



Para a continuar lendo a reportagem de capa desta edição, abra o caderno para este lado



Para Personal Nerd, Vida Digital, Servidor, Navegar Impreciso e mais, vá para este lado

# A MAIOR MENTIRA DA INTERNET

**Li e aceito os termos de uso: quais as consequências de clicar na caixa com essa frase sem ler nem uma linha do documento em questão?**



Então você decide baixar um programa ou entrar em uma nova rede social. Começa o processo de instalação e cadastro e tudo é bem simples. Eis que surge a exigência: para prosseguir é preciso ler e concordar com os termos de uso. Eles são longos e o que separa você da novidade é um clique em uma caixinha. Evocê mente: "li e aceito os termos de uso". Atire a primeira pedra quem nunca contou essa balela. O que não passa pela cabeça de muita gente é que estão ali todas as regras, proibições, direitos e perigos de usar aquele site, programa ou serviço. E com validade contratual legal.

O advogado Rony Vainzof, sócio do escritório Ópice Blum e professor de Direito Eletrônico, explica que, no Brasil, um contrato não tem forma definida específica ou registro obrigatório, é apenas a manifestação da vontade entre as partes envolvidas. Assim, quando afirma que o documento foi lido e aceito, o usuário está deixando clara sua vontade de usar um serviço regido por determinadas regras.

O perigo de não saber a que está se sujeitando pode ir do cancelamento da sua conta fake no Twitter até o não conhecimento

de que, ao anunciar no Mercado Livre, você está sujeito a regras do Código de Defesa do Consumidor para vendedores.

É verdade que tudo parece contribuir para que os termos de uso não sejam lidos: textos longos, palavras difíceis, regras minuciosas. E ainda é preciso ler políticas de privacidade, códigos de conduta, termos adicionais, regras de funções complementares, entre outros documentos anexos. É um vasto caminho a ser percorrido para que tudo seja lido, compreendido e aceito.

Mas é verdade também que muitas empresas já perceberam que usuários que sabem as regras do jogo causam menos problemas e aproveitam melhor o serviço do que aqueles que nem desconfiam do teor da política que rege o site. O Google, por exemplo, reescreveu seus termos de serviço em uma linguagem mais simples, "além de cortar as partes longas e desnecessárias. Isso foi uma estratégia para fomentar nos usuários o hábito de ler nossas políticas de privacidade", diz Daniel Helft, diretor de comunicação, políticas e assuntos públicos do Google para a América Latina.

O Facebook é outro exemplo de companhia que mudou a forma de apresentação de suas regras. Depois da avalanche de reclamações devido às mudanças nos termos de uso em fevereiro deste ano, a maior rede social do mundo respondeu criando um sistema em que os usuários podem comentar e votar nas propostas de alterações dos termos. Segundo Debbie Frost, diretora de Comunicação e Políticas Públicas do Facebook, a ação foi inédita e busca engajar os usuários na governança da rede social.

Apesar de muitos termos dizem que são regidos pela legislação do local onde a empresa é sediada, se um produto circula no Brasil, está sujeito às nossas leis. E por aqui a regra é: só há relação de consumo (e será alvo do Código de Defesa do Consumidor) a prestação de serviço que envolver transações monetárias. E os fornecedores, dentro dessa relação, são obrigados a cumprir o que prometeram e assumir a responsabilidade por eventuais danos mesmo se não tiveram intenção de causá-lo.

Só há uma ocasião em que a empresa pode se eximir completamente da responsabilidade: se a culpa for exclusiva do usuário. E isso se dá caso ele tenha infringido os termos de uso – o que se torna muito mais comum se ele não os tiver lido.

Mas calma. Há garantias para consumidores de serviços gratuitos – como as redes sociais – na legislação brasileira. E caso uma cláusula que você aceitou seja reconhecida abusiva há como contestá-la com a própria empresa ou na Justiça.

Valéria Cunha, assistente de direção do Procon (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor), alerta que é importante que o usuário não só leia como guarde uma cópia do documento que aceitou, pois esses termos estão sujeitos a constantes atualizações. Sobre isso, Valéria diz ainda que a empresa não pode alterar o contrato sem pedir novamente para o usuário que o aceite – a menos que essa possibilidade esteja prevista na primeira versão apresentada dos termos de uso.

