

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

**Faculdade de Direito**

**Programa de Pós-Graduação em Direito**

Pedro Victor Silva de Andrade

**GOVERNANÇA PELA REPUTAÇÃO NA CONTRATAÇÃO INTERMEDIADA  
POR PLATAFORMAS**

Belo Horizonte

2024

Pedro Victor Silva de Andrade

**GOVERNANÇA PELA REPUTAÇÃO NA CONTRATAÇÃO INTERMEDIADA  
POR PLATAFORMAS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Direito.

Orientador: Fabio Queiroz Pereira

Belo Horizonte

2024

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Meire Queiroz - CRB-6/2233.

A553g Andrade, Pedro Victor Silva de  
Governança pela reputação na contratação intermediada por plataformas  
[manuscrito] / Pedro Victor Silva de Andrade. - 2024.

Orientador: Fabio Queiroz Pereira.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade  
de Direito.

1. Direito civil - Teses. 2. Governança - Teses. 3. Contratos - Teses.  
4. Proteção de dados - Teses. 5. Plataformas digitais - Teses. I. Pereira, Fabio  
Queiroz. II. Universidade Federal de Minas Gerais - Faculdade de Direito.  
III. Título.

CDU: 347.44



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO



## ATA DA DEFESA DE TESE DO ALUNO PEDRO VICTOR SILVA DE ANDRADE

Realizou-se, no dia 29 de agosto de 2024, às 14:00 horas, em plataforma virtual disponibilizada pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de tese, intitulada *Governança pela reputação na contratação intermediada por plataformas*, apresentada por PEDRO VICTOR SILVA DE ANDRADE, número de registro 2020658091, graduado no curso de DIREITO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em DIREITO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof. Fabio Queiroz Pereira - Orientador (UFMG), Profa. Mariana Alves Lara (UFMG), Profa. Lucas Costa de Oliveira (UFMG), Profa. Ana de Oliveira Frazão Vieira de Mello (Universidade de Brasília), Prof. Lucas Costa dos Anjos (UFJF/GV).

A Comissão considerou a tese:

( X ) Aprovada, tendo obtido a nota 98 (noventa e oito).

( ) Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 29 de agosto de 2024.

Prof. Fabio Queiroz Pereira (Doutor) Nota: 98 (noventa e oito)

Profa. Mariana Alves Lara (Doutora) Nota: 98 (noventa e oito)

Prof. Lucas Costa de Oliveira (Doutor) Nota: 98 (noventa e oito)

ANA DE OLIVEIRA FRAZAO  
VIEIRA DE MELLO

Assinado de forma digital por ANA DE  
OLIVEIRA FRAZAO VIEIRA DE MELLO  
Dados: 2024.09.02 12:22:28 -03'00'

Profa. Ana de Oliveira Frazão Vieira de Mello (Doutora) Nota: 98 (noventa e oito)



Documento assinado digitalmente

LUCAS COSTA DOS ANJOS  
Data: 30/08/2024 03:58:23-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Lucas Costa dos Anjos (Doutor) Nota: 98 (noventa e oito)

## **AGRADECIMENTOS**

Este trabalho não teria sido possível sem a orientação segura e a correção criteriosa do professor Fabio Queiroz, a revisão textual cuidadosa de Thaís Borges e as recomendações oportunas do professor Lucas Anjos. Meus mais sinceros agradecimentos ao três. Também agradeço às professoras Mariana Lara e Natalia Chaves e ao professor Leandro Zanitelli por seus importantes apontamentos nas bancas de qualificação.

## RESUMO

A governança contratual é uma metodologia de pesquisa interdisciplinar, que abarca todo o conjunto de influências que atuam sobre o contrato. Compreende uma dimensão interna (governança pelo contrato) e outra externa (governança do contrato), além de englobar tanto princípios éticos e padrões normativos reconhecidos ou aceitos pela comunidade de interessados (*stakeholders*), como mecanismos de *compliance*, que atuam como freios e contrapesos em redes contratuais. Os sistemas de reputação são instrumentos de governança contratual que atuam para criar confiança e punir os agentes do mercado. Atuam como espécie de capital social que opera como uma sanção não legal, oferecendo garantias não patrimoniais para a inexecução contratual. Na contratação intermediada por plataformas digitais, sistemas de reputação (*rating & review systems*) dotados de inteligência artificial capaz de tomar decisões automatizadas traduzem as informações constantes das avaliações feitas pelos usuários em código próprio da reputação de determinado prestador. A governança por sistemas de reputação na contratação intermediada por plataformas exibe duas funções que se articulam produzindo efeitos supracontratuais: a função informacional e a função disciplinar. Situando-se a reputação no centro desse modelo, como causa sistemática, cabe à plataforma adotar os mecanismos de governança para que as informações reputacionais disponibilizadas aos usuários sejam precisas, corretas e adequadas, e para que aos prestadores não sejam aplicadas penalidades arbitrárias, discriminatórias ou desproporcionais. A governança dos sistemas de reputação visa prevenir riscos e remediar danos que possam ser provocados às pessoas envolvidas na contratação intermediada por plataformas, sobretudo diante de suas decisões automatizadas. Nesse papel, as regras e boas práticas de governança conferem operabilidade e concretude à norma legal, resguardando a autenticidade e a precisão das informações reputacionais, assegurando aos titulares meios adequados de impugnação e propondo medidas concretas de governança que previnam vieses, arbitrariedades e discriminações contra provedores e usuários, além de evitarem o perfilamento excessivamente intrusivo, preservarem a integridade das avaliações e reputações e impedirem a perpetuação da exclusão de provedores.

**Palavras-chave:** sistemas reputacionais; redes contratuais; dados pessoais; decisões automatizadas; boas práticas

## ABSTRACT

Contractual governance is an interdisciplinary research methodology that contains the whole set of influences that act on the contract. It comprehends different levels of analysis, especially an internal (governance through contract) and an external (governance of contract) dimensions, in addition to encompassing both ethical principles and normative standards recognized or accepted by the stakeholder's community, such as compliance mechanisms, which act as checks and balances in order to ensure a democratic management in contractual networks. Reputation systems are contractual governance instruments that act to simultaneously build trust and punish market agents. They are a sort of social capital that operates as a non-legal sanction, offering non-economic guarantees for contractual non-performance. In platform-mediated contracting, reputation systems equipped with artificial intelligence capable of making autonomous decisions translate the information encompassed in users' evaluations into a specific code for a given supplier's reputation. Governance through reputation, in platform-mediated contracting, exhibits two basic functions, which interact with one another in order to produce supra-contractual effects: the informational function and the disciplinary function. Being the reputation at the center of this contracting model, as a systematic cause, it falls over the platform the duty to adopt the necessary governance safeguards to ensure that the reputational information made available to users is accurate, correct and adequate, so that arbitrary, discriminatory or disproportionate sanctions are not applied to suppliers. The governance of reputation systems aims to avoid risks and remedy damages that may be caused to the people involved in platform-mediated contracting, especially in the face of automated decision-making. In this role, governance rules and good practices provide operability and concreteness to the legal norm, safeguarding the authenticity and precision of reputational information, ensuring adequate means to challenge those decisions and proposing concrete governance measures that prevent biases, arbitrariness and discrimination against suppliers and users, in addition to avoiding excessively intrusive profiling, preserving the integrity of reviews and ratings and impeding providers exclusion in perpetuity.

**Keywords:** rating & review systems; contractual networks; personal data; automated decision-making; good practices

## ZUSAMMENFASSUNG

Vertragliche Governance ist eine interdisziplinäre Forschungsmethodik, die das gesamte Set von Einflüssen umfasst, die auf den Vertrag wirken. Sie umfasst insbesondere eine interne (Governance durch Vertrag) und eine externe (Governance des Vertrags) Dimension, zusätzlich zu ethischen Prinzipien und normativen Standards, die von der Gemeinschaft der Stakeholder anerkannt werden, wie beispielsweise Compliance-Mechanismen, die als Checks and Balances fungieren. Reputationssysteme sind Instrumente der vertraglichen Governance, die gleichzeitig Vertrauen aufbauen und Marktakteure bestrafen. Sie stellen eine Art von sozialem Kapital dar, das als nicht-rechtliche Sanktion fungiert und nicht-wirtschaftliche Garantien für Vertragsverletzungen bietet. Bei plattformvermittelten Verträgen übersetzen Reputationssysteme, die mit künstlicher Intelligenz ausgestattet sind und autonome Entscheidungen treffen können, die Informationen aus den Bewertungen der Nutzer in einen spezifischen Code für den Ruf eines bestimmten Anbieters. Die Governance durch Reputation zeigt bei plattformvermittelten Verträgen zwei Funktionen, die miteinander interagieren, um übervertragliche Effekte zu erzeugen: die Informationsfunktion und die Disziplinarfunktion. Da die Reputation im Zentrum dieses Vertragsmodells steht, obliegt es der Plattform, die erforderlichen Governance-Schutzmaßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die den Nutzern zur Verfügung gestellten Reputationsinformationen genau, korrekt und angemessen sind, damit willkürliche, diskriminierende oder unverhältnismäßige Sanktionen nicht gegen Anbieter verhängt werden. Die Governance von Reputationssystemen zielt darauf ab, Risiken zu vermeiden und Schäden zu beheben, die den an plattformvermittelten Verträgen beteiligten Personen entstehen können, insbesondere angesichts automatisierter Entscheidungsfindung. In dieser Rolle bieten Governance-Regeln und gute Praktiken Betriebsfähigkeit und Konkretisierung der rechtlichen Norm, wahren die Authentizität und Präzision der Reputationsinformationen, gewährleisten angemessene Mittel zur Anfechtung dieser Entscheidungen und schlagen konkrete Governance-Maßnahmen vor, die Vorurteile, Willkür und Diskriminierung gegenüber Anbietern und Nutzern verhindern, zusätzlich zu übermäßig aufdringlichem Profiling, die Integrität von Bewertungen und Beurteilungen wahren und die dauerhafte Ausschluss von Anbietern verhindern.

**Schlüsselwörter:** bewertungssysteme & rezensionen; vertragliche netzwerke; personenbezogene daten; automatisierte entscheidungsfindung; gute praktiken

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1 TEORIA DA GOVERNANÇA.....	22
1.1 Origem e sentidos gerais da teoria da governança.....	22
1.1.1 Governança global e governança da internet.....	25
1.2 Private Governance.....	33
1.2.1 A norma privada.....	38
1.3 Governança corporativa.....	47
1.3.1 Perspectivas contemporâneas da governança corporativa.....	56
1.4 Governança contratual.....	62
1.4.1 Governança nos contratos relacionais.....	64
1.4.1.1 Modelos de governança e os princípios contratuais subjacentes.....	69
1.4.2 Governança de redes contratuais.....	76
1.4.2.1 Relativização do princípio da relatividade.....	79
1.4.3 Perspectivas contemporâneas da governança contratual.....	87
2 GOVERNANÇA POR MEIO DA REPUTAÇÃO.....	97
2.1 As funções gerais da reputação.....	97
2.2 A reputação como conceito normativo.....	108
2.2.1 A reputação-dignidade e o embate com a liberdade de expressão.....	117
2.2.2 A reputação no paradigma da proteção de dados pessoais.....	123
2.3 Reputação como meio de governança do mercado.....	131
2.3.1 Governança das relações entre vizinhos em Shasta County, Califórnia.....	136
2.3.2 Governança do mercado de diamantes.....	140
2.3.3 Governança das cadeias industriais de fornecimento.....	144
2.4 Governança pela notação de risco e pelo escore de crédito.....	153
2.5 Governança por sistemas de reputação.....	164
2.5.1 Sistemas de reputação na economia digital.....	168
3 CONTRATAÇÃO INTERMEDIADA POR PLATAFORMAS.....	180
3.1 Dimensão interna: governança por sistemas de reputação.....	180
3.1.1 A intermediação por plataforma como tipo contratual geral.....	186
3.1.2 Os efeitos supracontratuais dos sistemas reputacionais.....	197
3.1.2.1 A função informacional.....	198
3.1.2.2 A função disciplinar.....	208
3.1.2.3 Reputação como elemento de ligação.....	220
3.2 Dimensão externa: a governança dos sistemas de reputação.....	227
3.2.1 As regras e boas práticas de governança.....	237
3.2.1.1 Transparência e responsabilidade.....	246
3.2.1.2 Direito à explicação.....	250
3.2.1.3 Legítimo interesse.....	253
3.2.2 Os riscos envolvidos.....	257
3.2.2.1 Restrição da autodeterminação pessoal.....	258
3.2.2.2 Decisões arbitrárias e discriminatórias.....	260
3.2.2.3 Avaliações falsas e incentivos.....	263
3.2.2.4 Penalidades severas e prolongadas.....	265
3.2.3 Uma matriz de governança para os sistemas reputacionais.....	268
CONCLUSÃO.....	271
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	294

## INTRODUÇÃO

Frequentemente, após utilizarmos os serviços de transporte, compra ou entrega por aplicativos, somos convidados a avaliar o produto, serviço ou prestador. Também é comum que, ao navegarmos por uma lista de ofertas nos mercados digitais, deparemo-nos com certos tipos bem específicos de informações acerca de cada vendedor — como uma nota entre 1 e 10, um determinado número de estrelas, uma posição no ranking ou uma sequência de comentários de quem anteriormente comprou o mesmo produto ou fruiu o mesmo serviço. Diz-se serem tais informações pertinentes à reputação de cada vendedor ou prestador de serviços via plataforma. Mas qual é a função desses sistemas de avaliação? Qual o significado da dita reputação? O que ela implica para os prestadores e para os usuários ou consumidores?

