

PROJETO DE LEI Nº , de 2023

(do Sr. Mário Heringer)

Altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), para estabelecer a obrigatoriedade de oferta de atendimento humano por provedores de redes sociais, ferramentas de busca e de serviços de mensageria instantânea através da internet, para solução administrativa de problemas relativos a serviços pagos de postagem e a violações de termos de uso, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei altera o art. 7º da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, para estabelecer a obrigatoriedade de oferta de atendimento humano por provedores de redes sociais, ferramentas de busca e de serviços de mensageria instantânea através da internet para solução administrativa de problemas relativos a serviços pagos de postagem e a violações de termos de uso.

Art. 2º. O art. 7º da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, passa a vigorar acrescido de novos dispositivos, conforme a seguinte redação:

“Art.

7º

.....

XIV - ampla defesa e contraditório nos casos de violação de termos ou políticas de uso sujeitas a sanções extrajudiciais, respeitados os prazos estabelecidos nesta Lei;



XV - canais de atendimento para solução administrativa de problemas relativos a serviços pagos de postagem e a violações de termos ou políticas de uso sujeitas a sanções extrajudiciais.

§ 1º Para cumprimento do disposto no inciso XIV, cada sítio eletrônico, rede social, serviço de mensageria instantânea e serviço de busca com mais de um milhão de usuários inscritos no Brasil deverá oferecer canal de atendimento aos usuários para envio de pedidos de informação, solução de problemas relativos a serviços pagos de postagem e contestação de decisões, observando que:

I - o atendimento deverá ser realizado por humanos, de forma adaptada às necessidades de comunicação das pessoas com deficiência, sendo autorizado o atendimento por máquina apenas para triagem inicial ou para garantia de acessibilidade;

II - o atendimento será oferecido no idioma português brasileiro sem prejuízo de outros idiomas;

III - é vedada a recusa do fornecimento de informações necessárias para o usuário formular sua queixa ou defesa;

IV - o canal de atendimento oferecerá número de protocolo para o usuário acompanhar a análise de seu pedido de informação, reclamação ou contestação;

V - a resposta aos pedidos de solução de problema técnico ou revisão de decisão administrativa referente a violação de termos ou políticas de uso será de até vinte e quatro horas para usuários de serviços pagos de postagem e de até sete dias corridos para os demais casos, devendo, em todos os casos, ser o prazo de resposta inferior à duração da penalidade imposta ao usuário.

§ 2º O descumprimento do disposto no inciso XV e no § 1º e respectivos incisos deste artigo sujeita o infrator às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa, sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas:



I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades que envolvam a comercialização de serviços de postagem junto aos usuários; e

IV - proibição de exercício das atividades que envolvam a comercialização de serviços de postagem junto aos usuários.

§ 3º O disposto no inciso XV e §§ 2º e 3º com seus respectivos incisos se aplica, no que couber, às empresas que realizam a intermediação, a compra ou a oferta de produtos ou serviços exclusivamente pela internet.” (NR)

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor cento e vinte dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014) foi um “divisor de águas” na normatização do uso dos serviços online no Brasil. Desde sua entrada em vigor, a norma vem contribuindo para manter a internet neutra e equilibrada.

Contudo, ao longo da última década, a tecnologia evoluiu de maneira que não poderia ser antevista. Atualmente, as grandes empresas de tecnologia (*big techs*) precisam lançar mão do uso da inteligência artificial (IA) para identificar usuários que violam seus termos e políticas de uso. Não raro, a



inteligência artificial se equivoca em apontar uma violação e, como resultado, o usuário termina por ter seu acesso ao serviço bloqueado por tempo determinado ou mesmo suspenso em definitivo. Por essa razão, é importante que os usuários que se sintam prejudicados possam recorrer a um atendimento feito por humanos, e não por máquinas, para contestar a acusação de que violaram os termos e as políticas de uso.

Vale lembrar que a filtragem de conteúdo realizada pelas grandes empresas de tecnologia digital se dá mormente pela identificação mecânica de palavras indexadas pela inteligência artificial na condição de interditas, sem consideração a qualquer tipo de contexto da mensagem postada, seja de produção, linguístico, extralinguístico ou social. A Teoria da Comunicação há muito reconhece a imprescindibilidade do contexto para a compreensão da mensagem escrita, pois é a ele que o receptor recorre para compreender seu conteúdo. Sem a análise de contexto, qualquer juízo de valor sobre um texto tenderá a ser parcial, incompleto ou mesmo incorreto e injusto.

Em março de 2016, a Microsoft apresentou no Twitter sua nova inteligência artificial, chamada Tay. Criada para conversar com os usuários da rede de forma leve, descontraída e natural, em menos de 24 horas, Tay foi corrompida por esses mesmos usuários. Em um dia, ela passou de um inocente software, para uma inteligência transfóbica, racista e publicadora em série de impropérios.

Esse caso mostra como, em termos macro, uma IA é mera contadora de palavras. Sua compreensão limita-se a contagem, reprodução e reação de agrado ao majoritário pré-estabelecido. Na prática, significa dizer que palavras de sentido amplo ou que tenham conotação tanto positiva quanto negativa, por sua ambiguidade, levarão a entendimentos aleatórios e, por isso, nem sempre justos em sua avaliação. Resta evidente que questões atinentes a ofensas, preconceitos, violência e todos os tipos de agravos não podem ser tratadas pelo viés quantitativo, de forma descontextualizada.

