⁵ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy>. Acesso em: 17 jun. 2023.

de Proteção e Defesa do Consumidor)⁴⁶.

Vale destacar que a relação de consumo se estabelece mesmo quando ofertado o serviço de forma gratuita, pois basta que o prestador seja beneficiado, ainda que de forma indireta, para caracterizar uma forma de remuneração, como ocorre com a coleta e a utilização dos dados dos usuários para compartilhamento com empresas parceiras ou do grupo econômico⁴⁷.

Consignadas essas premissas, todo membro de um grupo de WhatsApp, seja ou não administrador, está vinculado aos Termos de Serviço, porém não terão validade as cláusulas que sejam incompatíveis com o nosso ordenamento jurídico, o que é bastante comum, uma vez que são instrumentos jurídicos elaborados de forma padronizada e com o objetivo de atender uma demanda global.

Mirando para o objeto concreto do tema, que é o controle de conteúdo, o aplicativo de mensageria estabelece as condições de uso lícito e aceitável⁴⁸, define condutas vedadas⁴⁹, bem como descreve a possibilidade de rescisão dos serviços ofertados, caso descumpridas⁵⁰.

Não há, contudo, qualquer enunciado dispondo que o usuário que assume a função de administrador deverá moderar a comunicação e garantir que os membros do grupo observem as condições de uso definidas pela empresa ou mesmo que tenham o compromisso de impedir violações previstas na legislação local. Em outras palavras, o administrador não adere a nenhuma cláusula contratual que lhe condicione o dever de agir para coibir os atos de outros integrantes do grupo.

Não obstante tal constatação, é preciso consignar que o WhatsApp disponibilizou em seu sítio uma verdadeira cartilha de moderação, descrevendo, ainda, que o administrador “[...] é responsável por definir as diretrizes e trabalhar com admins dos grupos *para garantir que os membros respeitem essas diretrizes e uns aos outros, além de ajudar a manter os membros seguros*”⁵¹.

Embora esse tutorial mencionado tenha um grande mérito, pois fornece detalhes de como os administradores podem atuar, na prática, na implementação das regras de uso, coibindo desinformação, assédio e outros problemas de categorização de conteúdo, bem como indicando como manejar as ferramentas disponíveis, ele não constitui fonte contratual, pois não fora inserido nos Termos de Serviço, documento que formaliza as condições pactuadas, nem mesmo de forma remissiva.

Cabe lembrar, ainda, que, ao criar o grupo, o usuário assume automaticamente a função

⁴⁶ Não se pode descartar a possibilidade de uma relação cível, quando o usuário é uma pessoa jurídica, de grande porte, que usa o aplicativo como insumo de seu negócio e sem vulnerabilidades aparentes.

⁴⁷ Por todos, conferir entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 1.836.349/SP, relator ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201901346226&dt_publicacao=24/06/2022. Acesso em: 20 jun. 2023.

⁴⁸ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service>. Acesso em: 17 jun. 2023.

⁴⁹ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service#terms-of-service-acceptable-use-of-our-services>. Acesso em: 12 out. 2023.

⁵⁰ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service>. Acesso em: 17 jun. 2023.

⁵¹ Disponível em: <https://www.whatsapp.com/communities/learning/beingagoodadmin>. Acesso em: 20 jun. 2023.

de moderador, sem qualquer advertência de que a partir de então fica vinculado em fazer cumprir para todos os membros os Termos de Serviço ou a legislação local. Quando o administrador original sai do grupo, se não houver nomeação prévia de outro membro remanescente, a escolha de um novo é aleatória.

Daí porque, a rigor, a orientação dirigida aos administradores no tutorial configura mera recomendação, sob pena de instituir enorme insegurança, pois destituída de valor normativo obrigatório e porque não há transparência nessa possível vinculação.

Para além da questão da ausência de regra vinculante e transparência, mesmo que a disposição fosse incluída como cláusula nos Termos de Serviço, designar o administrador como moderador obrigatório poderia gerar verdadeira perplexidade e suscitar outro problema.