Intuitivamente, por força do hábito angariado com o uso reiterado (quase cotidiano) desses produtos e serviços, sabemos que a reputação expressa em uma nota de 1 a 10, no posicionamento no ranking de melhores prestadores ou em dado número de estrelas reflete, de certa forma, a avaliação de compradores anteriores sobre determinado prestador. Assim, se o vendedor de um produto qualquer em um mercado digital ostenta uma alta nota reputacional e tem um grande número de avaliações, é possível supor que são baixas as chances de que deixe de enviar o produto anunciado, no prazo anunciado, da forma e com a qualidade prometida. Contrariamente, a baixa reputação ou o pequeno contingente de avaliações geralmente nos leva a temer pelo sucesso do negócio e procurar por outro fornecedor.

Para além disso, basta conversar por meros minutos com prestadores de serviços como transporte e entrega por meio de plataforma para saber que a concessão de uma má avaliação implica em queda na reputação daquele profissional, o que conseqüentemente acarreta alguma piora nas suas relações com a plataforma. O decréscimo da nota reputacional pode estar associado a menos acesso a oportunidades de serviço ou a uma retribuição menor por hora ou por tarefa executada. E o simples fato de a baixa reputação, expressa em uma nota ou outro índice de função equivalente, ser apresentada em conjunto com a oferta já tem o potencial de distanciar os consumidores, reduzindo o volume de ganhos daquele prestador.

Esses dados da experiência comum nos permitem afirmar, em primeiro lugar, que a reputação é resultado (ainda que parcial) da avaliação dos usuários ou compradores anteriores de um mesmo serviço ou produto e, em segundo lugar, que ela pode interferir tanto na escolha dos

usuários, como nas condições de trabalho de quem oferta seus produtos e serviços pelas plataformas. Também se pode inferir que as plataformas influenciam na determinação da reputação, na medida em que elegem os critérios sob os quais será feita a avaliação e se utilizam de sistemas automatizados de inteligência artificial para estruturar as informações oferecidas pelos usuários, coligindo-as de uma determinada maneira.

A escassa literatura acadêmica dedicada a esse assunto no campo do Direito postula que os sistemas de reputação (*rating & review systems*) devem ser concebidos como mecanismos de governança das relações contratuais entre a plataforma, seus prestadores e usuários.<sup>1</sup> Com isso, quer-se dizer que tais sistemas se propõem a fazer as vezes dos instrumentos legais disponibilizados às partes desses contratos para remediar situações de inadimplemento. Nas relações contratuais intermediadas por plataformas, os sistemas reputacionais alertariam os usuários acerca de vendedores ou prestadores com mau desempenho, puniriam esses maus profissionais e os manteriam alijados dos melhores espaços de oferta de produtos e serviços.<sup>2</sup> No longo prazo, operariam uma espécie de seleção natural entre todos aqueles que atuam via plataformas, dispensando o recurso a outros aparatos legais e jurisdicionais de socorro aos direitos dos consumidores.<sup>3</sup> Contudo, a suficiência desses mecanismos para a promoção de uma regulação eficiente da intermediação por plataforma (dispensando, por exemplo, a regulação estatal) ainda é uma questão em aberto, que demandaria reflexão mais aprofundada.<sup>4</sup>

Na prática cotidiana, a operação desses sistemas está longe de ser isenta de ressalvas. É muito comum que os sistemas reputacionais de plataformas de compra e venda de produtos ou de prestação de serviços não ofereçam informações adequadas ou confiáveis sobre as pessoas e os produtos avaliados. Fala-se, comumente, que as apreciações realizadas por usuários comuns são caracterizadas por diversos vieses.<sup>5</sup> Sabe-se, ainda, que em muitos desses sistemas é possível

---

<sup>1</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 65.

<sup>2</sup> THIERER, Adam, KOOPMAN, Christopher, HOBSON, Anne; KUIPER, Chris. How the Internet, the Sharing Economy, and Reputational Feedback Mechanisms Solve the Lemons Problem. **University of Miami Law Review**. Miami, v. 70, n. 3, pp. 830-878, Spring/2016, p. 858.

<sup>3</sup> MCDONALD, Daniel K. Reputation will teach the sharing economy to share. **University of Florida Journal of Law and Public Policy**. Miami, v. 27, i. 2, pp. 219-236, June/2016, p. 229.

<sup>4</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 66.

<sup>5</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

realizar avaliações falsas, inverídicas e fraudulentas, frequentemente sob a proteção do anonimato, resultando em um acréscimo ou decréscimo artificial na nota reputacional do prestador.<sup>6</sup> Há inclusive empresas que oferecem pacotes de avaliações positivas a um preço acessível a quem quer que os deseje adquirir.<sup>7</sup>

Também são comuns os relatos de prestadores se dizendo vítimas de arbitrariedades ou discriminações por parte dos sistemas reputacionais.<sup>8</sup> Não raro, em razão de más avaliações ou de não conservarem um determinado nível mínimo de reputação, esses prestadores acabam sendo excluídos, definitivamente banidos do mercado em que oferecem seus serviços. O quantitativo de ações judiciais solicitando alguma explicação sobre os critérios utilizados para esse tipo de decisões é significativo.<sup>9</sup> O sigilo guardado pelas plataformas quanto aos critérios que de fato informam a composição da nota tomada como base para justificar essas exclusões (popularmente conhecidas como descadastramentos) agrega razões para suscitar dúvidas acerca da eficácia dos sistemas reputacionais como árbitros justos do destino dos prestadores e guardiões razoáveis da qualidade dos negócios ali intermediados.

Marta Cantero Gamito afirma que o tamanho e a relevância social da economia das plataformas apontam para uma clara demanda por uma agenda de estudos multidisciplinares e transnacionais sobre a governança de contratos por meio da reputação e sobre a possível relação desse modelo com formas mais tradicionais de regulação.<sup>10</sup> A presente investigação encampa o desafio proposto pela autora e se volta para esse contexto, buscando: 1) descrever a governança exercida pelos sistemas de reputação na contratação intermediada pelas plataformas digitais e 2) investigar os limites que eventualmente devam ser impostos pelo sistema legal, especialmente sob a perspectiva da governança de dados pessoais. Pretende, assim, contribuir para colmatar a lacuna referida e contribuir, especialmente, para o aprofundamento dos estudos a respeito da

---

<sup>6</sup> MAGRI, Geo. False recensioni di beni o prodotti in internet e responsabilità civile. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 20, pp. 113-135, abr./jun. 2019, p. 114.

<sup>7</sup> NGUYEN, Nicole. Inside Amazon's Fake Review Economy. **Buzzfeed**. [On-line], 7 May 2018. Disponível em: <<https://www.buzzfeednews.com/article/nicolenguyen/amazon-fake-review-problem#.gbxwxdOdY>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>8</sup> EVANGELO, Naiara. Avaliar e punir. Motoristas e passageiros negros da Uber relatam expulsões, notas baixas, xingamentos e assédios. **Intercept Brasil**. [On-line], 10 Ago. 2022. Disponível em: <<https://www.intercept.com.br/2022/08/10/motoristas-e-passageiros-negros-da-uber-relatam-expulsoes-notas-baixas-xingamentos-e-assedios/>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>9</sup> MENDES, Laura Schertel; FUJIMOTO, Mônica (Orgs.) **Painel LGPD nos Tribunais**. 1ª Ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, 2024, p. 80.

<sup>10</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 67.

governança pela reputação no Brasil, tema relativamente pouco investigado pela literatura jurídica nacional.

A pesquisa se volta, então, para um interesse atual, uma vez que a intermediação de contratações por plataformas digitais é um dos fenômenos mais relevantes da economia mundial contemporânea. Os sistemas de reputação e a intermediação por plataforma estão intensamente presentes no nosso cotidiano: é por meio dos aplicativos que satisfazemos grande parte das nossas necessidades de transporte, alimentação e outras compras com entrega em domicílio nas grandes e médias cidades. Também é cada vez mais comum, por meio dos mercados digitais, a compra on-line de todo tipo de produto. Conforme previsão de estudo realizado pela empresa PWC, o volume de negócios da economia do compartilhamento pode chegar aos 335 bilhões de dólares em 2025.<sup>11</sup> Para 2024, a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico projeta um faturamento de 204 bilhões de reais com negócios via *marketplaces* no país, envolvendo cerca de 414 milhões de pedidos e pouco mais de 92 milhões de compradores.<sup>12</sup>

Sistemas reputacionais sofisticados, dotados de inteligência artificial capaz de analisar rapidamente um grande volume e uma grande variedade de dados pessoais, bem como de tomar decisões automatizadas com base nesses dados, mostram-se cada vez mais presentes como ferramentas auxiliares da economia comportamental, auxiliando na elaboração de modelos preditivos para as mais diversas finalidades. Para produzir modelos extremamente precisos a respeito dos hábitos comportamentais de diferentes grupos de pessoas, as informações reputacionais se somam a tipos de informações mais tradicionais sobre capacidade creditícia (como aquelas fornecidas por bancos e demais instituições financeiras, operadoras de cartões de crédito, concessionárias prestadoras de serviços de luz, gás, água e esgoto, provedores de TV por assinatura e internet, instituições de ensino e outras empresas que operam com venda a crédito)<sup>13</sup>, a informações sobre práticas de consumo (como o endereço e a frequência com que o consumidor faz compras, em que dia prefere fazê-lo, se tem crianças ou não, quais são seus

---

<sup>11</sup> VALOR. Economia colaborativa já movimenta US\$15 bilhões anualmente. Disponível em: <<https://valor.globo.com/patrocinado/dino/noticia/2022/02/08/economia-colaborativa-ja-movimenta-us-15-bilhoes-anualmente.ghtml>>. Acesso em 18/07/2024.

<sup>12</sup> ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. Previsão de vendas no e-Commerce para os próximos 5 anos. Disponível em: <<https://dados.abcomm.org/previsao-de-vendas-online>>. Acesso em 18/07/2024.

<sup>13</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. **Revista da AJURIS**. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 432.

produtos e marcas preferidos etc.),<sup>14</sup> a dados públicos (como aqueles constantes de bancos de dados oficiais) e a informações sobre as atividades das pessoas em mecanismos de busca e nas redes sociais. Há um movimento de empresas para captar, interpretar e utilizar esses dados em múltiplas estratégias de negócios, notadamente em táticas de marketing digital, em campanhas político-eleitorais, na aferição da confiabilidade do crédito e da robustez do investimento, na avaliação de risco securitário, na apreciação de características pessoais em processos seletivos para vagas de emprego e em muitas outras esferas e instâncias das atividades privadas em geral.

