

**III CONGRESSO INTERNACIONAL
DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E
INTERNET I (ON-LINE) II**

D598

Direito, políticas públicas, tecnologia e internet I – online II [Recurso eletrônico on-line]
organização III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet:
Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Juliana Rodrigues Freitas, Rodrigo Vieira e Daniel Alexandre – Franca:
Faculdade de Direito de Franca, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-367-1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Governança, regulação e o futuro da inteligência artificial.

1. Direito. 2. Políticas Públicas. 3. Tecnologia. 4. Internet. I. III Congresso Internacional
de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2025 : Franca, SP).

CDU: 34

III CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET I (ON-LINE) II

Apresentação

Entre os dias 30 de setembro e 3 de outubro de 2025, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 6 discute o papel das políticas públicas e do direito digital na regulação da internet e das novas tecnologias. Os trabalhos tratam de desinformação, privacidade, responsabilidade de plataformas e sustentabilidade no ambiente digital. O grupo reforça a importância de um uso ético e democrático da tecnologia em prol da cidadania e da transparência.

TERMOS DE USO COMO FERRAMENTA DE GOVERNANÇA EM STARTUPS: GESTÃO DE RISCOS JURÍDICOS E OPERACIONAIS

TERMS OF USE AS A GOVERNANCE TOOL IN STARTUPS: LEGAL AND OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

Tuane Clara Almeida Ignachewski ¹

Resumo

O trabalho analisa a natureza jurídica dos termos de uso e condições em serviços digitais, especialmente sob o viés de governança corporativa. O estudo demonstra a importância dessa documentação para garantir a segurança jurídica, alinhamento operacional e gestão de expectativa dos usuários, permitindo uma relação jurídica sólida e transparente.

Palavras-chave: Termos de uso e condições, Startups, Governança corporativa

Abstract/Resumen/Résumé

The study analyzes the legal nature of terms of use and conditions in digital services, especially from the perspective of corporate governance. It highlights the importance of such documentation in ensuring legal certainty, operational alignment, and user expectation management, allowing for a solid and transparent legal relationship.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Terms of use and conditions, Startups, Corporate governance

¹ Advogada. Bacharel em Direito pela Uniandrade. Pós-graduanda em Direito e Processo do Trabalho pela PUC/RS e em Direito Constitucional pela Legale. Membro e pesquisadora do NEADI-PUC/PR.

I. INTRODUÇÃO

Em startups, a velocidade de operação e a escalabilidade do modelo de negócio frequentemente entra em choque com a consolidação de estruturas jurídicas robustas e, por vezes, burocráticas. Por outro lado, a ausência de instrumentos contratuais e a falha de governança e compliance podem gerar graves riscos legais, financeiros e desalinhamentos operacionais, sobretudo ao que diz respeito aos clientes em ambientes digitais.

Hoje em dia, a esmagadora maioria das empresas de tecnologia já adotam os termos de uso e condições como documentação padrão para instrumentalizar a relação jurídica com os usuários clientes de seus produtos ou serviços. Isto pois, os termos de uso, ao definirem os direitos, obrigações e limitações entre as partes, passa a servir como contrato de adesão – comum nas relações consumeristas – garantindo proteção jurídica e instrumentalizar as orientações de conduta dos usuários e práticas da empresa alinhando às expectativas do mercado e dos agentes reguladores. Especialmente para startups, onde recursos são limitados e burocratizar os processos pode comprometer o próprio modelo de negócio, os termos de uso são cada vez mais utilizados como instrumentos de governança corporativa e compliance sem adicionar rigidez jurídica ao cotidiano dos negócios.

A partir disso, o presente estudo tem como objetivo analisar de que maneira os termos de uso podem ser estruturados e utilizados como instrumentos de governança em startups, visando a redução de riscos e maior segurança nas relações com os usuários. Para tanto, utilizou-se o método dedutivo com abordagem teórico documental e caráter exploratório.