É que, mesmo considerando que a criação de um grupo é opcional, a empresa que gerencia o WhatsApp, sem dúvida, continua responsável pela comunicação que é travada, inclusive com poder de intervir, de modo que tornar a moderação obrigatória a um usuário acaba submetendo-o a uma posição muito próxima de colaborador ou funcionário não remunerado⁵².

Em conformidade com o artigo 51, inciso IV, do CDC, são nulas as cláusulas que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”. Complementando, o inciso III do § 1º do mesmo artigo enuncia que se presume exagerada vantagem que “se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.

De fato, essa obrigação contratual de moderar tende a transformar o consumidor e usuário, que não é remunerado, em um prestador de serviços da plataforma⁵³. Essa posição jurídica é distinta e, portanto, não poderia ser inserida como resultado de uma cláusula unilateral de adesão, ainda mais se tratando de atividade árdua e complexa, tal como desenvolvido no capítulo anterior, e tendo em vista o incremento do risco de responsabilização.

3.2.2. Relação entre os membros do grupo e o administrador

Paralelamente às normas que regulam o uso do aplicativo e do próprio ordenamento em

52 Essa percepção, inclusive, foi retratada em uma pesquisa mediante entrevistas com moderadores voluntários de grupos no Facebook, os quais demonstraram nítida insatisfação com a condição assumida sem uma remuneração por meio de investimentos diretos da plataforma. ARCHEGAS, João Victor; CONCEIÇÃO, Lucas Henrique. *Moderação de Conteúdo em Grupos Brasileiros do Facebook*. Instituto de Referência em Internet e Sociedade. Abril, 2022. Disponível em: <https://itsrio.org/pt/publicacoes/moderacao-de-conteudo-em-grupos-brasileiros-no-facebook/>. Acesso em: 11 ago. 2023.

53 Rizzato Nunes lembra que a ideia do consumidor ser transformado em empregado do fornecedor não é nova e, em alguns casos, é até vantajosa, como quando possibilita aos usuários fazer transferências bancárias sem sair de casa ou em um caixa de autosserviço. O problema é quando o consumidor atua em prol do fornecedor, sem nada receber em troca ou até mesmo pagando. NUNES, Rizzato. O consumidor está cada vez mais empregado do fornecedor. *Migalhas*, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/333808/o-consumidor-esta-cada-vez-mais-empregado-do-fornecedor>. Acesso em: 7 nov. 2023.

que é utilizado o serviço, é certo que os administradores podem descrever normas de funcionamento do grupo.

Mesmo que essas normas sejam registradas no aplicativo exclusivamente pelos administradores, por meio das ferramentas de nome, imagem e descrição, podem originar-se tanto da imposição da vontade pessoal de quem organiza o grupo, com a simples adesão dos membros, quanto de uma aprovação coletiva.

Seja como for a origem da produção, é próprio dos homens reunirem-se e interagir, em maior ou menor grau, sendo que tais grupos, mais ou menos organizados, mais simples ou mais complexos, necessitam regulamentar condutas. Essas condutas, para além de observarem o conteúdo do ordenamento positivo, também sofrem o influxo de disposições dos próprios interessados, que elaboram suas normas de convivência, como manifestação de um direito estatutário, ou seja, manifestações de grupos que se autorregulam⁵⁴.

Caio Mário explica bem que quando indivíduos se agrupam e elaboram, pela declaração de suas vontades, um conjunto de normas jurídicas a que se veem submetidos, criam regras jurídicas que, embora restritas a um reduzido quadro de pessoas, persiste o caráter de normas jurídicas. Não é uma vinculação contratual porque não limita a sua cogência às pessoas que subscrevem o ato institucional, alcançando qualquer um que venha a figurar na situação de destinatário dos efeitos da norma. Uma pessoa pode deixar de entrar para o grupo, e, portanto, não estar vinculada àquela regra, ou pode recusar sua incidência dele retirando-se; mas, enquanto participar do agrupamento, ou integrada na situação objetiva, estará vinculada ao seu imperativo⁵⁵.