Compreender a economia por trás da concepção de estruturas de coleta de informação reputacional e que limites devem ser impostos à sua governança é uma necessidade dos tempos atuais, em que o leque de oportunidades e o acesso continuado a bens e serviços dependem da preservação de uma boa avaliação perante as plataformas. Não por outro motivo, os governos dos países ocidentais têm feito grandes esforços direcionados para a manutenção de um patamar regulatório robusto e atualizado diante da constante inovação tecnológica envolvendo relações econômicas em torno de dados pessoais, inteligência artificial, aprendizagem de máquina e assim por diante. No Brasil, esse relevante movimento normativo, político e social pode ser ilustrado com a atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) e de outras organizações da sociedade civil para a consolidação e difusão de uma cultura de proteção de dados, além do empenho do Congresso Nacional na tramitação do Projeto de Lei destinado à regulamentação do uso da inteligência artificial, em sequência à legislação aprovada na União Europeia no mesmo sentido.

A investigação se ajusta com precisão à proposta de investigação do programa de pós-graduação da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, na área de estudo Direito Civil na Interdisciplinaridade, da linha de pesquisa História, Poder e Liberdade. A governança não é um instituto natural do Direito Civil, tampouco do direito contratual. No direito privado, fala-se mais frequentemente em governança corporativa para aludir a problemas relativos à distribuição de poderes dentro das empresas. No direito contratual, a governança é um conceito ainda em construção. Suas origens podem ser buscadas em trabalhos

---

<sup>14</sup> MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, 2008, p. 92.

de Oliver Williamson,<sup>15</sup> autor ligado à escola econômica do direito norte-americano, e também em estudos sobre sistemas de governança privada (*private governance*).<sup>16</sup> Assim, a governança contratual está fundamentalmente relacionada a elementos interdisciplinares (como a própria reputação) na análise de mecanismos voltados para a prevenção e a solução de problemas atinentes à atividade contratual.

A metodologia a ser adotada pela investigação é eminentemente descritiva, caracterizada como a abordagem preliminar de um problema. O objetivo principal do trabalho é retratar a governança pela reputação nas contratações intermediadas por plataformas digitais, bem como os termos da sua relação com o ambiente regulatório existente — a governança de dados pessoais. A hipótese é de que a governança das contratações intermediadas por plataformas pela reputação não é autossuficiente, isto é, não oferece soluções bastantes para os problemas jurídicos que defluem dessa atividade contratual, devendo ser complementada com a governança de dados pessoais.

O referencial teórico é governança, tradicionalmente definida como a matriz institucional por meio da qual as transações são negociadas e executadas, compreendendo todo o conjunto de influências que incide sobre a organização empresarial ou o contrato.<sup>17</sup> Esse conjunto de influências compreenderia não só a legislação oficial, mas também valores, princípios e padrões éticos e normativos reconhecidos e adotados por um setor da atividade econômica, bem como normas e regulamentos, processos e órgãos de controle adotados por iniciativa das próprias partes e organizações, formando um arcabouço de freios e contrapesos capaz de assegurar uma gestão democrática das decisões contratuais e empresariais.<sup>18</sup> Esse arcabouço teria duas dimensões básicas, ambas indispensáveis para a oferta de uma solução adequada para os problemas contratuais e empresariais: uma interna, voltada para a conformidade dos processos organizacionais com os parâmetros normativos de referência, e

---

<sup>15</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 239.

<sup>16</sup> ELLER, Klaas Hendrik. Genealogias comparadas de “contrato e sociedade”. Tradução por Thalles Ricardo Alciati Valim. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 27, a. 8, pp. 267-297, abr./jun. 2021, p. 277.

<sup>17</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 239; e também KÖNDGEN, Johannes. Privatisierung des Rechts. Private Governance zwischen Deregulierung und Rekonstitutionalisierung. **Archiv für die civilistische Praxis**. Tübingen, J. 206, H. 2, pp. 477-525, 2006, p. 514.

<sup>18</sup> PARGENDLER, Mariana. The corporate governance obsession. **The Journal of Corporation Law**. Iowa City, v. 42, i. 2, pp. 359-402, Winter/2016, p. 364.

outra externa, direcionada para a adequação regulatória.<sup>19</sup>

A pesquisa é eminentemente transdisciplinar. Congrega informações de diversos setores do conhecimento no campo do Direito (contratual, corporativo, privado e direitos da personalidade) com outras ciências e matérias, como Economia, Sociologia e tecnologia, visando à produção de um novo conhecimento que se dá de forma inter-relacionada, a ser aproveitado para solucionar questões não apenas jurídicas, mas também políticas, econômicas e sociais relativas ao assunto estudado. Os principais trabalhos consultados a respeito do tema da governança são compêndios, artigos e monografias no campo do direito corporativo e do direito contratual, tanto de autores estrangeiros como de autores nacionais. Muitos trabalhos examinados a respeito da reputação também são estranhos ao campo do Direito. A maioria das fontes de pesquisa é indireta e os dados, secundários, ainda que não se tenha dispensado o exame direto de alguns textos legais e de outros documentos oficiais — como relatórios de pesquisa emitidos por organizações públicas e privadas a respeito da governança corporativa, da proteção de dados pessoais e da regulação da inteligência artificial (dados primários). Os resultados obtidos podem ser, teoricamente, generalizados para todo o universo de abrangência da pesquisa: os sistemas de reputação empregados na contratação intermediada por plataformas.

O principal processo de investigação é analítico, utilizando o raciocínio hipotético-dedutivo. Cada uma das três etapas do trabalho é dedicada à análise de um dos três termos do problema colocado: governança, reputação e intermediação por plataformas. Os assuntos são examinados a partir de um prisma argumentativo, buscando-se ressaltar seu potencial de diálogo com a questão central da tese. As conclusões de cada etapa são o ponto de partida da etapa subsequente. Ao mesmo tempo, as duas conclusões intermediárias são conjugadas na formatação final.

Parte da literatura preexistente a respeito do tema já foi mencionada acima, com os trabalhos de Oliver Williamson e Marc Galanter, ambos oferecendo marcos importantes para o estudo da governança. O primeiro definiu a governança contratual como a matriz institucional na qual as transações são negociadas e executadas, além de ter desenvolvido a classificação dos

---

<sup>19</sup> ZUMBANSEN, Peer. The Law of Society: Governance Through Contract. **Indiana Journal of Global Legal Studies**. Bloomington, v. 14, i. 2, pp. 191-233, Summer/2017, p. 222; e ARMOUR, John; ENRIQUES, Luca; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier. The Basic Governance Structure: The Interests of Shareholders as a Class. In: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul *et al.* **The Anatomy of Corporate Law. A Comparative and Functional Approach**. 3rd Ed. Oxford: Oxford University Press, pp. 49-78, 2017, p. 66.

tipos de governança bilateral, trilateral e específica — correspondentes, respectivamente, aos modelos de contrato clássico ou transacional, neoclássico ou aberto e relacional (conforme as definições de Ian Macneil<sup>20</sup>).<sup>21</sup> Já Galanter estabeleceu a premissa básica da *private governance* ao perceber, ainda no início dos anos 1980, que o centralismo legal que caracterizaria a dogmática jurídica predominante ignora “toda uma multiplicidade de esferas ou setores da sociedade que estão auto-organizados e autorregulados ao longo de linhas espaciais, transacionais ou étnico-familiares”, abrangendo “desde grupos primários, em que as relações entre os envolvidos são diretas, imediatas e difusas, até contextos nos quais essas relações são indiretas, mediadas e especializadas”.<sup>22</sup>

A exploração sistemática do fenômeno normativo demandaria nos perguntarmos: sob que condições e lugares a autorregulação emerge, quais são as características que ela exhibe, se há explicação de normas, formalidade de procedimentos, participação ampla ou restrita, e como essas normas interagem com uma ordem jurídica e social mais ampla, como se dá sua relação entre a lei oficial, se ela depende ou toma emprestado as normas, a sanção e o estilo da lei oficial, como os tribunais (e as agências oficiais) pretendem supervisionar e controlar a negociação e a regulação em diversos ambientes sociais, e assim por diante.

A partir do trabalho desses autores, a *private governance* e a governança pela reputação mereceriam a atenção de outros estudiosos norte-americanos, como Lisa Bernstein, que notoriamente examinou o papel da reputação na governança das relações comerciais no mercado de diamantes. A autora concluiu que esses agentes optam por um sistema privado de regulação e jurisdição para resolver suas disputas comerciais cotidianas por entenderem que, quando comparada à lei oficial, a alternativa oferece importantes vantagens econômicas.<sup>23</sup> Para

<sup>20</sup> MACNEIL, Ian. The many futures of contracts. **Southern California Law Review**. Los Angeles, v. 47, pp. 691-816, 1973-1974, p. 693.

<sup>21</sup> No Brasil, a classificação proposta por Williamson foi referida por Ana Frazão para situar os contratos associativos e as *joint ventures* como alternativas intermediárias de governança entre a empresa e o mercado. (FRAZÃO, Ana. *Joint ventures* contratuais. **Revista de Informação Legislativa – RIL**. Brasília, a. 52, n. 207, pp. 187-2011, jul./set. 2015, p. 194).

<sup>22</sup> GALANTER, Marc. Justice in many rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. **The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law**. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981, p. 19.

<sup>23</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992. A autora também dedicou outros trabalhos ao estudo de modelos empíricos de governança pela reputação em contratos de fornecimento industrial (BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**, Oxford, v. 7, n. 2, pp. 561-620, Winter/2015), em redes de comércio internacional de *commodities* na idade média (BERNSTEIN, Lisa. Contract Governance in Small-World Networks: The Case of The Maghribi Traders. **Northwestern University Law Review**, Chicago, v. 113, n. 5, pp. 1009-1070 Nov./2018) e nos Estados Unidos (BERNSTEIN, Lisa. Merchant Law in a Merchant Court: Rethinking the Code's

a autora, os contratos entre produtores, lapidários, corretores e vendedores de diamantes seria garantido sobretudo pelos laços reputacionais que, uma vez rompidos, implicariam a exclusão definitiva do mercado e até o banimento de atividades sociais na comunidade judaica.

Na mesma época, Robert Ellickson examinou *in loco* o funcionamento de mecanismos de autotutela e reputação para a governança de relações entre criadores e agricultores no norte da Califórnia, constatando que uma alteração da regra legal a respeito da responsabilidade civil (se subjetiva ou objetiva) pelo dano provocado pelo gado é solenemente ignorada na resolução de desavenças corriqueiras entre os habitantes da região. Geralmente, a simples ameaça da perda de reputação perante a comunidade já seria eficiente para que os donos dos animais compensassem danos eventualmente provocados às plantações, não importando que a propriedade fosse cercada ou que tivesse havido culpa no manejo dos espécimes.<sup>24</sup>

Publicado no mesmo contexto, também merece menção a pesquisa de David Charny, que examina diversos tipos de sanções não legais (dentre as quais a reputação) como mecanismos de regulação das relações econômicas e contratuais, com o papel específico de colocar a parte em uma situação de sujeição perante a outra, em função análoga àquela desempenhada por garantias contratuais de valor patrimonial — como as arras e a fiança.<sup>25</sup>

Um hiato de uma década separa essa primeira geração de uma segunda etapa de estudos sobre a *private governance* e a governança contratual. Desta vez, o foco se desloca para o continente europeu.

A legitimação dos diferentes modelos de *private governance* (*Private Ordnung*) perante o sistema legal é o objeto de preocupação de Gregor Bachmann.<sup>26</sup> O autor defende que a heterogeneidade das configurações possíveis de normas e organizações privadas demanda a adoção de um critério móvel de legitimação, por vezes pautado no consentimento das pessoas atingidas e, por outras, no bem comum — particularmente compreendido como o bem do grupo de indivíduos ao qual a norma ou decisão se refere. Investigando o mesmo assunto, Johannes Köndgen propõe que a legitimação se balize pelo grau de consentimento das pessoas

---

Search for Immanent Business Norms. **University of Pennsylvania Law Review**, Philadelphia, v. 144, n. 5, pp. 1765-1821, May/1996, e BERNSTEIN, Lisa. Private Commercial Law in the Cotton Industry: Creating Cooperation through Rules, Norms, and Institutions. **Michigan Law Review**, Ann Arbor, v. 99, n. 7, pp. 1724-1790, June/2001).

