XI CONGRESSO RECAJ-UFMG

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, STARTUPS, LAWTECHS E LEGALTECHS

I61
Inteligência artificial, startups, lawtechs e legaltechs [Recurso eletrônico on-line] organização XI Congresso RECAJ-UFMG: UFMG – Belo Horizonte;

Coordenadores: Lorena Muniz e Castro Lage, Yuri Nathan da Costa Lannes e José Luiz De Moura Faleiros Júnior – Belo Horizonte: UFMG, 2020.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-256-9
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Desafios, travessias e potencialidades para o direito e o acesso à justiça face aos algoritmos, ao big data e à inteligência artificial.
1. Inteligência artificial. 2. Startups. 3. Lawtechs e legaltechs. I. XI Congresso RECAJ-UFMG (1:2020: Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

XI CONGRESSO RECAJ-UFMG

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, STARTUPS, LAWTECHS E LEGALTECHS

Apresentação

É com imensa satisfação que o Programa RECAJ-UFMG – Acesso à Justiça pela Via dos Direitos e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito tornam público à comunidade científica o conjunto dos oito livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do XI Congresso RECAJ-UFMG: Desafios, travessias e potencialidades para o Direito e o Acesso à Justiça face aos algoritmos, ao big data e à inteligência artificial. As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 18, 19 e 20 de novembro de 2020, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de cento e sessenta e três pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total, provenientes de quatorze Estados da federação (AC, AM, BA, CE, MG, PA, PE, PR, RJ, RO, RS, SC, SE e SP). Os livros compõem o produto deste congresso, que há mais de uma década tem lugar cativo no calendário científico nacional.

Trata-se de coletânea composta pelos cento e oito trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os oito grupos de trabalho geraram cerca de seiscentas páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre diversos temas jurídicos e sua relação com a tecnologia: Acesso à Justiça e tecnologias do processo judicial; Direito do Trabalho no século XXI; Estado, governança, democracia e virtualidades; tecnologias do Direito Ambiental e da sustentabilidade; formas de solução de conflitos, educação e tecnologia; Direitos Humanos, gênero e tecnologias da contemporaneidade; inteligência artificial, startups, lawtechs e legaltechs; e Criminologia e cybercrimes.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de vinte e quatro proeminentes pesquisadores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, dentre eles alguns mestrandos e doutorandos do próprio Programa de Pós-graduação em Direito da UFMG, que indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores e pós-graduandos que coordenaram os trabalhos. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, certamente, o grande legado do evento.

Nesta esteira, a coletânea que ora se apresenta é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e com o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. Importante lembrar, ainda, da contribuição deste congresso com a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e a tecnologia, uma vez que o número de graduandos que apresentaram trabalhos de qualidade foi expressivo.

O Programa RECAJ-UFMG existe desde 2007 e foi criado poucos meses após o Conselho Nacional de Justiça ter iniciado o Movimento pela Conciliação. Durante a I Semana Nacional de Conciliação, em 2006, a Faculdade de Direito da UFMG, por meio de seu então diretor, Professor Doutor Joaquim Carlos Salgado, firmou o compromisso, em 4 de dezembro de 2006, de envidar esforços para incluir disciplina sobre as formas de solução de conflitos na grade curricular da faculdade.

De forma pioneira no país e observando a necessidade de estudo e aprofundamento dos temas do acesso à justiça e das formas de solução de conflitos complementares ao Poder Judiciário, a Professora Doutora Adriana Goulart de Sena Orsini passou a ofertar a disciplina “Formas de Resolução de Conflitos e Acesso à Justiça” no período de 2007-2017, em todos os seus semestres na Faculdade de Direito da UFMG.

Nesse contexto, o Programa RECAJ-UFMG atua desde o início em atividades de ensino, pesquisa e extensão em acesso a justiça pela via dos direitos e soluções de conflitos. Reúne grupos de alunos e ex-alunos da graduação e da pós-graduação stricto sensu que, sob orientação da Prof. Adriana, passaram a estudar de forma aprofundada os temas nucleares do Programa e aqueles que lhes são correlatos. Desenvolvendo uma série de projetos, tais como grupo de estudos, disciplinas optativas, seminários, pesquisas, cursos de formação, atividades de extensão, dentre outras, o Programa RECAJ-UFMG honra a sua vocação para ações variadas em seus temas de forma responsável, séria, atualizada, científica e contemporânea. No RECAJ-UFMG, a indissociabilidade entre o ensino, pesquisa e a extensão é uma marca distintiva.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 26 de novembro de 2020.