Com efeito, qualquer novo membro de um grupo do WhatsApp, mesmo que não tenha participado do processo de deliberação e votação de regras, ao ingressar, deve obedecer aos seus ditames, estendendo efeitos a quem não era parte na formação do vínculo original. Ademais, como manifestação ampla de um direito de associação, todos os membros são livres para ingressar ou nele permanecer (artigo 5º, inciso XX, da Constituição Federal), sem amarras, diferentemente de um contrato, que pode estabelecer formas de obstar a quebra de um pacto.

Estabelecido, portanto, o âmbito em que se inserem as regras de um grupo⁵⁶, decorrência de uma regulação própria e específica, com natureza de estatuto, cada um deles poderá estabelecer ou não um dever de agir por meio do administrador.

Por se tratar, na espécie, da instituição de um dever de moderar ao administrador por força de autonomia da vontade, tem-se que a liberdade de iniciativa poderia implicar no reconhecimento de que a moderação seria apenas para fins de cumprimento de normas do grupo ou, adicionalmente, de cláusulas dos Termos de Serviço e de enunciados legais específicos do

⁵⁴ VENOSA, Sílvio de S. *Introdução ao Estudo do Direito*. São Paulo: Grupo GEN, 2022.

⁵⁵ PEREIRA, Caio Mário da S. *Instituições de Direito Civil: Introdução ao Direito Civil – Teoria Geral de Direito Civil*. v. I. São Paulo: Grupo GEN, 2022a.

⁵⁶ Recordar-se, nesse sentido, que até mesmo o nome do grupo ou sua imagem é suficiente para estabelecer normas básicas de atuação da coletividade que dele participa.

ordenamento nacional. A granularidade do dever de ação, inclusive, pode descer a um nível ainda mais específico, como moderar apenas as publicações que escapam à finalidade do grupo.

Por outro lado, se a norma coletiva pode estabelecer o dever de moderar, também pode estabelecer uma cláusula de exclusão de obrigação, enunciando que o administrador não terá como incumbência qualquer intervenção em conteúdo, ou seja, afastando o dever de moderação em sentido estrito, mantida a obrigação apenas de organização estrutural, como admitir participantes e seu número máximo. Outro exercício válido de autonomia da vontade seria uma previsão de cláusula de não indenizar por ato de terceiros.

As cláusulas que afastam do contrato certas obrigações atuam no momento originário, excluindo prestações materiais que poderiam ser exigidas por força de lei ou deveres anexos, diferindo, assim, da cláusula de não indenizar, que atua já em momento posterior, apenas para excluir um específico efeito do inadimplemento, suprimindo o dever de reparação. Não há um consenso a respeito dos limites para a validade de cláusulas que limitam a obrigação ou a indenização, mas, com razão, quanto maior for a igualdade e a simetria informativa entre as partes, menor deve ser o controle judicial⁵⁷.

Dito isso, observa-se, em um primeiro giro, que limitar a obrigação de moderação em sentido estrito do administrador não atinge a essência do propósito da reunião ou da associação dos membros do grupo. Como já delineado, os grupos são ambientes marcados de maneira geral pela igualdade, regulados por normas de conteúdo estatutário, em que deve prevalecer a livre iniciativa, a liberdade e a autonomia das partes⁵⁸.

O Código Civil, recentemente, fez incluir entre as disposições gerais dos contratos, no inciso II, do artigo 421-A, que “[...] a alocação de riscos definida pelas partes deve ser respeitada e observada”. No mesmo diploma legal, o §2º do artigo 13 destaca: “As partes poderão livremente pactuar regras de interpretação, de preenchimento de lacunas e de integração dos negócios jurídicos diversas daquelas previstas em lei”. Em outros termos, as partes devem ser livres, em contextos paritários, para definir os limites dos riscos que devem ser distribuídos ou admitidos na interação social privada delas.