<sup>24</sup> ELLICKSON, Robert C. Of Coase and cattle: dispute resolution among neighbors in Shasta County. **Stanford Law Review**. Stanford, v. 38, n. 3, pp. 623-687, Feb./1986.

<sup>25</sup> CHARNY, David. Nonlegal sanctions in commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990, p. 380.

<sup>26</sup> BACHMANN, Gregor. **Private Ordnung**. Grundlagen ziviler Regelungsetzung. Tübingen: Mohr Siebeck, 2006, p. 206.

afetadas e pela aceitação da referida norma na comunidade a que ela se dirige. Enfatiza, porém, a necessidade de preservação de uma instância de controle judicial da compatibilidade do sistema normativo privado com garantias constitucionais e direitos fundamentais.<sup>27</sup>

No direito português, Pedro Gonçalves também se propõe a examinar os diferentes tipos de norma privada, sugerindo um critério de legitimação pelo reconhecimento da sua juridicidade pela ordem jurídica estatal. Ao mesmo tempo, enfatiza que esse reconhecimento não se confunde com um ato de delegação, podendo assumir configurações variadas em cada situação concreta. É possível ter, por exemplo, um ato expresso que reconheça competência normativa a um agente ou órgão privado com relação a determinado assunto (como no caso do artigo 50 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), como também se pode ter a imposição de uma obrigação legal expressa de respeitar determinada norma privada (como se vê no artigo 33 da Lei Federal 8.906/94). Pode-se verificar, ainda, a concessão de poderes de auto-organização aos membros de uma entidade privada (como se passa com relação aos estatutos de associações), e ter, enfim, um reconhecimento por inerência, derivando-o do modo de configuração de um direito (como o são os regulamentos pertinentes à forma de utilização inerentes ao exercício do direito do proprietário de usufruir do seu bem).<sup>28</sup>

Já a teoria da governança contratual foi examinada em maior profundidade por Florian Möslin,<sup>29</sup> Stefan Grundmann<sup>30</sup> e Karl Riesenhuber.<sup>31</sup> Os autores propõem a adoção da governança contratual como solução metodológica para a análise de contratos inseridos em contextos sociais e econômicos que imporiam desafios relevantes para uma abordagem clássica, focada no contrato singular como unidade analítica. Segundo Jaakko Salminen, isso se passa notadamente em grandes cadeias ou redes de negócios, em que os efeitos de cada unidade contratual interferem nas demais de maneira significativa ou determinante, desafiando

---

<sup>27</sup> KÖNDGEN, Johannes. Privatisierung des Rechts. Private Governance zwischen Deregulierung und Rekonstitutionalisierung. *Archiv für die civilistische Praxis*. Tübingen, J. 206, H. 2, pp. 477-525, 2006, p. 521.

<sup>28</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 706.

<sup>29</sup> MÖSLEIN, Florian. **Dispositives Recht**. Tübingen: Mohr Siebeck, 2011, p. 290; e também MÖSLEIN, Florian. Contract Governance und Corporate Governance im Zusammenspiel - Lehren aus der globalen Finanzkrise. *JuristenZeitung*. Tübingen, J. 65, H. 2, pp. 72-80, 2010, p. 76.

<sup>30</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 1057.

<sup>31</sup> MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance - A Draft Research Agenda**. *European Review of Contract Law*. Berlin, v. 5, i. 3, pp. 248-289, Aug./2009, p. 260.

as fronteiras tradicionais do princípio da relatividade.<sup>32</sup> Graf-Peter Calliess<sup>33</sup> e Marta Cantero Gamito<sup>34</sup> ressaltam a importância desse paradigma para o estudo de mecanismos de governança nos contratos de abrangência transnacional, como os sistemas de reputação, os sistemas de resolução de disputas on-line (ODR) e os certificados de qualidade oferecidos por entidades independentes de defesa dos interesses do consumidor — sobretudo os associados às plataformas digitais e ao mercado de consumo.

Compreendida como o conjunto das influências econômicas, sociais e jurídicas que incidem sobre um sistema ou uma rede de avenças, a governança poderia ser abordada a partir de diferentes níveis de análise. Poder-se-ia problematizar a elaboração do direito contratual, refletindo sobre a definição de espaços e critérios de regulação privada e de legitimação desta, também se poderia investigar como os diferentes princípios, regras e institutos de direito contratual (como as normas dispositivas) interferem na adoção de um ou outro comportamento, em uma perspectiva consequencialista, ainda seria possível focar o contrato como instrumento regulatório, que busca atingir determinados objetivos públicos, ou examinar em maiores detalhes como operam os mecanismos institucionais criados no interior do contrato (como os sistemas reputacionais) e que efeitos trazem para as partes ou terceiros eventualmente afetados. Para Peer Zumbansen, a metodologia da governança se abre sobretudo para uma perspectiva interna e outra externa. Concentra-se nas estruturas institucionais internas que dinamizam o contrato, governando as relações jurídicas entre as partes (governança pelo contrato), mas não deixa de ter atenção às condicionantes externas que incidem sobre a avença e sobre esses mesmos mecanismos (governança do contrato).<sup>35</sup>

Os sistemas de reputação associados à intermediação por plataforma ainda são assunto relativamente pouco abordado (ou abordado de forma meramente lateral) na literatura jurídica nacional e internacional. Podem ser citados, no entanto, os trabalhos desenvolvidos por Guido

---

<sup>32</sup> SALMINEN, Jaakko. Towards a Genealogy and Typology of Governance Through Contract Beyond Privity. **European Review of Contract Law**. Berlin, v. 16, i. 1, pp. 5-43, Apr./2020, p. 30.

<sup>33</sup> CALLIESS, Graf-Peter. Transnational Consumer Law: Co-regulation of B2C-E-Commerce. **CLPE Research Paper**. Toronto, v. 3, n. 3, pp. 1-54, 2007, p. 20.

<sup>34</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 67.

<sup>35</sup> ZUMBANSEN, Peer. The Law of Society: Governance Through Contract. **Indiana Journal of Global Legal Studies**. Bloomington, v. 14, i. 2, pp. 191-233, Summer/2017, p. 222.

Smorto,<sup>36</sup> Daniel McDonald<sup>37</sup>, Adam Thierer, Christopher Koopman, Anne Hobson e Chris Kuiper,<sup>38</sup> dos quais se depreende que esses sistemas seriam mecanismos de autorregulação desses contratos, que difundem a informação sobre o histórico de transações dos prestadores de serviços para a comunidade de usuários, via plataforma, e operam uma espécie de seleção natural no mesmo mercado, escanteando maus prestadores em prol dos melhores profissionais. Por sua vez, Lavinia Vizzoni<sup>39</sup> e Geo Magri<sup>40</sup> (trabalho este publicado em revista brasileira) destacam alguns dos problemas relacionados à operação de sistemas reputacionais na plataforma Tripadvisor, como avaliações falsas e fraudulentas e as distorções concorrenciais que acarretam.

No Brasil, os temas ainda são muito pouco explorados. Ao analisarem os sistemas de avaliação de plataformas de transporte e acomodações, Ronaldo Lemos e Carlos Affonso Pereira de Souza concluíram que a disponibilização das informações fornecidas por esses sistemas é instrumento fundamental para o desenvolvimento de um ambiente que incentive a construção de confiança entre quem provê e quem toma o serviço — sendo também parte do dever de informar inerente ao cumprimento do princípio da boa-fé objetiva. Para os autores, esses mecanismos de avaliação empoderariam o usuário e favoreceriam a transparência com relação à atividade intermediada pela plataforma, tornando a reputação o ativo mais importante nesses ambientes mercadológicos.<sup>41</sup>

O trabalho que segue está estruturado da seguinte maneira.

O primeiro capítulo se volta para o tema da governança. Explora seus significados mais gerais, no direito público e nas relações internacionais. Em seguida, relata o desenvolvimento da *private governance*, a questão da legitimação da norma privada e as suas espécies. Segue com a investigação da governança corporativa, a evolução desse conceito e suas perspectivas

---

<sup>36</sup> SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia e mercati. **Europa e Diritto Privato**. Milano, F. 1, pp. 199-218, 2006, p. 207.

<sup>37</sup> MCDONALD, Daniel K. Reputation will teach the sharing economy to share. **University of Florida Journal of Law and Public Policy**. Miami, v. 27, i. 2, pp. 219-236, June/2016, p. 229.

<sup>38</sup> THIERER, Adam, KOOPMAN, Christopher, HOBSON, Anne; KUIPER, Chris. How the Internet, the Sharing Economy, and Reputational Feedback Mechanisms Solve the Lemons Problem. **University of Miami Law Review**. Miami, v. 70, n. 3, pp. 830-878, Spring/2016, p. 858.

<sup>39</sup> VIZZONI, Lavinia. Recensioni non genuine su Tripadvisor: quali responsabilità? Responsabilità civile e previdenza. **Rivista bimestrale di dottrina, giurisprudenza e legislazione**. Milano, n. 2, pp. 706-722, 2018, p. 710.

<sup>40</sup> MAGRI, Geo. False recensioni di beni o prodotti in internet e responsabilità civile. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 20, pp. 113-135, abr./jun. 2019, p. 114.

<sup>41</sup> SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento. **Revista de Direito da Cidade**. Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, pp. 1757-1777, dez/2016, p. 1772.

contemporâneas. Parte então para o estudo da governança contratual, da sua relação com os diferentes paradigmas contratuais e os princípios a eles subjacentes. Problematiza a governança das redes contratuais e como ela pode auxiliar a resolver as questões relacionadas à relatividade das avenças diante dos efeitos de rede. Finaliza explorando as vertentes mais atuais da governança contratual, seus diferentes patamares de análise e suas dimensões interna e externa.

O segundo capítulo se dedica ao tema da reputação. Enfoca os sentidos mais gerais da reputação como forma de controle social e sua relevância econômica. Segue com o estudo da sua relação com o Direito, associando-a, sucessivamente, ao conceito de honra objetiva, ao desenvolvimento dos direitos da personalidade, ao *self* informacional que caracteriza as relações contemporâneas e à proteção de dados pessoais. Examina a reputação como mecanismo de governança das relações econômicas e contratuais, analisando especialmente os estudos empíricos desenvolvidos por Robert Ellickson e Lisa Bernstein. Volta-se então para a operação de sistemas reputacionais na análise de risco (*rating*) e crédito ao consumo (score). Por fim, avalia os sistemas de reputação utilizados na intermediação por plataforma à luz da teoria dos sistemas.

A terceira e última etapa do trabalho examina os sistemas de reputação empregados na contratação intermediada por plataformas sob a ótica da teoria da governança e das premissas da teoria dos sistemas. O tópico se divide em duas grandes partes: a primeira, dedicada ao estudo da governança dessas contratações por meio dos sistemas de reputação, e a segunda, que destaca a perspectiva da governança dos sistemas de reputação. Na primeira fase são analisadas as duas funções (informacional e disciplinar) que os sistemas de reputação desempenham na intermediação por plataformas, bem como o modo pelo qual articulam informação e disciplina, produzindo efeitos para além de cada transação singular. Na segunda fase, o foco se volta para os riscos que a operação dos sistemas reputacionais acarretam para provedores e usuários e para possíveis soluções para esses problemas diante da governança de dados pessoais.