II. NATUREZA JURÍDICA E FUNÇÃO CONTRATUAL DOS TERMOS DE USO E CONDIÇÕES

Os “termos de uso e condições”, também chamados como “diretrizes da comunidade”, “regras de serviço”, “*user agreement*”, “*conditions of use*” ou “*legal notices*”, representam um dos principais instrumentos jurídicos de regulamentação das relações entre usuários e empresas no ambiente digital. Geralmente acompanhados de outros documentos como políticas de privacidade e políticas de *cookies*, os termos de uso e condições são contratos entre o usuários finais e o provedor de serviços online (Carneiro, 2020).

Tratam-se de documentos padronizados e definidos unilateralmente pelo fornecedor dos serviços, sem negociação entre as partes. Deste modo, o usuário tem sua vontade expressada

apenas no aceite – ou não – as cláusulas.

Silvio de Salvo Venosa (2023) aduz que o contrato de adesão “se apresenta com todas as cláusulas predispostas por uma das partes”, assim, o consentimento e a manifestação da vontade de contratar se restringe apenas em aceitar ou rejeitar o contrato – chamada de vontade mitigada.

O Código de Defesa do Consumidor define o contrato de adesão, em seu artigo 54, como aquele cujas cláusulas tenham sido estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. Isto quer dizer que, ainda que que insiram cláusulas no formulário, não se afasta a natureza adesiva do contrato.

Estes contratos nascem da necessidade de tornar mais céleres as negociações, reduzindo custos e permitindo que a empresa escale o negócio. Destarte, os termos de uso e condições são classificados como contratos de adesão, visando acompanhar o crescimento da operação e escalabilidade do negócio sem prejudicar a segurança jurídica e os parâmetros legais na relação entre os usuários e a empresa.

Dentro da jurisprudência brasileira, é pacificado o entendimento de que os termos de uso tem natureza contratual, inclusive como contratos de adesão. O Superior Tribunal de Justiça entendeu, no Recurso Especial nº 2139749 (SP), que os termos de uso representam este conjunto de orientações padronizadas e definidas unilateralmente pelas empresas, reconhecendo como autêntico contrato de adesão. Já o Tribunal de Justiça de Sergipe (2022) em sede de apelação cível, reconheceu a validade dos termos de uso, o aceite do aplicativo e legislação como termos legais e contratuais da relação jurídica entre o usuário do aplicativo e a empresa.

Ainda que as diretrizes sejam estabelecidas unilateralmente, as disposições dos termos devem estar subordinadas e alinhadas aos parâmetros regulatórios. Caso as cláusulas dos termos de uso sejam consideradas abusivas, poderão ser invalidadas pelo judiciário e não produzirão seus efeitos.

Conclui-se, deste modo, que os termos de uso e condições têm natureza contratual, classificado como contrato de adesão e que possui como objetivo a regulamentação da relação jurídica entre a empresa e o usuário, garantindo a segurança jurídica e instrumentalização dos serviços.

III. OS TERMOS DE USO COMO FERRAMENTA DE GOVERNANÇA JURÍDICA EM STARTUPS

Mais do que um contrato, os termos de uso funcionam como um mecanismo de governança jurídica e operacional, consolidando condutas adequadas, mitigando riscos e assegurando a conformidade com as normas, leis e regulamentações aplicáveis ao negócio. Em um cenário de escalabilidade, crescimento acelerado e recursos limitados, os termos atuam como ferramenta normativa, orientando os usuários, direcionando as operações e ainda, garantindo a conformidade com as regulamentações aplicáveis ao negócio.

Devidos à própria natureza das startups de crescimento acelerado, buscam-se alternativas menos burocráticas e morosas em suas rotinas, diretrizes e aspectos gerais. Neste contexto, contratos padronizados e termos de condições são opções adequadas e amplamente aplicadas às relações jurídicas entre a empresa e seus clientes.

Os termos de uso e condições servem como instrumentos de padronização jurídica, fonte das diretrizes para proteger a empresa e seus usuários, dando previsibilidade e mitigando os riscos de litígios judiciais.