Não fossem tais considerações suficientes, afastar a imputação do administrador, consensualmente, não deixa a parte ofendida ao desabrigo ou sem proteção adequada para remoção ou prevenção do ilícito. Primeiramente, porque mesmo sem o efeito inibidor de possível reparação, não quer dizer que sempre o administrador irá se recusar a agir para atender à demanda de uma vítima. Segundo, porque a moderação esperada, caso não implementada pelo administrador comunicado ou ciente do dano, ainda assim poderá ser buscada junto à plataforma de serviços, por meio dos canais de denúncia existentes, ou até mesmo pela via judicial,

⁵⁷ TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda V.; GUEDES, Gisela Sampaio da C. *Fundamentos do Direito Civil: Responsabilidade Civil*. v. 4. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2023.

⁵⁸ Exceções podem ser mencionadas, como um grupo voltado para atividades de trabalho, cuja participação é imposta pelo empregador, ou de uma associação de servidores que cria um grupo de discussão voltado para todos os seus membros.

solicitando, nesse último recurso, que a ação seja implementada pela plataforma ou pelo administrador.

Ademais, a pretensão de reparação do dano, da mesma forma, sempre poderá ser dirigida ao autor do ilícito ou à plataforma que não atender à ordem judicial.

Não há razão, portanto, para vedar cláusulas da espécie⁵⁹, pois são todos os membros do grupo são potenciais credores ou detentores de uma pretensão, os quais deliberam isentar o administrador de uma obrigação específica ou de um direito à indenização em face deste no caso de dano por omissão. Aliado a isso, não há violação ao núcleo essencial de direitos fundamentais em jogo, pois, como demonstrado, remanescem alternativas válidas e viáveis para atender aos interesses de possíveis vítimas.

Sintetizando o item, a obrigatoriedade de intervenção ao administrador, por força de norma coletiva do grupo, dado o seu caráter convencional e institucional, caso aprovada, seria válida, razoável e compatível com o ordenamento. A omissão em moderar pelo administrador, nessa situação, equivaleria a uma conduta culposa ou abusiva, por inobservância de uma cláusula expressa que lhe comina dever de agir, podendo ser estabelecida em diferentes níveis de atuação. Se a norma do grupo nada dispõe sobre dever de moderar, valem os critérios desenvolvidos no item 3.1, para alcançar se havia ou não dever de agir. Por fim, pode a norma do grupo determinar, de forma geral ou específica, que não há um dever de agir ao administrador, o que afastaria até mesmo a assunção de uma obrigação do ponto de vista legal, ou, ainda, apenas suprimir o dever de indenizar por atos de terceiros.

4. CONCLUSÃO

O presente artigo foi dedicado ao estudo do dever de moderação do administrador de grupo de WhatsApp e sua responsabilidade por ato de terceiros, o que remete a um tema de destacada importância na sociedade. Isso porque a função é uma realidade presente para vários usuários do aplicativo de mensageria mais difundido no país, e grande parte da comunicação das pessoas passa por esse ambiente de comunicação inovador.

Assim, o problema era saber se há obrigatoriedade por parte desse administrador de grupo de atuar para evitar ou minimizar danos provenientes de conteúdos de terceiros.

Para alcançar a resposta, primeiramente, o artigo apresentou a natureza jurídica dos grupos como fenômeno próprio de um direito de reunião ou associação. Foi esclarecido como

59 Embora não seja possível apontar uma corrente jurisprudencial predominante, adota-se a tese acolhida pelo STJ em situação envolvendo possível dever de indenizar afastado por cláusula aprovada pela coletividade. Eis a ementa: Condomínio. Furto de veículo. Cláusula de não indenizar. 1. Estabelecendo a Convenção cláusula de não indenizar, não há como impor a responsabilidade do condomínio, ainda que exista esquema de segurança e vigilância, que não desqualifica a força da regra livremente pactuada pelos condôminos. 2. Recurso especial conhecido e provido. (REsp nº 168.346/SP, relator Ministro Waldemar Zveiter, relator para acórdão Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, Terceira Turma, julgado em 20/5/1999, DJ de 6/9/1999, p. 80).

funcionam os grupos de WhatsApp, com a participação de leitores, autores de conteúdo, moderadores e a empresa que fornece a infraestrutura.

Os moderadores, ao menos os que assim atuam de forma precípua, são os administradores, os quais contam com funcionalidades que lhes conferem poderes de intervir na discussão, como apagar mensagens, excluir usuários, encerrar o grupo, entre outras questões elencadas.