## 1 TEORIA DA GOVERNANÇA

### 1.1 Origem e sentidos gerais da teoria da governança

Governança é um termo que tem sido muito utilizado na pesquisa em ciências sociais recentemente, e na pesquisa jurídica em particular. Contudo, é expressão que dificilmente encontra uma definição conceitual ou etimológica mais precisa por parte dos pesquisadores que a utilizam. Segundo Peer Zumbansen, a origem do termo está relacionada à teoria neoinstitucionalista, do campo da Economia, que influenciou fortemente o desenvolvimento da análise econômica do Direito, e, no campo político, à ideologia neoliberal que subsidiaria esse movimento.<sup>42</sup> Elaborada entre as décadas de 1970 e 1980, a teoria da governança se desenvolve na esteira da convicção de que o Estado seria incapaz de resolver os problemas políticos, econômicos e sociais exclusivamente por meio da imposição de normas jurídicas, isto é, por meio da regulação dos setores de atividade econômica privada. Segue que o Estado contemporâneo se encontraria na contingência de ter que coordenar suas políticas e ações normativas com fontes de poder e normatização emanadas dos diversos segmentos da sociedade civil organizada, como o empresariado, a classe trabalhadora, entidades profissionais, grupos de defesa de direitos civis e assim por diante.<sup>43</sup>

Nesse sentido, a teoria da governança é originalmente uma teoria sobre o governo, sobre a alocação do poder público, sobre o modo de funcionamento do Estado, e, principalmente, sobre a limitação do alcance do poder do Estado Democrático diante de focos de poder emanado do segmento privado da sociedade civil. Reconhecendo essa limitação, a teoria da governança propõe que os governos abandonem os modelos verticais clássicos e se abram para modelos de gestão em coordenação com segmentos diversos da sociedade civil organizada<sup>44</sup> Sustenta-se um afastamento do paradigma regulatório do Direito Administrativo, representado na figura do *New Deal*, caracterizado pela convicção de que a ordenação da atividade econômica deveria ser realizada por meio da regulação estatal, via imposição unilateral de normas pelos órgãos do Estado aos agentes econômicos. A teoria da governança como teoria de governos propugna,

---

<sup>42</sup> ZUMBANSEN, Peer. The Law of Society Governance Through Contract. **Indiana Journal of Global Legal Studies**. Bloomington, v. 14, i. 2, pp. 191-233, Summer/2017, p. 206.

<sup>43</sup> LOBEL, Orly. The Renew Deal: The Fall of Regulation and the Rise of Governance in Contemporary Legal Thought. **Minnesota Law Review**. Minneapolis, v. 89, pp. 342-470, 2004, p. 371.

<sup>44</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 279.

então, a instauração de uma nova forma de interação entre o setor público e o setor privado, desta vez calcada na descentralização dos poderes jurídico e normativo, na horizontalização das relações entre o poder público e os agentes privados, no incentivo ao consenso como forma de resolução dos conflitos nessa seara, e em instrumentos jurídicos que possibilitem a colaboração, a cooperação e a parceria em vez de relações de subordinação.<sup>45</sup> Busca, em síntese, a aplicação da consensualidade para a resolução de disputas envolvendo os interesses público e privado.

Em um primeiro momento, essas ideias acabariam por se desenvolver especialmente sob o signo do Direito Administrativo, na perspectiva de uma administração pública consensual ou dialógica. Diogo de Figueiredo Moreira Neto descreve essa transformação afirmando que, nesse paradigma, o consenso passa de elemento coadjuvante a elemento determinante na formação da vontade administrativa, dando ensejo à disseminação da concepção de meios e instrumentos administrativos que pressupõem a negociação, a parceria, o acordo, a colaboração e a composição com o setor privado.<sup>46</sup> Odete Medauar aduz que a administração consensual se refere a “um novo modo de agir, não mais centrado sobre o ato como instrumento exclusivo de definição e atendimento do interesse público, mas como atividade aberta à colaboração dos indivíduos”, em que passa a ter relevo o momento do consenso e da participação.<sup>47</sup> A consensualidade administrativa abrangeria práticas de contratação administrativa, isto é, a renúncia ao exercício unilateral e imperativo dos poderes públicos em prol de um método flexível de governar, caracterizado pela busca do diálogo, do acordo e da adesão dos envolvidos nos processos de tomada de decisão sobre quaisquer políticas públicas.<sup>48</sup>

Atualmente, a conciliação e a transação promovidas por câmaras de conciliação e arbitragem instituídas no âmbito dos entes federados, nas juntas de julgamento administrativo-fiscal, podem ser citadas como expressões consolidadas desse novo paradigma na administração pública brasileira.<sup>49</sup> As decisões tomadas na esfera dos conselhos deliberativos de

---

<sup>45</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 279.

<sup>46</sup> MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. Novos institutos consensuais da ação administrativa. **Revista de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro, n. 231, pp. 129-156, jan./mar. 2003, p. 139.

<sup>47</sup> MEDAUAR, Odete. **O direito administrativo em evolução**. 2ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 211.

<sup>48</sup> OLIVEIRA, Gustavo Justino de; SCHWANKA, Cristiane. A administração consensual como a nova face da administração pública no séc. XXI: fundamentos dogmáticos, formas de expressão e instrumentos de ação. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 104, pp. 303-322, jan./dez. 2009, p. 314.

<sup>49</sup> BATISTA JÚNIOR, Onofre Alves. **Transações Administrativas: um contributo ao estudo do contrato administrativo como mecanismo de prevenção e terminação de litígios e como alternativa à atuação administrativa, no contexto de uma administração pública mais democrática**. São Paulo: Quartier Latin, 2007, p. 325.

composição multissetorial nas áreas de saúde, educação, assistência social, previdência e política urbana também se incluem no escopo consensual da administração pública, porque contam com a participação efetiva de representantes da sociedade em processos decisórios que afetam diretamente os rumos da política pública nesses setores.<sup>50</sup> Mas a administração consensual significa também a disseminação de práticas de contratualização de longo prazo para a prestação de serviços públicos, possibilitada por parcerias público-privadas, consórcios, associações e instituições de propósito específico. Reflete ainda a parceria do Estado com o terceiro setor para a prestação de serviços e para o desenvolvimento de ações setoriais da política pública na área social por meio de contratos de gestão, termos de parceria, acordos de cooperação, termos de colaboração e termos de fomento.<sup>51</sup>

É notável observar que todos esses institutos e instituições jurídico-administrativas, embora ainda distantes do fenômeno que é objeto da presente pesquisa, já são tributários de um movimento de horizontalização do modelo de exercício do poder do Estado e de reconhecimento de fontes de poder e normatização advindas do setor privado. Isto é, mesmo a teoria da governança como uma teoria de governos já propõe um movimento que afasta o exercício do poder público da verticalização caracterizadora da lógica regulatória, viabilizando-se precipuamente por meio de instrumentos jurídicos tradicionalmente afetos à racionalidade dialógica e sinalagmática mais característica do setor privado e de sua atividade econômica, como, particularmente, os institutos do negócio jurídico e do contrato. A contratação pública, historicamente utilizada como mero instrumento para a aquisição de bens pelo Estado, converte-se na principal arena de formulação de políticas públicas.<sup>52</sup>

Sob a inspiração da teoria da governança, Maria Tereza Fonseca Dias afirma que a nova contratação pública passa a compreender três tipos essenciais de contratos: a) os contratos administrativos, associados à tentativa de separar a política da gestão administrativa, e caracterizados por instituir acordos de resultados, avaliações de desempenho e outros instrumentos de monitoramento similares; b) os contratos econômicos, arranjos contratuais

<sup>50</sup> PEREZ, Marcos Augusto. **A Administração Pública Democrática**: Institutos de Participação Popular na Administração Pública. Belo Horizonte: Fórum, 2009, p. 140.

<sup>51</sup> MÂNICA, Fernando Borges. Taxonomia da contratualização pública no Brasil: uma proposta de sistematização das parcerias com o terceiro setor. **Revista de Direito Público da Economia – RDPE**. Belo Horizonte, a. 17, n. 66, pp. 119-137, abr./jun. 2019, p. 133.

<sup>52</sup> DIAS, Maria Tereza Fonseca. Governança por contratos e a nova contratação pública: os desafios dos contratos públicos sob a perspectiva do direito comparado. *In*: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.) **Governança nas contratações públicas contemporâneas** (de acordo com a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei n. 14.133/2021). São Paulo: Dialética, 2021, pp. 13-44, p. 14.

caracterizados pela delegação de poderes negociais a agências de compras públicas ou pela busca da melhoria da eficiência na prestação de serviços públicos (como as parcerias público-privadas); e c) os contratos de controle social, utilizados como mecanismo de regulação comportamental nas relações entre o indivíduo e o Estado em face a um contexto normativo mais abrangente.<sup>53</sup>

Ainda nesse contexto público da teoria da governança, a Lei Federal 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) estabelece que a alta administração do órgão ou da entidade licitante é responsável pela governança das contratações e deve “implementar processos e estruturas, inclusive de gestão de riscos e controles internos, para avaliar, direcionar e monitorar os processos licitatórios e os respectivos contratos”.<sup>54</sup> Dispõe, ainda, que as novas licitações devem “promover um ambiente íntegro e confiável, assegurar o alinhamento das contratações ao planejamento estratégico e às leis orçamentárias e promover eficiência, efetividade e eficácia em suas contratações”.<sup>55</sup>

### 1.1.1 Governança global e governança da internet

Um segundo sentido da teoria da governança pode ser compreendido a partir da abstração promovida a respeito das características essenciais do conceito original. Fala-se, atualmente, em governança global ou transnacional em referência à necessidade identificada de se perseguir uma maior coordenação e uma maior harmonização entre fontes diversas e heterogêneas de poder normativo, compreendendo Estados Nacionais e organizações não governamentais de alcance supraestatal. Tal necessidade se relaciona precipuamente à gestão de uma economia global, e seu foco preferencial são, novamente, relações contratuais.<sup>56</sup> Assim, o estudo da governança transnacional busca prevenir que o crescente desenvolvimento de uma economia de alcance

---

<sup>53</sup> DIAS, Maria Tereza Fonseca. Governança por contratos e a nova contratação pública: os desafios dos contratos públicos sob a perspectiva do direito comparado. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.) **Governança nas contratações públicas contemporâneas** (de acordo com a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei n. 14.133/2021). São Paulo: Dialética, 2021, pp. 13-44, p. 25.

<sup>54</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Brasília. 1 Abr. 2021. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114133.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114133.htm)>. Acesso em 04/04/2024.

<sup>55</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Brasília. 1 Abr. 2021. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114133.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114133.htm)>. Acesso em 04/04/2024.

<sup>56</sup> CALLIESS, Galf-Peter; RENNERT, Moritz. Between law and social norms, the evolution of global governance. *Ratio juris*, v. 22, n. 2, pp. 260-280, Jun./2009, p. 261 e também CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, p. 3.

global resulte em grandes crises ou em situações de grave e pronunciada iniquidade para populações vulneráveis.<sup>57</sup>

A preocupação com a preservação e o aprimoramento de uma governança econômica global compreende uma gama extremamente ampla de situações jurídicas, incluindo, em especial, a eleição do direito material aplicável entre agentes econômicos ou entre empresas e consumidores situados em países e continentes distintos, os conflitos de jurisdição decorrentes de relações econômicas transnacionais, as relações de consumo e de trabalho, bem como a proteção do consumidor e do trabalhador, as discussões sobre a melhor estrutura organizacional, decisória ou acionária de entidades supranacionais institucionalmente incumbidas de estabelecerem regras para negócios internacionais ou para arbitragem os conflitos que deles decorram, além da preservação de recursos naturais diante de práticas econômicas predatórias.<sup>58</sup>

O debate sobre a governança global tem papel especialmente relevante a partir da constatação de que as relações de produção transnacionais são fortemente caracterizadas por uma assimetria de poder entre, de um lado, as grandes corporações originárias dos países mais ricos e, do outro, os fornecedores de insumos ou peças industriais sediados nos países mais pobres. Tal assimetria geralmente se concretiza em uma estrutura de produção denominada cadeia global de valor, na qual uma grande empresa (como a Nike ou o Walmart) capitaneia uma cadeia ou uma rede internacionalmente distribuída de fornecedores, que geralmente estão situados em países com menores níveis de proteção das relações de trabalho e de políticas socioambientais.<sup>59</sup> Nessa situação, os ônus oriundos do processo produtivo, que implicam um menor nível de bem-estar para os trabalhadores, para o meio ambiente e para a sociedade (as denominadas externalidades), são desintegrados ou terceirizados (*outsourced*) para os países onde as fornecedoras se situam.<sup>60</sup>

Na relação entre as empresas integrantes da cadeia de produção, a tomadora tem grande liberdade para fixar unilateralmente o preço e as condições do fornecimento, incluindo a legislação material aplicável ao contrato e o foro eleito para a resolução de eventuais disputas

---

<sup>57</sup> FUCHS, Doris; HENNINGS, Anne. Governance by contract from a perspective of power. The case of land grabbing. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 57-75, p. 60.