Quando elaborados com profunda pesquisa técnica e atualização periódica, os termos de condições permitem identificar e mitigar riscos legais e regulatórios antes que estes se concretizem. Cláusulas relacionadas a limitação de responsabilidade, foro de eleição, tratamentos de dados pessoais, acordo de nível de serviço (SLA) e propriedade intelectual são essenciais para governança corporativa, visando proteger a empresa de litígios e sanções regulatórios, por exemplo aquelas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Além de consolidar as diretrizes para tratamento de questões regulatórias, por vezes os termos de uso devem prever também soluções alternativas à judicialização de controvérsias, reduzindo o custo judicial e permitindo resoluções mais rápidas e eficientes.

Ainda, essencial para a governança corporativa, os termos devem prever os direitos e deveres das partes, limitando a responsabilidade civil e consequentes compensações financeiras. Para sua plena eficácia, é essencial que o documento respeite as normas vigentes, tais como a proteção dada pelo Código de Defesa do Consumidor, o princípio da boa-fé e etc., sob pena de nulidade de cláusulas abusivas e/ou contrárias ao ordenamento jurídico – esvaziando o sentido principal dos termos.

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC (2020) entende que esse tipo de documento ajuda a preservar o valor da empresa, reforçando que o serviço ofertado é devidamente regulamentado, conforme o mercado e legislação aplicável. O desenvolvimento

desse formato de contrato padronizado faz parte da formalização da governança corporativa desde seus estágios iniciais, garantindo a transparência com o usuário.

Além de garantir o cumprimento de legislações específicas como Marco Civil da Internet, Lei Anticorrupção e a Lei Geral de Proteção de Dados, o documento serve de instrumento para direcionar e organizar os setores internos da empresa, como marketing e atendimento ao cliente.

Uma documentação robusta tecnicamente, alinhada às práticas de compliance, não apenas protege a empresa juridicamente, como também reforça seu compromisso com os clientes em cláusulas como uso aceitável da plataforma, acordo de nível de serviço, combate às práticas ilícitas e tratamento adequado de dados pessoais.

A forma que os termos de uso serão redigidos, o aceite e revisão periódicas são essenciais para garantir a validade e eficácia jurídica do documento. O aceite por parte dos usuários, mesmo de maneira “*click-wrap agreements*”, é essencial para demonstração de ciência do conteúdo do documento por parte dos usuários (Lima, 2009). Por fim, os termos devem ter termos claros e legíveis, de modo a facilitar a compreensão pelo usuário. Frequentemente utiliza-se cláusula de definição de nomenclaturas, explicando o significado das expressões técnicas escritas no documento, para que não haja equívoco interpretativo por parte dos usuários.

IV. INSTRUMENTO DE ALINHAMENTO OPERACIONAL E GESTÃO DE EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS

Além do contrato, regularizando as particularidades do negócio jurídico, os termos de uso também são um instrumento estratégico de gestão operacional. É essencial alinhar as expectativas dos usuários, permitindo previsibilidade e transparência, evitando conflitos futuros.

É comum constar limites do serviço, responsabilidades da empresa, possíveis erros e indisponibilidades – como o acordo de nível de serviço (“Service Level Agreement”). Assim, mais do que uma proteção jurídica, os termos atuam como um manual para as partes.

Para reduzir quaisquer dúvidas ou insatisfações por parte dos usuários, a cláusula de acordo de nível de serviço é frequentemente visada pelas empresas para se resguardar de possíveis pedidos de rescisão por inadimplemento de suas obrigações. Isto pois, essa cláusula prevê prazos razoáveis para regularização dos serviços, garantindo que a empresa tenha como ajustar falhas e instabilidades, comprometendo-se com um nível de entrega – o que transmite segurança para os usuários – permitindo um equilíbrio na gestão de expectativas dos usuários e

um padrão técnico de entrega.

É importante que o documento esteja alinhado com a legislação e regulamentações aplicáveis, por isso a revisão periódica dos termos é etapa fundamental para garantir que estes estejam válidos e produzam seus efeitos na relação entre as partes. A LGPD e o CDC, por exemplo, determinam que os documentos contratuais e informativos devem apresentar informações claras, sem condicionar o contratante a erro, etc.