Quanto ao administrador de grupo, esclareceu-se que a responsabilidade dele por omissão pode decorrer de uma previsão legal ou negocial, analisando-se, em ambos os casos, quando a inação pode ser considerada relevante.

Dito isso, a pesquisa promove uma análise percuciente de quais são as normas legais que, em tese, poderiam remeter a um marco no exame da conduta do administrador de grupo de WhatsApp.

A conclusão, porém, é que não há um sistema de regência especificamente voltado para orientar quando o administrador deveria moderar e, ao permanecer omissos, não fica claro qual seria a consequência em relação aos atos danosos de terceiros. Ante essa lacuna regulatória, remanesce a perspectiva de que sua conduta seja apreciada à luz das cláusulas gerais dos artigos 186 ou 187 do Código Civil.

O artigo 186 trata da cláusula geral de culpa, o que demanda uma análise da conduta casuística, recorrendo tanto a elementos internos como externos ao agente, aproximando-se as teorias psicológica e normativa, a fim de definir se foi observado o padrão de conduta esperado. O artigo 187 cuida da cláusula geral de abuso de direito, devendo o aplicador da norma apreciar se os padrões éticos da sociedade foram violados no exercício de um direito.

Como contribuição a esse cenário de grande incerteza jurídica, o trabalho aponta critérios seguros que podem auxiliar o aplicador da norma na apreciação da conduta, a saber: (i) quem é o administrador e suas condições pessoais; (ii) se o grupo conta com número significativo de administradores, com divisão de tarefas, ou mesmo se todos possuem o perfil, de tal modo a dispersar a função e impedir uma caracterização pessoal; (iii) qual o tamanho do grupo e a intensidade das comunicações; (iv) a finalidade do grupo; (v) quem são as vítimas das publicações ofensivas e se estas são pessoas ou fazem parte de grupo de pessoas especialmente protegidas pelo ordenamento, como crianças e adolescentes, idosos e pessoas com deficiência; e (vi) qual o histórico de comportamento do administrador no grupo; e (vii) ausência de dúvida razoável sobre a interpretação do fato como ofensivo.

Ultrapassada a discussão do âmbito de responsabilização legal, foram definidas as hipóteses em que o dever de agir do administrador poderia estar fundado em uma relação convencional, com base na autonomia da vontade.

Procedeu-se, então, na distinção de duas relações jurídicas distintas em jogo, sendo uma formada entre empresa de mensageria e usuários em geral, e outra que envolve as relações entre os usuários, ainda que esta última também sofra os influxos da primeira.

Na relação entre os usuários e a empresa, identificou-se uma relação jurídica, em regra,

consumerista, pautada em um contrato de adesão cujas cláusulas são enunciadas por meio dos Termos de Serviço e Políticas de Privacidade. Afirmou-se que, compulsando as cláusulas, não há disposição sobre a obrigatoriedade do usuário que assume o perfil de administrador atuar como moderador, e que mera diretriz inserida em tutorial não teria o condão de criar um dever vinculante. No mais, a imposição de um consumidor atuar em prol do serviço de um fornecedor, de forma obrigatória, incrementando seu risco, pode ser considerada uma regra abusiva, por configurar vantagem manifestamente excessiva e contrária ao CDC.

Assim, o administrador não está obrigado, contratualmente, a moderar de forma obrigatória para atender o uso aceitável do serviço definido pela empresa, pois o colocaria em posição de desvantagem excessiva, nem pode ser sancionado por esse motivo. Além disso, os membros de um grupo que tenham sido ofendidos por outros integrantes não podem exigir que o administrador atue para impedir ou reduzir o dano, tendo como base esse contrato de adesão com o serviço de mensagens.

A outra relação jurídica que se forma, entre administrador e demais integrantes do grupo, entende-se regida por um estatuto, que são as regras específicas da coletividade formada. Recordase, nesse ponto, que mesmo a descrição ou a foto de um grupo já é suficiente para criar normas de conduta.