## PLUGINS E SOFTWARES

Dividindo em redes sociais, serviços de compra e softwares e plugins, destacamos pontos importantes e curiosos dos termos de usos, além das semelhanças entre eles.

### 9 PÁGINAS

Tamanho A4 são usadas pela Adobe para descrever o contrato de licença de seus softwares, inclusive o Flash.

### FLASH

Não pode ser usado em "qualquer aplicativo ou dispositivo que burla medidas tecnológicas de proteção de vídeo, áudio e/ou conteúdo de dados". Também não deve ser distribuído por conta do usuário ou sublicenciado.



A Adobe se isenta de toda a responsabilidade sobre conteúdos em Flash que o usuário acessar.



O software cria arquivos de armazenamento de dados no seu computador.

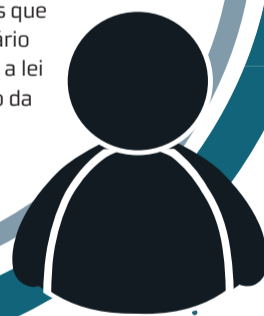
### FIREFOX

O código fonte do navegador é aberto, o que permite que ele seja modificado, copiado e redistribuído pelos usuários. Os termos dizem como isso pode e deve ser feito.



### MSN

Suas conversas são consideradas particulares e não são monitoradas nem divulgadas. A menos que isso se faça necessário para que se cumpra a lei ou os termos de uso da Microsoft.



A Microsoft pode enviar aos usuários "quaisquer dados sobre o serviço de forma eletrônica".



O MSN é para uso pessoal. Você não deve usá-lo para conduzir negócios sem autorização.



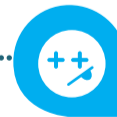
Está autorizado que o Windows busque por atualizações automaticamente.



A ativação da cópia licenciada é obrigatória e deve ser feita via web ou por telefone.

### WINDOWS

Você adquire uma licença do sistema operacional mais usado do mundo, não o compra. Só é permitido instalar o programa em um computador ou em uma única estação de trabalho, que pode conectar no máximo dez dispositivos.



O antivírus não deve ser usado se houver perigo de morte caso ele falhe.



Atualizações são automáticas e não precisam de autorização para serem baixadas.

## AVG

### AVG

A versão gratuita para testes não pode ser copiada e distribuída para outros usuários – o mesmo vale para os números de licença do antivírus. Para funcionar, o AVG coleta informações pessoais, como endereço IP e nomes de aplicativos potencialmente perigosos.

### PRINCIPAIS SEMELHANÇAS

#### COMO SÃO

Empresas não garantem perfeição nos serviços e vocês os aceita com todos os erros e problemas. Assim, o Windows tem o direito de travar e o AVG não garante proteção total para o seu computador.

#### RESPONSABILIDADE

Se alguns dos softwares causarem problemas no seu computador, fizerem que você perca dados ou permitirem que você seja infectado por um vírus, você não pode responsabilizar a empresa.

#### COLETA

Todos softwares coletam, em diferentes graus, dados pessoais – como endereço IP, navegador, sistema operacional e hábitos de navegação – para aprimorar seu funcionamento.

#### INDEPENDÊNCIA

Uma cláusula não depende da outra. Se algum dos termos do contrato for julgado ilegal ou não executável, todos os outros continuam ativos e o contrato não perde sua validade.

## PRINCIPAIS SEMELHANÇAS

### COMO SÃO

Não importa se você perdeu aquela promoção no site de compra coletiva. Os termos de uso dizem que não é possível assegurar que os serviços estarão sempre no ar. Se isso acontecer, você não pode culpar a empresa.

### CERTEZA

Nada de voltar atrás depois de dar um lance em um leilão ou dizer que queria participar de uma promoção. Está no Código Civil que, se manifestada a vontade de comprar, é obrigatória a realização da compra.

### MUDANÇAS

Todos preveem mudanças no contrato. O que difere é com quanta antecedência as alterações serão comunicadas aos usuários antes de entrarem em vigor e o tempo permitido para que eles manifestem sua insatisfação.