Profª. Drª. Adriana Goulart de Sena Orsini - Coordenadora do Programa RECAJ-UFMG

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA Business School/ESDHC/CONPEDI

Prof. Dr. José Eduardo Resende Chaves Júnior - SKEMA Business School/PUC Minas

TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE: PROTEÇÃO OU OPRESSÃO AO USUÁRIO?

TERMS AND CONDITIONS AND PRIVACY POLICY: USER PROTECTION OR OPPRESSION?

Mariana Alves de Oliveira Aleixo
Luisa Vieira Lima

Resumo

O presente artigo trata da dicotomia entre a proteção de dados e o acesso democrático aos sites, sistemas e aplicações disponíveis no mercado. É proposto o questionamento sobre a massificação da utilização de contratos de adesão para a obtenção de consentimento para acesso aos dados de usuários por meio dos Termos de Uso e Políticas de Privacidade. O objetivo é discutir o sistema atualmente utilizado e instigar a criação de um ecossistema digital mais saudável e seguro aos usuários.

Palavras-chave: Termos de uso, Políticas de privacidade, Contrato de adesão, Lpgd, Opressão

Abstract/Resumen/Résumé

This article presents the dichotomy between data protection and a democratic acess to websites, sistems and aplications availables in the digital market. It is proposed the questioning about massification adhesion contract uses with the porpouse of obtaining user's consent to access user's data through the Terms and conditions and Privacy Policies. The objective is debate the current system and instigate the creation of a healthier and safer digital ecosystem for users.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Terms and conditions, Privacy policy, Adhesion contract, Lgpd, Opression

1. **Introdução**

Segundo o Instituto Gartner, 2,2 milhões de terabytes de novos dados são gerados todos os dias e sabe-se que muitos deles são capturados pelas grandes empresas de tecnologia para mapeamento do comportamento do público. Acredita-se que deve haver a preocupação e efetivação em meio legal de legislação protetiva aos usuários da rede, evitando que eles sejam oprimidos por essas grandes corporações. (GARTNER, 2020)

Escassos são os estudos realizados no Brasil que tratam da dependência dos usuários frente às tecnologias como contraponto para a elaboração de regulamentação que limite o acesso a elas. Desse modo, o objetivo desse estudo é, por meio da metodologia jurídico-sociológica, analisar as consequências da utilização abusiva de contratos de adesão para o aceite por parte dos usuários da internet de Termos de Uso e Políticas de Privacidade.

2. **Objetivo**

O objetivo geral é pesquisar se os "Termos de Uso" utilizados como contrato de adesão pelos softwares e com a assinatura em caráter obrigatório pelos os usuários é uma opressão digital aos usuários e consumidores, além de buscar possíveis alternativas para que o usuário tenha mais controles sobre seus dados, partindo do pressuposto que estes últimos são a nova riqueza mundial.

3. **Metodologia**

A pesquisa pertence à vertente metodológica jurídico-sociológica. No tocante ao tipo de investigação foi escolhido, na classificação de Witker (1985) e Gustin (2010), o tipo jurídico-comparativo e a técnica pesquisa teórica. O raciocínio é predominantemente dialético.

4. **Desenvolvimento**

4.1. **O conceito de "Termos de Uso" e "Política de Privacidade"**

Em 2019, a Hoopsuite, em conjunto com a We Are Social, atestou que, em média, o brasileiro fica conectado por nove horas e vinte e nove minutos todos os dias. Por esse dado, percebe-se a dependência que a internet cria em seus usuários. A sociedade é dependente dela

para ligar, mandar mensagens, pedir comida, descobrir rotas mais rápidas para deslocamentos, pagar boletos, transferir dinheiro e estudar, por exemplo.

Todas essas facilidades dependem de uma rede de internet para funcionarem, no entanto, a inteligência por trás do que cada uma oferece advém de aplicativos ou programas criados por entes privados. Sendo assim, as regras para uso variam, mas a única parte não variável dentre elas é o fato de que aqueles que criam e mantêm a aplicação necessitam monetizar seu uso para tornar o negócio sustentável.

Dessa necessidade surge a coleta de dados pessoais dos usuários. Os dados são conhecidos hoje como a nova moeda, pois podem ser vendidos às grandes empresas que, por meio deles, conseguem oferecer experiências personalizadas a seus usuários e anunciantes. Quanto mais dados, mais certeira a análise do padrão de uso e consumo de um usuário. As informações, então, proporcionam que ferramentas como Facebook, Google e Taboola mostrem conteúdos e anúncios com alta probabilidade de aceitação pelo usuário. De maneira geral, é útil para os usuários das plataformas, mas é principalmente rentável para os anunciantes, que conseguem um maior retorno sobre o investimento em anúncios pagos.