É razoável que, dada a enorme quantidade de conteúdo publicado diariamente, os provedores utilizem sistemas automatizados para detectar



publicações suspeitas de propagar desinformação ou afrontar determinado direito subjetivo. Porém, tais sistemas informatizados, como exposto, tendem a cometer erros de avaliação, e terminam bloqueando conteúdos que não violam termos de uso, propagam desinformação ou afrontam direitos. Esse entendimento sobre a adequação do conteúdo injustamente bloqueado deve ser emitido após avaliação por seres humanos, pois se trata de julgamento de adequação moral impossível de se ensinar para uma máquina.

Não é excessivo lembrar que também as *big techs* encontram-se subordinadas ao Código de Defesa do Consumidor – CDC no Brasil. No mínimo, elas devem respeitar os direitos básicos do consumidor à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de se manter protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

Essas empresas, que figuram na lista das mais caras do mundo, são poderosas corporações cujo faturamento anual ultrapassa a casa das dezenas de bilhões de dólares. O lucro líquido da Meta, empresa controladora das plataformas Facebook, Instagram, WhatsApp e Messenger, no ano de 2021, foi da ordem de US\$ 39 bilhões¹, enquanto a Alphabet, controladora das plataformas Google e Youtube, registrou um lucro líquido de US\$ 76 bilhões² no mesmo ano. Já a ByteDance, controladora do TikTok, apresentou um faturamento anual da ordem de US\$ 58 bilhões, em 2021³, ao passo em que a Kuaishou Technology, que controla sua concorrente, a plataforma Kwai, teve receita na casa de US\$ 9,2 bilhões, em 2020⁴.

A robustez financeira dessas corporações é garantia de que elas não serão impactadas pelas exigências estabelecidas na presente propositura,

1 Fonte: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/02/02/2022/meta-lucra-us-39-bilhoes-em-2021/>, consultado em 29 de abril de 2022.

2 Fonte: <https://oglobo.globo.com/economia/tecnologia/com-alta-em-anuncios-no-google-no-youtube-alphabet-quase-dobra-lucro-em-2021-para-us-76-bi-25376782>, consultado em 29 de abril de 2022.

3 Fonte: <https://br.financas.yahoo.com/noticias/dona-do-tik-tok-fatura-r-313-bilhoes-em-2021-apesar-de-queda-no-faturamento-192700990.html>, consultado em 29 de abril de 2022.

4 Fonte: <https://olhardigital.com.br/2021/06/18/pro/bytedance-a-empresa-dona-do-tiktok-fatura-r-1727-bilhoes-em-2020/>, consultado em 29 de abril de 2022.



as quais, vale dizer, já vigoram para os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal – bancos, operadoras de telefonia e TV a cabo, energia, saneamento etc. –, conforme exigência prevista no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais para o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Ainda assim, é dado aqui um prazo de 120 dias para que as empresas se adaptem à nova Lei.

Sem violar o espírito inicial do Marco Civil da Internet, a presente proposição busca estabelecer o adequado atendimento aos usuários que tenham seu conteúdo bloqueado por suspeita de violação dos termos de uso dos provedores de redes sociais, ferramentas de busca, serviços de mensageria instantânea e outros serviços online, bem assim àqueles que, tendo pago por impulsionamento de conteúdo, enfrentem qualquer problema de ordem técnica junto à empresa contratada.

É fato que alguns provedores de redes sociais não apenas realizam a detecção de conteúdo suspeito por meio de sistemas automatizados, mas também realizam o atendimento aos usuários bloqueados exclusivamente por sistemas automatizados, o mesmo ocorrendo nos casos de problemas técnicos com impulsionamentos. Por esta razão, a presente iniciativa busca obrigar todos os provedores com mais de um milhão de usuários inscritos no Brasil a fornecerem atendimento por seres humanos àqueles que desejem reclamar de um bloqueio injusto ou de alguma dificuldade técnica. Para que não haja prejuízo adicional ao consumidor com deficiência, considerado hipervulnerável, esse atendimento deverá ser adaptado a diversas necessidades de comunicação: opções visuais para surdos, opções sonoras para cegos.

O atendimento realizado exclusivamente por sistemas automatizados pode se converter na inviabilização da solução administrativa de lides tocantes ao bloqueio de conteúdos e, indiretamente, se converter em autorização para o exercício do poder de censura pelos próprios provedores. Paralelamente, no caso de empresas que comercializam produtos ou serviços exclusivamente pela internet – a exemplo das grandes agências de viagens virtuais ou intermediadoras de compra e venda de passagens, por exemplo –, a ausência de atendimento humano pode vir a gerar a violação dos direitos



assegurados ao consumidor, por meio da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor. Por essa razão, proponho que, no que couber, as exigências apresentadas aos provedores de sítio eletrônico, rede social, serviço de mensageria instantânea e serviço de busca apliquem-se também a esses fornecedores de serviços e produtos.

Além disso, a proposição prevê que os provedores devem responder em até vinte e quatro horas aos pedidos provenientes de usuários que tenham pago pelo impulsionamento de publicações e em até sete dias corridos aos pedidos provenientes dos demais usuários. Com isto, busca-se evitar que publicações ofensivas impulsionadas produzam enorme dano à pessoa ofendida e, ao mesmo tempo, evita-se que o provedor restrinja injustamente o potencial de uma publicação paga com conteúdo justo e relevante ou mesmo traga maiores prejuízos a quem paga por impulsionamento e se depara com dificuldades técnicas do serviço.

Destaco que as sanções impostas aos casos de descumprimento do disposto neste projeto de lei são as mesmas já em vigor no próprio Marco Civil da Internet, art. 12.

Pelo exposto, com vistas a garantir o adequado atendimento aos usuários de serviços de internet, rogo aos pares a aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2023

Deputado **MÁRIO HERINGER**
PDT/MG