A norma coletiva do grupo pode estabelecer que o administrador deverá moderar e, nessa hipótese, seria válida, razoável e compatível com o ordenamento. A omissão em moderar pelo administrador, nessa situação, equivaleria a uma conduta culposa ou abusiva, por inobservância de uma cláusula expressa que lhe comina dever de agir, podendo ser estabelecida em diferentes níveis de atuação e abrangência.

De outro lado, a norma do grupo pode determinar, de forma geral ou específica, que não há um dever de agir ao administrador, o que afastaria até mesmo a assunção de uma obrigação do ponto de vista legal, ou, ainda, apenas suprimir o dever de indenizar por atos de terceiros, por meio das conhecidas cláusulas de exclusão de obrigação ou exclusão de indenizar.

REFERÊNCIAS

ARCHEGAS, João Victor; CONCEIÇÃO, Lucas Henrique. *Moderação de Conteúdo em Grupos Brasileiros do Facebook*. Instituto de Referência em Internet e Sociedade. Abril, 2022. Disponível em: <https://itsrio.org/pt/publicacoes/moderacao-de-conteudo-em-grupos-brasileiros-no-facebook/>. Acesso em: 11 ago. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). *Ação Direta de Inconstitucionalidade - ADI 4815*. Acórdão publicado no DJ de 01.02.2016. Disponível em: https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search?base=acordaos&sinonimo=true&plural=true&page=1&pageSize=10&queryString=4815&sort=_score&sortBy=desc. Acesso em: 11 jul. 2023.

BRASIL. *Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940*. Código Penal. Diário Oficial da União, 31 dez. 1940. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 18 nov. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. *Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990*. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 20 nov. 2023.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20do%20consumidor%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias.&text=Art.,48%20de%20suas%20Disposi%C3%A7%C3%B5es%20Transit%C3%B3rias. Acesso em: 20 nov. 2023.

BRASIL. *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014*. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União: Brasília, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm#art32. Acesso em: 18 nov. 2023.

BRASIL. *Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997*. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Diário Oficial da União: Brasília, 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503compilado.htm. Acesso em: 18 nov. 2023.

BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: Brasília, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 18 nov. 2023.

CALIXTO, Marcelo Junqueira. *A culpa na responsabilidade civil: estrutura e função*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

CANOTILHO, José Joaquim G. *et al. Comentários à Constituição do Brasil*. São Paulo: Editora Saraiva/Almedina/Série IDP, 2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 7. ed. Revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2007.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Responsabilidade por omissão. *Interesse Público*, Belo Horizonte, v. 19, n. 104, p. 19, jul./ago. 2017. Disponível em: <https://bd.tjdft.jus.br/jspui/handle/tjdft/38476>. Acesso em: 24 jun. 2023.

DINIZ, Maria H. *Curso de direito civil brasileiro: Teoria Geral do Direito Civil*. v.1. São Paulo: Editora Saraiva, 2023.

FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura. A responsabilidade civil do administrador de grupo de WhatsApp. *In: MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti. (orgs.). Direito digital: direito privado e internet*. 3. ed. Indaiatuba: Foco, 2020, v. 1. p. 145-170.

FARINHO, Domingos Soares. Delimitação do espectro regulatório de redes sociais. *In: ABOUD, Georges; NERY Jr., Nelson; CAMPOS, Ricardo. Fake news e regulação*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. RB-2.1-RB-2.11.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. *Curso de Direito Constitucional*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022.

GOLDMAN, Eric. Content Moderation Remedies. *Michigan Technology Law Review*, v. 28, p. 1, 2021. Disponível em: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3810580>. Acesso em: 12 nov. 2023.