Esse ecossistema fez surgir os Termos de Uso e a Política de Privacidade, uma vez que, ainda que sob uma contraprestação, os sistemas devem avisar e pedir autorização para pegar e repassar os dados coletados adiante, além de informar o que será feito com eles. Sendo assim, tem-se que os Termos de Uso estabelecem regras e diretrizes que os usuários devem concordar e seguir para usar e acessar um site/aplicativo; já a Política de Privacidade informa aos usuários do site como suas informações pessoais serão coletadas, armazenadas e compartilhadas. Não aceitar os Termos de Uso e a Política de Privacidade implica, como regra, no impedimento de acesso à ferramenta.

Desde a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, a Política de Privacidade tornou-se obrigatória em todos os sites que tratam dados de alguma forma; os Termos de Uso, no entanto, continuam facultativos. A lei explicita, porém, uma falha que segue até então sem resolução: cada vez mais, nos tornamos dependentes das ferramentas, como explicado acima, ao mesmo tempo que, cientes disso, as empresas se tornam cada vez mais invasivas em suas políticas de dados. Dada essa dependência, o usuário não tem escolha se não permitir, submissamente, o acesso aos seus dados. Caso contrário, o desejo de proteger informações simples como CPF e número de celular já deixaria a maioria deles sem acesso a parte

significativa das aplicações mais usadas. A realidade, portanto, é que o advento dessas Políticas e Termos não protegem os usuários, apenas deixaram as regras, injustas desde o princípio, mais evidentes.

4.2 **Dos Termos de Uso como contrato de adesão**

Como já elucidado, os "Termos de Uso" são contratos de adesão previstos pelo artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, é possível compreender como é imperativo ao consumidor a "assinatura" deste contrato, pois ou ele "aceita os termos" e utiliza a plataforma, ou é impedido de utilizar qualquer que seja o serviço oferecido. Assim sendo, diante dessa imposição ao consumidor, encontramos diversos problemas, como as cláusulas abusivas, a coleta ilimitada de dados e a responsabilização das empresas.

As cláusulas abusivas são abordadas no CDC, em seu artigo 51, que roga que cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor; representem renúncia de direito pelo consumidor; transfiram responsabilidades a terceiros; determinem compulsoriamente a utilização de arbitragem, entre outras, são consideradas nulas de pleno direito. Ademais, no Código Civil, temos o artigo 423 que roga: "Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente". E o artigo 424, que, "Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio".

A partir disso, é possível compreender que as cláusulas abusivas desigualam as partes neste contrato, deixam o consumidor desprotegido e extraem a responsabilidade das empresas que deveriam ter responsabilidade. Com isso, o § 4º, art. 51 do CDC prevê que qualquer consumidor pode requerer ao Ministério Público que realize as diligências necessárias para que seja declarada a nulidade da cláusula que desrespeite os parâmetros estabelecidos e desequilibre a relação contratual. Além disso, o consumidor pode contar com o PROCON, que pode inclusive aplicar multas às empresas, além do INMETRO e da ANVISA.

Porém, é sabida a dificuldade que há em um consumidor realmente ter acesso à resolução de seu problema, com a morosidade da justiça, com a falta de informação ou até a existência de assuntos que provocam a apatia das pessoas, que não buscam resoluções quando são lesadas ou, como na maioria dos casos, o consumidor nem mesmo sabe que foi lesado. Assim sendo, percebe-se que, mesmo diante da existência de uma base legal consistente,

quando a legislação declara nula de pleno direito as cláusulas abusivas, não se tem o suficiente para barrar a imposição dos "Termos de Uso" e proteger por completo o consumidor de plataformas e serviços no mundo digital.