### RECLAME!

As empresas devem deixar seus termos de uso disponíveis e compreensíveis para os usuários. Proteste se eles não estiverem:

- Em português ou bem traduzidos
- Com linguagem simples e sem excesso de termos jurídicos
- Com partes controversas em destaque
- Disponíveis online em uma página fácil de ser encontrada

## MERCADO LIVRE

A **mediação de ofertas** é o propósito do site. Assim, ele se declara como não sendo o fornecedor de serviços e alerta o vendedor de que ele está sujeito a processos legais, uma vez que o comprador pode recorrer ao Código de Defesa do Consumidor.



Armas, drogas, órgãos e pornografia estão entre os produtos proibidos.



O pagamento só pode ser feito pelos sistemas indicados pelo próprio site.



O cupom eletrônico foi perdido ou extraviado? O problema é seu.



Pessoas jurídicas podem, por meio de um representante legal, se cadastrar no serviço.

# mercado Livre

# É DE PROPÓSITO

'Se estão tentando confundir, são termos abusivos'



LOGIN | Rebecca Jeschke, porta-voz da EFF

Criada em 1990, quando a internet ainda não fazia parte da vida da maior parte das pessoas, a Electronic Frontier Foundation (EFF) é uma associação sem fins lucrativos que surgiu para lutar a favor do livre discurso, da inovação e das garantias dos consumidores no meio digital. A organização reúne analistas e ativistas para defender nos tribunais o direito dos usuários de serviços online. Pensando em aumentar a transparência na rede, nasceu o projeto TOSback, que rastreia e analisa periodicamente os termos de serviço de diversos sites e prestadores de serviço, como Facebook, Twitter, Google, Apple e Amazon, em busca de alterações. Qualquer mudança feita nos termos desses documentos – e, acredite, elas são bastante frequentes – é destacada e repor-

tada aos usuários que acompanham as atualizações do site.

### Quão perigoso é não ler os termos de uso de serviços online?

Ao criar e requisitar a leitura de termos de serviço, os provedores de serviços online podem ditar sua relação legal com os usuários por meio de contratos particulares em vez de confiar na lei como já está escrita. No mundo não regulamentado e imprevisível da internet, esses contratos frequentemente fornecem as regras básicas necessárias para estabelecer como deve se dar o uso de vários serviços. Geralmente, os termos de uso são escritos pelos próprios prestadores de serviço. O resultado é que eles tendem a ser unilaterais, a favor de quem os escreveu – e não raras vezes são elaborados para estar acima de qualquer avaliação judicial minuciosa.

### Uma das grandes críticas da EFF em relação aos termos de uso é exatamente em relação à sua unilateralidade. De que outra forma esses contratos poderiam ser feitos?

Um grande passo é fazer que esses termos fiquem mais transparentes para os usuários. Foi por isso que criamos o projeto TOSback. É por esse mesmo motivo que

as violações a esses termos não deveriam ter a força de direito penal – isso permitiria que as empresas assumissem unilateralmente o papel de legisladoras e decidissem qual comportamento é legal e qual é ilegal.

### Em geral, os termos de uso são claros e compreensíveis o suficiente para que os usuários realmente percebam sua importância?

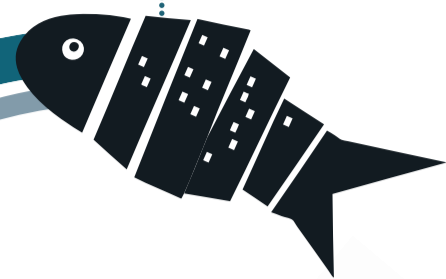
Muitas vezes, os termos de uso são repletos de jargões jurídicos confusos, o que os torna difíceis de ler mesmo se o usuário tentar. Se eles estão intencionalmente tentando confundir os usuários, são termos abusivos.

### Considera problemático o fato de esses documentos já conterem a autorização para que os termos de uso sejam alterados futuramente sem o consentimento prévio dos usuários?