Sua elaboração deve ser feita a partir de uma equipe multidisciplinar, para refletir a realidade operacional da empresa e garantir o alinhamento legal e compliance. Cláusulas sobre disponibilidade, suporte ao usuário e limitação de responsabilidades e obrigações da empresa, provavelmente terão o time operacional como destaque pois é a parte com maior conhecimento técnico sobre o negócio, contudo, o auxílio da equipe jurídica é essencial para adequar o serviço para o cliente final, sendo estratégia altamente recomendada pelos especialistas de compliance digital e governança corporativa.

As grandes empresas de tecnologia já adotam esta postura em seus termos, como por exemplo o Whatsapp (2025) que prevê cláusulas sobre disponibilidade e rescisão dos serviços, criptografia, coleta de dados e uso aceitável dos serviços ofertados.

V. CONCLUSÃO

Diante do exposto, é evidente que os termos de uso, no contexto de serviços digitais oferecidos por empresas de tecnologia, transcendem mera função contratual tradicional e se tornam documentação essencial do ponto de vista estratégico, operacional e jurídico enquanto governança corporativa.

Este tipo de documento é reconhecido como um contrato de adesão e o aceite eletrônico – desde que cumpridos certos requisitos – é suficiente para formação do vínculo e comprovação de vontade. Importa-se destacar que para tanto, são necessários requisitos como clareza, acessibilidade e transparência, de maneira a proteger o usuário que tem a vontade mitigada nos termos acordados.

Verificou-se que os termos de uso operam como ferramenta essencial de governança corporativa e compliance para estas empresas, garantindo a padronização de práticas internas, mitigação dos riscos legais e ainda, da escalabilidade do negócio. Isso pois além de estar atualizado e compatível com a legislação aplicável, o documento permite o alinhamento

operacional e gestão de expectativas dos usuários finais.

A clareza e transparência dos processos é peça fundamental para uma relação jurídica sólida e segura, evitando ambiguidades, disputas judiciais e despesas financeiras indenizatórias. Para fortalecer a experiência do usuário, os termos devem refletir a realidade operacional da empresa, devidamente alinhado com a legislação aplicável, por isso, é essencial que o documento seja elaborado por uma equipe multidisciplinar que conte com as áreas jurídica, técnica, de produto e afins.

Conclui-se, portanto, que a correta elaboração e aplicação dos termos de uso representam uma prática indispensável para startups, especialmente considerando o modelo de negócio escalável e padronizado, buscando segurança jurídica, eficiência operacional e a confiança dos usuários na relação jurídica. Seu uso estratégico pode ser a virada de chave para embates e desgastes financeiros, permitindo um crescimento seguro e eficaz no cenário digital contemporâneo.

IV. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 03/05/2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.º 2.139.749, SP**, Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/wp-content/uploads/2024/08/recurso-stj-youtube.pdf> Acesso em: 02/05/2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Sergipe. **Apelação Cível: 00172564820218250001**, Relator: Ricardo Múcio Santana de A. Lima, Data de Julgamento: 22/02/2022, 2ª Câmara Cível. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-se/1886406930/inteiro-teor-1886406933> Acesso em: 02/05/2025.

CARNEIRO, Ramon Mariano. **“Li e aceito”: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais**. Internet&Sociedade, n. 1, v. 1, p. 200-229, fev. 2020. Disponível em: <https://revista.internetlab.org.br/li-e-aceitoviolacoes-a-direitos-fundamentais-nos-termos-de-uso-das-plataformas-digitais/>. Acesso em: 02/05/2025.

IBGC. **Corporate Governance for Startups & Scale-Ups** / organized by Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC. - São Paulo, SP : Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC, 2020. 55 p.- (IBGC Segmentos). Disponível em:

<https://conhecimento.ibgc.org.br/Paginas/Publicacao.aspx?PubId=24374>. Acesso em 03/05/2025.

LIMA, C. R. (2009). **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (shrink-wrap e click-wrap) e dos termos e condições de uso (browse-wrap): um estudo comparado entre Brasil e Canadá**. São Paulo: Universidade de São Paulo. Acesso em 03/05/2025, disponível em http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-03062011-090910/publico/Tese_Doutorado_versao_simplificada.pdf

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: contratos**. 23. ed. Barueri, SP: Atlas, 2023.

WHATSAPP. **Termos de serviço**. Disponível em: https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=pt_BR. Acesso em: 03/05/2025.