Em consonância a este pensamento, Renan Schlichting Fragoso, em artigo para o site Antídoto Jurídico, citou DELPUPO, 2017:

> "Mas o uso e a aplicação desses contratos em larga escala constatou-se após a Segunda Guerra Mundial, os fornecedores com o objetivo de lucrar demasiadamente padronizam os contratos de prestação de produtos e serviços através de cláusulas contratuais preestabelecidas, de modo a desestimular o consumidor (contratante) a discutir tais cláusulas; e ainda, de uniformizar os modelos contratuais para que todos os consumidores indistintamente recebessem o mesmo tratamento contratual (contratos de massa ou massificação dos contratos), e com isso acelerar no mercado de consumo a prestação de produtos e serviços para que os Países atingidos pela guerra se reestruturassem com mais rapidez e eles fornecedores atingissem lucros vertiginosos com essa situação." (DELPUPO, 2017)

Cientes da premissa de que toda a legislação, apesar de satisfatória, não consegue ser totalmente eficiente na proteção do consumidor, principalmente quando se trata de contrato de adesão, nos "Termos de Uso e Políticas de Privacidade", e diante da impossibilidade de proteção abrangente do mesmo, tecemos a hipótese de ilegalidade desses contratos.

4. **Da ilegalidade**

Essa aceitação dos "Termos de Uso" imposta ao consumidor, hipótese apoiada na abrangência cotidiana desse tipo de contrato de adesão, constitui-se em ilegalidade porque lhe é vedada a possibilidade de realizar ressalvas ou optar pelo uso parcial do serviço.

O conteúdo desse contrato, no que tange, principalmente, à responsabilidade da empresa e a coleta ilimitada dos dados do consumidor, não pode ser imposto dessa forma, pois trata-se de questões que colidem diretamente com os Direitos Fundamentais, uma vez que o direito à privacidade está previsto na Declaração Universal de Direitos Humanos, em seu 12º artigo, bem como na Constituição Federal Brasileira, em seu artigo 5º, X. Ainda segundo a LGPD, em seu artigo 5º, I, entende-se como dado pessoal "informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável". Assim sendo, torna-se claro como a privacidade é um direito da pessoa humana, que tem direito à inviolabilidade da vida privada. Portanto, o fato do usuário ser obrigado a anuir com os "Termos de Uso", no caso, um contrato de adesão a plataformas que implica no uso dos dados pessoais que traçam perfil do usuário, para fins comerciais, é descabido.

A ilegalidade aqui discutida, no contrato de adesão, mais especificamente nos Termos de Uso, faz do consumidor, no que tange à coleta de seus dados, refém da empresa. Mesmo com a responsabilidade da empresa, no campo "Políticas de Privacidade" especificando ao consumidor para que e como seus dados serão utilizados, não é possível ao consumidor ter absoluto controle sobre seus dados que, uma vez coletados, são utilizados de formas talvez espúrias pela empresa.

O que os usuários/consumidores fazem ao aceitar esses contratos é uma verdadeira doação de seus dados pessoais, pois o sentido de troca (dados X permissão de uso do serviço ou ferramenta) é falacioso, uma vez que os dados têm um valor, na maioria das vezes, expressivamente maior do que o serviço a ser oferecido. Tratando-se de Termos de Uso de sites, o consumidor ainda realizará compras, oferecendo mais vantagens financeiras à empresa.

A título de exemplo do que representa o valor dos dados na internet, de acordo com artigo no site Jornal do Comércio, "nos EUA a rede social responde por quase 21% de tudo o que é investido em internet pelas empresas: a receita é de cerca de US$ 17 bilhões ao ano". A partir disso, é possível ter uma ideia de como as empresas lucram demasiadamente com nossos dados, sem mesmo termos condição de entender realmente a forma como são usados.

Ainda, em consonância com o exposto até aqui, vejamos trecho dos "Termos de Serviço" do FACEBOOK:

> "Em vez de pagar pelo uso do Facebook e de outros produtos e serviços que oferecemos, acessando os Produtos do Facebook cobertos por estes Termos, você concorda que podemos lhe mostrar anúncios que empresas e organizações nos pagam para promover dentro e fora dos Produtos das Empresas do Facebook. Usamos seus dados pessoais, como informações sobre suas atividades e interesses, para lhe mostrar anúncios mais relevantes." (FACEBOOK, 2020)

Isso posto, mesmo com a premissa da responsabilidade das empresas de dizer ao consumidor a que são destinados, o que não ocorre integralmente, constata-se o absurdo de se realizar contratos de adesão, nos "Termos de Uso", a fim de coletar os dados do consumidor de forma ilimitada. Como pode ser "justo", ou ainda ter-se uma relação "equilibrada", contratualmente falando, se o próprio consumidor não tem noção de quanto valem seus dados, e se está fazendo um "negócio justo" ao assinalar "eu li e aceito os Termos de Uso e Políticas de Privacidade"?