<sup>58</sup> CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 57-75, p. XVIII.

<sup>59</sup> CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 78-96, p. 84.

<sup>60</sup> SALMINEN, Jaakko. Towards a Genealogy and Typology of Governance Through Contract Beyond Privity. **European Review of Contract Law**. Berlin, v. 16, i. 1, pp. 5-43, Apr./2020, p. 30.

dele decorrentes.<sup>61</sup> Pode, assim, impor condições comerciais iníquas às fornecedoras, como fixar preço incompatível com os custos de uma produção responsável, eleger uma legislação menos protetiva de uma posição contratual hipossuficiente, afetar as disputas a uma entidade arbitral ou a uma jurisdição menos propensa a intervir no conteúdo do contrato. As tomadoras também exercem um controle profundo e minucioso sobre cada aspecto do processo produtivo, ao impor métodos e procedimentos, bem como códigos de ética e conduta aos funcionários dos fornecedores, oferecer programas mandatórios de treinamento para o pessoal empregado na produção, designar ou aprovar a designação de supervisores e gerentes, arbitrar e decidir conflitos, fiscalizar e aferir periodicamente a qualidade da entrega, premiar ou sancionar os fornecedores com o incremento ou a redução do quantitativo de pedidos.

Como regra, as fornecedoras são premidas a adotarem condições de trabalho subótimas e processos produtivos predatórios ao meio ambiente, condições essas que não seriam admitidas, por exemplo, nos países de origem da tomadora.<sup>62</sup> Por mais que os contratos normalmente sejam acompanhados de códigos de ética e conduta que preveem que os fornecedores devem observar certos parâmetros de proteção trabalhista e socioambiental, é comum que esses parâmetros não estejam previstos como obrigações contratuais, mas como *standards* que podem ser exigidos com discricionariedade por parte da tomadora. Tal situação possibilita certa margem flexibilidade quanto ao cumprimento de parâmetros de qualidade trabalhista e socioambiental, que, na prática, não parecem ser exigidos com muita rigidez.<sup>63</sup> Ainda, o estado de desequilíbrio e iniquidade se agrava em circunstâncias nas quais o controle de qualidade do processo produtivo, usualmente delegado a empresas especializadas em fazê-lo, vem a ser exercido em campo por agentes subcontratados nos países onde as fornecedoras se situam. Nessa hipótese, em nome da preservação de um bom relacionamento com a empresa avaliada, análises lenientes com certas irregularidades se tornam comuns.<sup>64</sup>

---

<sup>61</sup> CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 78-96, p. 85.

<sup>62</sup> CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 78-96, p. 84.

<sup>63</sup> LEBARON, Genevieve; LISTER, Jane; DAUVERGNE, Peter. The new gatekeeper: Ethical audits as a mechanism of global value chain governance. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 97-114, p. 105.

<sup>64</sup> LEBARON, Genevieve; LISTER, Jane; DAUVERGNE, Peter. The new gatekeeper: Ethical audits as a mechanism of global value chain governance. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 97-114, p. 110.

Por fim, as condições negociais iníquas praticadas nas cadeias globais de valor tendem a não ser enfrentadas nem pelos Estados dos tomadores e dos fornecedores, nem pelas entidades arbitrais escolhidas para resolver as disputas oriundas desses contratos. Geralmente, o Estado de origem da tomadora não tem jurisdição ou sequer interesse em encarar os ônus implicados na produção para o local estrangeiro, em que estão situados os fornecedores. A terceirização dessas externalidades lhe é favorável desde que a empresa tomadora permaneça gerando lucros e pagando impostos no país de origem. Por sua vez, a legislação nacional dos países onde os fornecedores se encontram não oferece alto grau de proteção trabalhista e socioambiental, o que se deve, em parte, a suas contingências econômicas e, em outra parte, a processos de corrupção.<sup>65</sup> No entanto, nos pontos em que esses países eventualmente oferecem um nível adequado de proteção trabalhista ou socioambiental, as disposições legais tendem a ser excluídas por previsão contratual expressa, editada unilateralmente pela tomadora.

Há também uma série de entidades não governamentais supranacionais que têm por missão produzir regras aplicáveis às relações comerciais internacionais ou arbitrar os conflitos oriundos dessas relações. As mais relevantes são a Câmara Internacional do Comércio (ICC), a Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial (UNCITRAL), o Instituto Internacional para a Uniformização do Direito Privado (UNIDROIT), a *International Bar Association* e a *International Law Association*, além do Centro Internacional para Resolução de Disputas sobre Investimentos (ICSID), do Banco Mundial.<sup>66</sup> Esse é outro aspecto relevante da governança global ou transnacional.

Ocorre que essas organizações sofrem uma influência desproporcional dos países ricos e das organizações empresariais oriundas de tais países, tanto por ocasião dos processos de decisão e revisão sobre as regras aplicáveis ao comércio internacional, como por ocasião de decisão sobre as pessoas que serão designadas para integrar as câmaras arbitrais. Consequentemente, as normas e decisões decorrentes dessas entidades também tendem a privilegiar o interesse comercial das grandes corporações, ou, quando menos, a desconhecer ou ignorar as particularidades das

---

<sup>65</sup> COHEN, Edward. Private arbitration as a mechanism for the construction of contractual norms in private-public relationships The case of investor-state arbitration. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 151-168, p. 161.

<sup>66</sup> CALLIESS, Galf-Peter; JARASS, Insa Stephanie. Private Uniform Law & Global Legal Pluralism: The Case of ICC's Incoterms and UCP. **TLI Think**. London, v. 12, 2018, p. 10; e GÉLINAS, Fabien. Arbitration as transnational governance. Legitimacy beyond contract. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 132-150, p. 135.

condições trabalhistas e socioambientais existentes nos países mais pobres.<sup>67</sup> Assim, as normas aplicáveis aos negócios internacionais e as decisões das entidades arbitrais internacionais tendem a privilegiar o interesse empresarial em detrimento da proteção dos interesses individuais e coletivos de trabalhadores e da população impactada pelos ônus da produção econômica de escala global.

Ainda no âmbito da governança global, é preciso mencionar a particular preocupação com os negócios e o trabalho desenvolvido mediante tecnologia digital. Isso porque, em contraposição à interação humana física e presencial, a atividade econômica desenvolvida on-line não encontra fronteiras políticas ou obstáculos de tempo e espaço. Ao mesmo tempo, porém, a tecnologia digital ou algorítmica, associada a dispositivos físicos e pessoais portáteis (como smartphones, notebooks, tablets e smartwatches), possibilita às plataformas o exercício de um poder e de um controle pervasivos e constantes sobre as atividades dos usuários desses dispositivos. As relações econômicas e de trabalho digitais significam, assim, um novo tipo de relacionamento humano remoto, assíncrono e deslocalizado, que evade o controle tipicamente exercido pela polícia administrativa dos Estados, mas que fica completamente subjugado ao poder e controle exercidos por plataformas.<sup>68</sup>

De maneira especial, as plataformas que operam mecanismos de busca e redes sociais concentram grande poder sobre a comunicação, sobre o conhecimento e sobre a difusão de qualquer informação no meio digital em escala global.<sup>69</sup> Processos que são absolutamente fundamentais à operacionalidade dos negócios on-line atravessam a estrutura dessas plataformas, inserindo-as como uma ampla e penetrante instância de poder e controle nesse ambiente. Duas etapas essenciais à realização de negócios on-line, como a certificação da identidade dos usuários que são parte desses negócios e a efetivação do pagamento digital pelo produto ou serviço negociado, passam frequentemente pelos serviços de identificação e pagamento oferecidos pela Apple, pela Google/Alphabet ou pelo Facebook/Meta.<sup>70</sup> Adiante, mais será dito sobre a atividade

---

<sup>67</sup> COHEN, Edward. Private arbitration as a mechanism for the construction of contractual norms in private-public relationships The case of investor-state arbitration. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 151-168, p. 161.

<sup>68</sup> SALMINEN, Jaakko. Towards a Genealogy and Typology of Governance Through Contract Beyond Privity. **European Review of Contract Law**. Berlin, v. 16, i. 1, pp. 5-43, Apr./2020, p. 31.

<sup>69</sup> ANJOS. Lucas Costa dos. **Can Law Ever Be Code? Beyond Google's Algorithmic Black Box and Towards a Right to Explanation**. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2021, p. 27.

<sup>70</sup> VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. **The Platform Society**. Public Values in a Connective World. Oxford, New York, Oxford University Press, 2018, p. 13.

econômica desenvolvida em ambiente digital. Por ora, importa destacar esse como um aspecto especialmente relevante da chamada governança global e da chamada governança algorítmica.<sup>71</sup>

Seja como for, a digitalização não pode ser vista como um fenômeno cujas implicações fiquem restritas à atividade econômica ou ao mundo do trabalho. Trata-se de uma transformação social mais ampla, que atinge os mais diversos aspectos da interação e da atividade humanas. Nas últimas décadas, a operação de uma completa digitalização do conhecimento, da informação e das práticas a eles associadas (como a leitura de jornais, a pesquisa científico-bibliográfica, o aprendizado escolar e acadêmico, a interação casual por meio das redes sociais) deslocou o poder substancializado no monopólio da informação e da comunicação das mãos dos detentores dos meios de comunicação em massa, como os governos e a imprensa privada institucional de rádio, TV e veículos impressos. Atualmente, esse poder está distribuído desigualmente entre os proprietários e os usuários de redes difusas de informação e comunicação, como as redes sociais, os portais de meios de comunicação on-line e os mecanismos de busca na internet.<sup>72</sup> Dentre os usuários, a capacidade de influência de cada pessoa ou de cada perfil mantido nas redes é medida de acordo com a proporção de visibilidade e atenção que ela consegue angariar, geralmente substancializada no seu número de seguidores. Mais seguidores significa mais atenção, e mais atenção implica uma maior capacidade de difundir informação ou de influenciar o comportamento das pessoas, o que vai desde sua inclinação política até suas preferências de consumo.<sup>73</sup>

As redes e plataformas por meio das quais toda essa atividade é desempenhada estão vinculadas ou são de propriedade de menos de uma dezena de corporações privadas de alcance internacional. Assim, a maior proporção do poder e do controle sobre a tecnologia empregada para a difusão da informação digital permanece restrito a um conjunto seleto de atores privados, o que assegura a esses atores uma grande parcela de poder no que diz respeito, ao menos, à

---

<sup>71</sup> DONEDA, Danilo; ALMEIDA, Virgílio. What is Algorithm Governance? **IEEE Internet Computing**. [Online], v. 20, i. 4, pp. 60-63, July/Aug. 2016, p. 61. Disponível em: <<https://ieeexplore.ieee.org/document/7529042>>. Acesso em 05/09/2023.

<sup>72</sup> PRIMO, Alex. A cobertura e o debate público sobre os casos Madeleine e Isabella: encadeamento midiático de blogs, Twitter e mídia massiva. **Revista Galáxia**. São Paulo, n. 16, pp. 43-59, dez./2008, p. 57.