Esses termos estabelecem as regras de uso para vários serviços online. Como esses serviços crescem e se modificam, é frequentemente necessário mudar os termos que os regem. Mas o processo de alteração deveria ser totalmente transparente para o usuário.

## PEIXE URBANO

Negocia os produtos com os vendedores, mas não se responsabiliza pela existência, legitimidade, qualidade, quantidade ou qualquer outro aspecto dos produtos e dos serviços oferecidos.



O dinheiro deixado por você como crédito no serviço não vai render juros ao usuário.



Por outro lado, a quantia deixada como crédito pode render juros para o serviço.



### PAY PAL

Fornecedor de serviço de pagamento. É assim que ele descreve seu serviço. Não é permitido, então, enviar dinheiro para terceiros sem que a transação seja uma relação de compra. O Pay Pal não é banco, nem poupança.



16 PÁGINAS Ele é o campeão de termos mais longos dentre todos os lidos pelo 'Link'.

# SERVIÇOS DE COMPRA

Serviços que envolvem pagamentos em dinheiro são regulamentados pelo Código de Defesa do Consumidor. Nos termos de uso, atente para quem é o responsável caso a compra dê errado.



## FACEBOOK

Há diversas restrições de conteúdo: não é permitido enviar spam ou vírus, praticar bullying, intimidar ou assediar outros usuários, publicar qualquer conteúdo que seja ameaçador, pornográfico ou que incite o ódio e a violência, contenha nudez ou violência gratuita. O Facebook se reserva no direito de requerer ou cancelar seu nome de usuário caso uma empresa queira usá-lo.



Criminosos sexuais já condenados são proibidos de se cadastrar na rede social.



O perfil pessoal não pode ser usado para ganho comercial de nenhum tipo.



## TWITTER

É proibido promover atividades ilícitas, enviar mensagens ofensivas, violar direitos autorais e publicar informações pessoais de outros usuários sem autorização. E há restrições para os fakes: "você não pode representar outras pessoas de forma que engane ou pretenda confundir os outros".



Filtros bloqueiam a publicação de conteúdo sexual explícito.



Proteja a sua senha. Você é o único responsável pela segurança dela.



Denuncie. Floods, vírus e spams violam os termos e podem ser retirados do ar.



O recebimento de e-mails sobre atualizações do serviço é obrigatório.

## 9 PÁGINAS

Os termos de uso do Orkut são os mais longos entre os das redes sociais lidas.



## ORKUT

Os termos de uso do Google valem para todos os serviços da empresa. Cada um deles tem, ainda, termos adicionais específicos. Os do Orkut determinam que você deve ter pelo menos 13 anos para abrir uma conta. Se tiver menos de 18 anos, você assume que seus pais o autorizaram.

# REDES SOCIAIS

Ainda mais importante do que os termos de uso, a política de privacidade de redes sociais merece leitura atenta. É imprescindível saber como suas fotos e mensagens serão administradas.

## PRINCIPAIS SEMELHANÇAS

### LICENÇA

Você é dono de tudo que publica, mas concede uma licença mundial, não exclusiva e livre royalties para as redes sociais usarem, copiarem, modificarem e distribuírem o conteúdo.

### RESPONSABILIDADE

Você é totalmente responsável pelo que publica, lê e consome. Se algo que você publicar prejudicar alguém, a culpa é sua – e de quem clicou no conteúdo perigoso por sua conta e risco.

### PUBLICIDADE

Suas informações serão analisadas e usadas para que você receba anúncios direcionados de acordo com seu comportamento na navegação. Não adianta reclamar de falta de privacidade depois.

### HACKERS

Mesmo a tentativa de hackear, invadir, quebrar o código ou praticar qualquer ação que viole o software do serviço, piore seu desempenho ou ameace a segurança dos usuários é proibida.

### MARCA

Logotipos, nome de marcas e outros materiais protegidos por leis de direito de propriedade intelectual não podem ser usados sem autorização expressa em nenhuma circunstância.

### MUDANÇAS

Os termos de uso podem ser alterados sem que você seja avisado. Isso será feito se a própria empresa considerar que a mudança é substancial. O mesmo vale para as políticas de privacidade.