Apesar da Lei brasileira considerar abusivas as cláusulas que eximem de responsabilidade o prestador de serviços, a mesma questão se aplica quanto à responsabilidade

da empresa diante da experiência do usuário. Depois de se apossar dos seus dados pessoais, ela buscará também se eximir da corresponsabilidade dos conteúdos publicados por ele, como se vê no trecho a seguir:

> "No limite permitido por lei, também nos eximimos de todas as garantias, explícitas ou implícitas, inclusive as garantias implícitas de comerciabilidade, adequação a uma determinada finalidade, título e não violação. Não controlamos nem orientamos o que as pessoas e terceiros fazem ou dizem e não somos responsáveis pela conduta deles (seja online ou offline) ou por qualquer conteúdo que compartilham (inclusive conteúdo ofensivo, inadequado, obsceno, ilegal ou questionável). (FACEBOOK, 2020, "Termo de Uso", trecho)

Portanto, é possível observar que as empresas, exemplificadas aqui pelo FACEBOOK, se declaram responsáveis até o limite máximo da Lei; todo o resto que a Lei ainda não fez exercer a proteção necessária, não faz parte das responsabilidades dessas empresas, sendo assim, o consumidor fica, mais uma vez, exposto, refém e desprotegido.

5. **Considerações finais**

A partir do exposto, é possível compreender que o Contrato de Adesão, nos "Termos de Uso e Políticas de Privacidade" é um instrumento de imposição ao consumidor, pois coletam seus dados de forma ilimitada para fins de lucros excessivos. Sendo assim, o consumidor, refém dessas empresas oferecedoras de serviços, sites, aplicativos e redes sociais, além de não ter o direito a uma real escolha na hora da disponibilização de seus dados, não consegue ter controle sobre eles, pois, além de suas informações pessoais, cada clique do usuário nas plataformas, exprime um dado que é usado pelas empresas para obter lucro.

Os contratos de adesão utilizados dessa forma impositiva representam uma opressão ao consumidor. Aqueles usuários que não se dispõem a fornecer todas as informações requeridas por uma plataforma não têm outra saída a não ser não poder usufruir dela. Sendo assim, os usuários se sentem compelidos a obedecerem aos comandos vindos dos aplicativos diante da necessidade de fazer uso dos serviços oferecidos. As pessoas não sabem, no entanto, o que é feito com seus dados após o aceite dos termos.

Portanto, para que haja um reequilíbrio entre as partes dessa relação, propõe-se a criação de uma regulamentação específica para esses contratos digitais que seja protetiva com relação aos usuários, parte em desvantagem na relação. Na falta de regras, é necessário que ao menos os princípios sociais, como a boa-fé objetiva e a função social do contrato, se sobressaiam nas análises concretas.

Referências Bibliográficas

ANDRADE, Thiago de Oliveira. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos contratos da internet.** Âmbito Jurídico. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7843>. Acesso em: 05 de novembro de 2020.

BRASIL. Lei n. 10.695, de 01 jul. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12695.htm.> Acesso em: 06 de novembro de 2020. **Diário Oficial da União,** Seção 1, 2 de julho de 2003, Página 1.

BRASIL. Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942. Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. **Diário Oficial da União**, Seção 1, 09 de setembro de 1942, Página 13635.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Seção 1, Suplemento - 12 de setembro 1990, Página 1.

BRASIL, Código Civil. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Seção 1, 11 de janeiro de 2002, Página 1.

DELPUPO, Poliana Moreira. Cláusulas abusivas nos contratos de adesão: o enriquecimento ilícito dos fornecedores versus o superendividamento dos consumidores. In: **Âmbito jurídico**, Rio Grande, XX, n. 162, jul 2017. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=19131>. Acesso em: 04 de novembro de 2020.

FACEBOOK. **Terms**. Disponível em: <https://www.facebook.com/terms>. Acesso em: 04 de novembro de 2020.

GALDINO, Valéria Silva. **Cláusulas abusivas.** Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/7356-7355-1-PB.htm> Acesso em 04 de novembro de 2020.

GARTNER. **Gartner data and analytics.** Disponível em: < https://www.gartner.com/pt-br/conferences/la/data-analytics-brazil/>. Acesso em 06 de novembro de 2020.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca**. (Re) Pensando a pesquisa jurídica:** teoria e prática. 2 ed.

REANI, Valéria. Pós-graduada. **As Cláusulas Abusivas nos Termos de Uso de Aplicativos Digitais.** Disponível em: <https://oabcampinas.org.br/as-clausulas-abusivas-nos-termos-de-uso-de-aplicativos-digitais/>. Acesso em: 4 nov. 2020.