<sup>73</sup> VILLEGAS SIMÓN, Isabel. Los captadores de la atención: creadores de contenido ante las lógicas de las plataformas digitales. **Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social “Disertaciones”**. San Cristóbal, v. 15, n. 2, pp. 1-17, jul./dic. 2022, p. 5. Disponível em: <<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.11716>>. Acesso em 06/01/2024.

definição do modo e do compasso de difusão da informação e do conhecimento no mundo atual.<sup>74</sup> Novamente, mais será dito adiante e com maior detalhe a esse respeito; mas, nesse ponto, é preciso enfatizar que, diante do poder descomunal exercido pelas plataformas sobre todos os fluxos e relações em meios digitais, mesmo os maiores influenciadores se veem em posição de grande vulnerabilidade. É difícil imaginar que os algoritmos empregados pelas plataformas, cujo objeto negocial principal são o marketing, o anúncio e a publicidade, não façam alguma espécie de seleção da informação veiculada por seus usuários, privilegiando o espaço e o ritmo de difusão da notícia favorável a seus anunciantes em detrimento daquela que lhes possa ser prejudicial. Nesse sentido, as plataformas adquirem uma posição de grande poder e inflexão inclusive sobre os governos estatais, dada sua enorme capacidade de influenciar a divulgação de certas ideologias políticas ou até influir no resultado de plebiscitos e pleitos eleitorais.<sup>75</sup>

Outro aspecto da governança global que tem despertado interesse ao longo dos últimos anos se refere à instabilidade política provocada por recentes guerras e conflitos armados internacionais, notadamente aqueles entre Rússia e Ucrânia e entre Israel e o grupo Hamas, que até pouco tempo governava a Faixa de Gaza. Nesse âmbito, a governança global tem por objetivos específicos a coordenação entre poderes estatais e privados em prol da busca e da manutenção da paz entre as nações e seus povos, bem como a garantia da segurança dos Estados e de suas populações (o que, por sua vez, propicia transações econômicas estáveis e previsíveis globalmente). Participam dessas iniciativas representantes dos Estados, organizações não governamentais de escopo amplo, como a ONU, e também de escopo restrito a um aspecto de ajuda humanitária, como a UNICEF, a Cruz Vermelha e os Médicos sem Fronteiras. A discussão sobre a governança global se reacende não somente porque os mecanismos internacionais de governança não se mostraram capazes de evitar que tais conflitos armados viessem a ocorrer, mas também porque não têm se mostrado aptos a encontrar soluções diplomáticas coordenadas eficazes entre as diversas forças envolvidas, impondo restrições humanitárias aos ataques de lado a lado, de forma a garantir que as populações afetadas tenham acesso a um mínimo de dignidade

---

<sup>74</sup> ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: Public Affairs, 2020, p. 75; e DONEDA, Danilo; ALMEIDA, Virgílio. What is Algorithm Governance? **IEEE Internet Computing**. [Online], v. 20, i. 4, pp. 60-63, July/Aug. 2016, p. 61. Disponível em: <<https://ieeexplore.ieee.org/document/7529042>>. Acesso em 05/09/2023.

<sup>75</sup> GUIMÓN, Pablo. “O ‘Brexit’ não teria acontecido sem a Cambridge Analytica”. Principal fonte do escândalo que pôs o Facebook contra a parede explica em uma entrevista como desenhou o arsenal da ciberguerra da nova direita populista. **El País**. 28 Mar. 2018. Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/26/internacional/1522058765\\_703094.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/26/internacional/1522058765_703094.html)>. Acesso em 04/01/2024.

e direitos.<sup>76</sup> Normalmente protegidos por imunidade diplomática enquanto realizam ações de apoio humanitário às vítimas de guerras, os próprios agentes de campo dessas organizações têm, muitas vezes, sido vitimados pelos ataques realizados pelas forças armadas das partes em conflito.<sup>77</sup> Os países integrantes do Conselho de Segurança da ONU não têm conseguido encontrar um denominador comum para, por resolução, estabelecer regras elementares para os conflitos, e as resoluções editadas acabam sendo ignoradas pelas partes neles envolvidas.<sup>78</sup> A falibilidade das estruturas de governança internacional demonstra a fragilidade da segurança internacional e a grande vulnerabilidade dos países e das populações a ações militares unilaterais de quaisquer estadistas que sejam detentores de ou tenham acesso a tecnologia e armamento de maior calibre e potencial de destruição. Consequentemente, fica evidenciada a importância da restauração da própria estrutura de governança nesse campo, indispensável para a criação de um ambiente de paz e segurança para atividades econômicas e sociais em escala global.

Em síntese, são esses os sentidos mais gerais que a governança assume contemporaneamente. Originada a partir de um ideário marcadamente neoliberal, a expressão adquire, atualmente, uma acepção mais abstrata. A governança é instrumento para a introdução de horizontalidade, diálogo, consentimento e parceria no âmbito do Direito Administrativo em prol da coordenação das relações entre Estado e agentes privados para a realização do interesse público. Nas relações internacionais, a governança visa a compatibilizar o desenvolvimento econômico global com a proteção do trabalhador, do consumidor e do meio ambiente, buscando estabelecer soluções normativas equilibradas para as disputas comerciais transnacionais ao considerar os conflitos que surgem nessa seara a partir da confluência de fontes estatais, supraestatais e privadas de atividade e poder econômico. A preocupação se volta especialmente para a proteção da pessoa e de seus direitos fundamentais diante do crescente e penetrante poder

---

<sup>76</sup> DEUTSCHE WELLE. Críticas à governança global na Assembleia Geral da ONU. A abertura da Assembleia Geral da ONU destacou questões cruciais que afetam o mundo atualmente e a busca por soluções para desafios globais. Reforma da ONU, crítica à governança global, clima e Ucrânia em destaque. Política. 20 Set. 2023. Disponível em: <<https://www.dw.com/pt-002/cr%C3%ADticas-%C3%A0-governan%C3%A7a-global-na-assembleia-geral-da-onu/a-66870650>>. Acesso em 07/01/2024.

<sup>77</sup> REUTERS. U.N. observes minute's silence for 101 staff killed in Gaza. International. 13 Nov. 2023. Disponível em: <<https://www.reuters.com/world/un-observes-minutes-silence-101-staff-killed-gaza-2023-11-13/>>. Acesso em 07/01/2024.

<sup>78</sup> AL JAZEERA. UN resolution on Gaza aid criticised as 'insufficient', 'meaningless'. The US negotiated for days to weaken the language of the resolution to ensure there is no call for an immediate ceasefire. News. Israel War on Gaza. 23 Dec. 2023. Disponível em: <<https://www.aljazeera.com/news/2023/12/23/un-resolution-on-gaza-aid-criticised-as-insufficient-meaningless>>. Acesso em 07/01/2024.

econômico, político e social propiciado pela tecnologia digital. E, para o que interessa à segurança internacional, governança é sinônimo de proteção dos Estados e de suas populações de iniciativas e campanhas militares por parte de outros Estados ou organizações que pretendam exercer o poder político estatal. Em meio a sentidos tão diversos, somente se pode divisar como denominador comum a necessidade de estabelecimento de mecanismos que propiciem um equilíbrio ou uma coordenação entre diferentes fontes de exercício de poder e controle, fontes essas que não se encontram de nenhuma forma subordinadas umas às outras e que também têm diferentes capacidades de se influenciarem reciprocamente, não respondendo a nenhuma autoridade central.

## 1.2 Private Governance

No campo das relações privadas, o estudo da governança foi inicialmente associado à convivência do regime normativo oficial com a dinâmica da organização espontânea dos agentes e de suas relações. Nesse sentido, o fenômeno da *private governance* se desenvolveu prioritariamente entre estudiosos do sistema do *common law*, em especial por autores anglo-americanos e nos Estados Unidos da América. O autor holandês Klaas Hendrik Eller, em artigo publicado traduzido no Brasil por Thalles Valim, atribui aos precursores do realismo jurídico, nos Estados Unidos do início do século XIX, as primeiras observações quanto à relevância de normas privadas para o desenvolvimento de uma análise adequada da governança de contratos.<sup>79</sup> Segundo Peer Zumbansen, dos estudos de Karl Llewellyn, Morris Cohen e Robert Hale se pode deduzir a percepção embrionária de manifestações de autoconstituição e auto-organização da esfera privada por meio dos contratos, que décadas depois constituiria a fundação do desenvolvimento de uma teoria crítica sobre a governança aplicada às relações empresariais e contratuais.<sup>80</sup>

Nos anos 1980, Marc Galanter inicia sua crítica ao denominado centralismo legal ressaltando que a maioria das disputas que poderiam ser levadas a um tribunal é solucionada sem recurso ao sistema de justiça. Afirma o autor que, normalmente, as partes se resignam com a situação litigiosa e abandonam a relação jurídica ou o bem jurídico contestado, ou resolvem a contenda com suas próprias forças, isto é, por meio de autotutela. Outras vezes as partes

<sup>79</sup> ELLER, Klaas Hendrik. Genealogias comparadas de “contrato e sociedade”. Tradução por Thalles Ricardo Alciati Alvim. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 27. a. 8, pp. 267-297, abr./jun. 2021, p. 277.

<sup>80</sup> ZUMBANSEN, Peer. The Law of Society Governance Through Contract. **Indiana Journal of Global Legal Studies**. Bloomington, v. 14, i. 2, pp. 191-233, Summer/2017, p. 193.

negociam elas próprias a solução do problema ou o submetem ao arbítrio de alguma figura de autoridade externa ao sistema de justiça, associada ao contexto social em que a contenda tem origem (como o diretor da escola, o gerente da loja, o padre ou o pastor da igreja local). Mesmo quando o conflito se consubstancia em um processo judicial, ainda é raro que seja conduzido até seu ato final, com a prolação de uma decisão definitiva.<sup>81</sup>

Nesse passo, Galanter defende que a principal contribuição dos tribunais estatais para a promoção da justiça não consiste em decidir definitivamente um conflito individual, mas em oferecer parâmetros normativos para a negociação e a autorresolução de conflitos entre os agentes privados.<sup>82</sup> Por outro lado, as estruturas privadas de solução de conflitos muitas vezes se consubstanciam em instituições com poder e autoridade sobre certos grupos de particulares: a família com relação a seus integrantes, conselhos empresariais com relação às empresas, conselhos e agremiações universitárias com relação ao corpo discente, aos docentes e aos funcionários da instituição, conselhos de pais e clérigos com relação à comunidade escolar e religiosa, grupos de associados em um empreendimento imobiliário ou um shopping center, grupos de associados e conselhos diretores de um clube, uma agremiação ou categoria profissional, ligas esportivas, grupos de moradores de um bairro ou uma região, e assim por diante. A autoridade dessas instituições poderia defluir do estatuto ou do contrato que dá ensejo à personalidade jurídica distinta daqueles que a compõem. Na prática, porém, a constituição de uma pessoa jurídica não seria condição inafastável para que essas instituições exerçam poder e autoridade, expedindo tanto normas com o escopo de regulamentar a conduta de componentes ou indivíduos ligados ao grupo, como decisões sobre casos concretos, baseadas nessas normas, ou, ainda, estabelecendo parâmetros procedimentais para sua própria atividade normativa ou para a resolução de conflitos ligados à sua área de atuação.

Em síntese, para o autor, o centralismo legal que caracterizaria a dogmática jurídica então predominante ignoraria toda uma multiplicidade de esferas ou setores da sociedade que estão auto-organizados e autorregulados ao longo de linhas espaciais, transacionais ou étnico-familiares, abrangendo desde grupos primários, em que as relações entre os envolvidos são diretas, imediatas e difusas, até contextos nos quais essas relações são indiretas, mediadas e

---

<sup>81</sup> GALANTER, Marc. Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. **The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law**. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981, p. 4.