GODOY, Cláudio Luiz Bueno de. *et al. Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência: Lei n.*

- 10.406, de 10.01.2002. Coordenação de Cezar Peluso. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2015.
- GONÇALVES, Carlos R. *Responsabilidade Civil*. São Paulo: Editora Saraiva, 2023.
- GRIMMELMANN, James. The virtues of moderation. *Yale Journal of Law & Technology*, v. 17, 2015.
- GRINOVER, Ada P. *et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Grupo GEN, 2022.
- LEONARDI, Marcel. *Fundamentos de direito digital*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.
- LONGHI, João Victor Rozatti. Marco civil da Internet no Brasil: breves considerações sobre seus fundamentos, princípios e análise crítica do regime de responsabilidade civil dos provedores. In: MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti. (Orgs.). *Direito Digital: Direito Privado e Internet*. 4. ed. Indaiatuba: Foco, 2021, v. 1. p. 121-152.
- MENEZES CORDEIRO, António. *Tratado de Direito Civil Português*. Direito das obrigações: contratos e negócios unilaterais. v. II. Tomo II. Coimbra: Almedina, 2010.
- MENDES, Gilmar F.; BRANCO, Paulo Gustavo G. *Curso de direito constitucional*. 18. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2023.
- NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 19, n. 76, p. 13-45, out./dez., 2010.
- NUNES, Rizzato. O consumidor está cada vez mais empregado do fornecedor. *Migalhas*, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/333808/o-consumidor-esta-cada-vez-mais-empregado-do-fornecedor>. Acesso em: 7 nov. 2023.
- OLIVEIRA, Carlos E. Elias de. A dúvida jurídica razoável e a cindibilidade dos efeitos jurídicos. *Meu Site Jurídico*, 2018. Disponível em: <https://s3.meusitejuridico.com.br/2018/03/1de8698e-a-duvida-juridica-razoavel-carlos-eduardo-elias-de-oliveira.pdf>. Acesso em: 7 out. 2023.
- PEREIRA, Caio Mário da S. *Instituições de Direito Civil: Introdução ao Direito Civil – Teoria Geral de Direito Civil*. v. I. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022a.
- PEREIRA, Caio Mário da S. *Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2022b.
- RAMOS, Carlos Eduardo Vieira. *Direito das plataformas digitais: regulação privada da liberdade de expressão na internet*. Curitiba: Juruá, 2021.
- RIZZARDO, Arnaldo. *Responsabilidade Civil*. 8. ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2019.
- ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Peixoto B. *Novo Tratado de Responsabilidade Civil*. São Paulo: Editora Saraiva, 2019.
- SENADO FEDERAL. *Projeto de Lei nº 2630, de 2020* (Lei das Fake News). Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Brasília, 2020. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334&filename=PRLP%201%20=%3E%20PL%202630/2020. Acesso em: 10 jul. 2023.
- CÂMARA DOS DEPUTADOS. Parecer proferido em Plenário ao Projeto de Lei nº 2.630, de 2020, e Apensados. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2265334&filename=PRLP+1+%3D%3E+PL+2630/2020. Acesso em: 10 jul. 2023.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *REsp nº 1.871.695/RO*. Rel. Ministro Ribeiro Dantas,

Quinta Turma, julgado em 4/5/2021, DJe de 10/5/2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1205150832/inteiro-teor-1205150895>. Acesso em: 30 nov. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *REsp nº 168.346/SP*. Relator Ministro Waldemar Zveiter, relator para acórdão Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, Terceira Turma, julgado em 20/5/1999, DJ de 6/9/1999. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/ita/documento/?num_registro=199800206507&dt_publicacao=06/09/1999&cod_tipo_documento=. Acesso em: 30 nov. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *REsp nº 1.836.349/SP*. Relator ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201901346226&dt_publicacao=24/06/2022. Acesso em: 20 jun. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *REsp n. 1.783.269/MG*. Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 14/12/2021, DJe de 18/2/2022. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/webstj/Processo/justica/jurisprudencia.asp?valor=201702627555>. Acesso em: 1º ago. 2023.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda V.; GUEDES, Gisela Sampaio da C. *Fundamentos do Direito Civil: Responsabilidade Civil*. v. 4. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2023.

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Introdução ao Estudo do Direito*. São Paulo: Grupo GEN, 2022.

Recebido: 20/05/2024.

Aprovado: 05/07/2024.

Como citar: RIBEIRO, André Silva. Dever de moderação de conteúdo do administrador de grupo de WhatsApp. **Revista IBERC**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 79-103, maio/ago. 2024.