<sup>82</sup> GALANTER, Marc. Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. **The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law**. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981, p. 8.

especializadas.<sup>83</sup> Trata-se, diz, de verdadeiras “estruturas normativas privadas” de governança, que se constituem paralelamente e “sob a sombra” da lei oficial.<sup>84</sup>

A ideia é de que as relações jurídicas e os negócios privados se constituem e se desenvolvem sob a influência incisiva de um contexto normativo mais amplo que aquele propiciado pela ordem jurídica estatal.<sup>85</sup> As decisões dos particulares são influenciadas por e devem levar em conta não só direitos e deveres, ônus e faculdades estabelecidos pela lei, mas também as vantagens e os ônus decorrentes da conformidade ou não do seu comportamento em relação aos parâmetros normativos dispostos por outras ordens normativas sociais, como a família, os grupos sociais e religiosos, a comunidade da escola, do bairro ou de um setor de negócios, e assim por diante. Mesmo agindo em estrita conformidade com a lei, contrariar essas normas sociais pode acarretar sanções graves, como uma suspensão temporária ou até a exclusão permanente de relações e agrupamentos sociais, cerceando o acesso do apenado a bens fundamentais a seu bem-estar, como o convívio social, o estabelecimento de relações comerciais e profissionais ou o exercício religioso.<sup>86</sup> A teoria da governança privada se volta, então, para a investigação da relação entre a ordem jurídica e as demais instâncias de atividade normativa como campos semiautônomos de ordenação social, capazes de estabelecer normas e demandar sua conformidade, mas desprovidos de autonomia e isolamento, no sentido de que o comportamento dos atingidos por tais normas também sofre influência das disposições de outros sistemas normativos.<sup>87</sup>

Alexis de Tocqueville utilizou a alegoria da sombra da lei para se referir à ideia da opinião comum sobre a ameaça de intervenção de um tribunal sobre relações e negócios privados. Posteriormente, Mark Shapiro recorreu à mesma expressão para se referir ao caráter de legalidade de atos negociais. A figuração é especialmente adequada à imagem que Galanter oferece a

---

<sup>83</sup> GALANTER, Marc. Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. *The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law*. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981, p. 19.

<sup>84</sup> GALANTER, Marc. Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. *The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law*. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981, p. 20.

<sup>85</sup> ELLER, Klaas Hendrik. Comparative Genealogies of “Contract and Society”. *German Law Journal*. Cambridge, v. 21, i. 8, pp. 1393–1410, Oct./2020, p. 1394.

<sup>86</sup> MOORE, Sally Falk. Law and Social Change: The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of Study. In: MOORE, Sally Falk. *Comparing impossibilities*. Selected essays of Sally Falk Moore. Chicago, Hau Books, 2016, pp. 251-276, p. 273.

<sup>87</sup> MOORE, Sally Falk. Law and Social Change: The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of Study. In: MOORE, Sally Falk. *Comparing impossibilities*. Selected essays of Sally Falk Moore. Chicago, Hau Books, 2016, pp. 251-276, p. 254.

respeito da jurisdição e das estruturas normativas privadas.<sup>88</sup> A lei e a jurisdição apenas jogam luz sobre um reduzido contingente do vasto universo de relações e negócios particulares. E, também como a sombra, os parâmetros normativos decorrentes da lei e da jurisdição raramente são exatos, dada a individualidade inerente à concretude de cada caso julgado efetiva ou potencialmente. Estão, assim, sujeitos à interpretação antes de serem aplicados a cada situação jurídica individual, o que também lhes reveste de alguma imprecisão, e podem ficar desatualizados diante de um novo contexto jurídico. Na prática cotidiana, a negociação, a decisão e a organização da atividade de agentes privados se dão sob o abrigo da sombra de uma lei e de uma jurisdição, visto que estas não incidem imediatamente sobre todas as situações e não oferecem parâmetros normativos exatos e infalíveis.

O conjunto de ideias supracitado é o ponto de partida para o surgimento de um campo de estudos dedicado à investigação da governança nas relações privadas. Esses estudos serão objeto de exame mais detalhado no capítulo seguinte, a propósito do papel desempenhado pela reputação nas estruturas privadas de governança. Examinando especificamente as relações entre agricultores e criadores de gado em Shasta County, Robert Ellickson concluiu que as disputas decorrentes dos danos provocados pelo gado a plantações e aos veículos que trafegavam pelas estradas locais eram resolvidas à margem das regras legais de responsabilidade civil, com base em medidas de autotutela e em normas sociais de boa vizinhança.<sup>89</sup> Já Lisa Bernstein se debruçou sobre as leis particulares que regiam o comércio de diamantes em Nova York, nos anos 1980, e descobriu a operação de um sistema jurídico completo correndo em paralelo à lei e à jurisdição estatal. Para ser considerada válida, a celebração dos contratos de compra e venda de diamantes obedecia a rituais e procedimentos formais peculiares e, caso à execução contratual sobreviesse uma contenda, a questão era levada a um tribunal arbitral organizado pelos clubes de comércio de diamantes. Tais clubes ainda faziam a gestão e se encarregavam da divulgação formal de informação relativa aos inadimplentes e aos condenados por sentenças arbitrais, ainda aplicava penas de suspensão e banimento das rodas de comércio. A coesão social que caracterizava as

---

<sup>88</sup> Em nota de pé de página, Galanter afirma que a expressão “sombra da lei” foi utilizada originalmente por Alexis de Tocqueville para se referir à autoridade que a mera possibilidade de intervenção de um tribunal provocaria na opinião pública. Posteriormente, Mark Shapiro a notabilizou para referir à legalidade da negociação privada sob a possibilidade de as partes recorrerem à jurisdição. (GALANTER, Marc. *Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law*. **The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law**. London, v. 13, i. 19, p. 1-47, 1981, p. 8).

<sup>89</sup> ELLICKSON, Robert. **Order Without Law**. How Neighbors Settle Disputes. Cambridge: Harvard University Press, 1991, p. 57.

comunidades étnicas dedicadas ao comércio de diamantes possibilitava a manutenção de um controle rigoroso dos comerciantes sobre a conduta comercial de seus pares, bem como uma alta taxa de efetividade na aplicação das sanções institucionais:

Através de uma variedade de garantias reputacionais, práticas comerciais consuetudinárias e procedimentos de arbitragem, a indústria de diamantes desenvolveu um conjunto de regras e instituições que os seus participantes claramente consideram superior ao sistema legal. A indústria, tal qual tradicionalmente organizada, está apta a promulgar e executar suas próprias regras. O mercado está organizado para promover a disseminação da informação reputacional rapidamente e com baixo custo, o que o permite utilizar garantias reputacionais para criar normas intraindustriais que funcionam como desincentivo ao inadimplemento do contrato e como um sistema de sanção privado cujos julgamentos quase sempre podem ser executados completamente de fora do sistema legal.<sup>90</sup>

Outros estudos sobre a incidência de mecanismos privados de governança e sobre sua relação com os mecanismos oficiais em contextos sociais específicos se seguiriam, levantando quase sempre as mesmas questões essenciais: quando e por que emerge a regulação privada e quais são as suas formas ou estruturas elementares de governança; qual é a natureza jurídica, o alcance ou a abrangência das normas e determinações defluentes desses sistemas de regulação; se essas normas e determinações alcançam ou não, às pessoas que não consentiram com sua edição; em que circunstâncias as normas e determinações privadas prevalecem sobre a norma oficial; quais critérios de decisão podem ser legitimamente adotados para impor essas normas e determinações.

Segundo Marc Galanter:

Nossos hábitos profissionais nos desincentivam de levar a norma privada a sério. Mas a relação da lei formal com outros sistemas normativos tem sido central para muitas investigações ponderadas sobre a ordem social desde tempos ancestrais até o presente. Todo sistema legal tem que lidar com o problema da autonomia e da autoridade dos vários outros tipos de ordens normativas com as quais coexiste em sociedade.

---

<sup>90</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. *The Journal of Legal Studies*. Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 157. No original: *By a variety of reputational bonds, customary business practices, and arbitration proceedings, the diamond industry has developed a set of rules and institutions that its participants find clearly superior to the legal system. The industry, as it has been traditionally organized, is able to make and, more important, enforce its own rules. The market is organized to promote the low cost and rapid intraindustry dissemination of information about reputation, which enables it to use reputation bonds to create intraindustry norms that function as a deterrent to breach of contract and a private sanctioning system whose judgments can almost always be enforced completely outside the legal system.*

(...)

A exploração sistemática da norma privada requer que nos perguntemos sob que condições e lugares a autorregulação emerge? Quais são as características que ela exhibe? Há explicação de normas, formalidade de procedimentos, participação ampla ou restrita etc.? Os arranjos sociais em que essa regulação ocorre não são unidades independentes e autossuficientes, mas interagem com uma ordem social complexa mais ampla. Então, como é que a regulação autóctone está relacionada com a regulação projetada pelo sistema legal maior? Como se dá a relação entre a lei oficial e as atividades regulatórias autóctones? Esta última depende ou toma emprestado as normas, a sanção e o estilo da lei oficial? O estudo das esferas de ordenamento autóctone conduz à exploração da sua interface com fóruns oficiais. Como é que os tribunais (e as agências oficiais) pretendem supervisionar e controlar a negociação e a regulação em diversos ambientes sociais?<sup>91</sup>

### 1.2.1 A norma privada

À ideia de *private governance* é inerente a concepção de um poder dos agentes privados para editarem normas com o objetivo de autorregulamentar seus interesses. Os comerciantes de diamantes se sujeitam às regras editadas pelos clubes, que dizem respeito à forma adequada de condução da sua atividade comercial. Já os funcionários dos fornecedores das cadeias globais de valor se submetem aos códigos de ética e de conduta, além dos manuais de procedimento das empresas líderes da cadeia ou da rede de distribuição. Essas são instâncias privadas de emissão de regras de conduta que têm sua legitimidade e autoridade reconhecidas por um grupo específico de destinatários, a tal ponto que seu desatendimento implica a instauração de procedimentos destinados à reparação de danos eventualmente desencadeados a terceiros e também à imposição de outras sanções previamente estabelecidas. Assim concebida, a regra privada seria a expressão de um poder prescritivo que, para se impor, prescinde do consentimento dos seus destinatários,

---

<sup>91</sup> GALANTER, Marc. Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. **The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law**. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981, p. 27. No original: *Our professional habits of mind disincite us to take indigenous law seriously. But the relation of law to other normative orderings has been central to many thoughtful explorations of social order from ancient times to the present. Every legal system has to address the problem of the autonomy and authority of the various other sorts of normative ordering with which it coexists in society. (...) Systematic exploration of indigenous law requires that we ask under what conditions and in what locations does self-regulation emerge? What are the features that it displays? Is there explication of norms, formality of procedure, broad or narrow participation, etc.? The social settings in which such regulation takes place are not independent self-contained units, but interact with a larger complex legal order. How then is indigenous regulation related to the regulation projected by the big legal system? What is the relationship between official law and the indigenous regulatory activity? Does the latter rely on or borrow from the norms, sanctions and style of the official law? Study of the spheres of indigenous ordering leads to exploration of their interface with official forums. How do courts (and other official agencies) attempt to supervise and control bargaining and regulation in various social settings?''.*

colocando-os em estado de terem que se sujeitar, necessariamente, às suas disposições.<sup>92</sup> Tal como a norma jurídica editada pelo Estado, trata-se de verdadeiro padrão juridicamente vinculativo ou autoritário de conduta, ainda que emanado de uma entidade de natureza privada.

Nos trabalhos de autores ligados aos estudos sobre *private governance*, a legitimidade dessas normas privadas é atestada a partir de perspectivas pluralistas sobre o fenómeno normativo.<sup>93</sup> Pressupõe-se que a ordem jurídica estatal convive com outras ordens normativas informais, sejam elas provenientes de diferenciação étnico-racial (como no caso das comunidades judaicas de comerciantes de diamantes), sejam relacionadas a uma espécie de direito do quotidiano sistematizado em um conjunto de regras espontaneamente elaboradas, por exemplo, no curso das atividades comercial e industrial.<sup>94</sup> Nas concepções pluralistas, essas ordens estariam aptas a produzir normas com autoridade jurídica para o contexto em que se inserem ou ao qual se destinam (a atividade comercial de diamantes ou o fluxo quotidiano de negócios entre fornecedores e tomadores de produtos industriais em uma determinada localidade). Tais normas teriam a legitimidade equivalente à de uma norma editada pelo Estado.

No entanto, não é preciso recorrer necessariamente ao pluralismo para reconhecer autoridade jurídica a certas normas emanadas de entidades privadas. Mesmo dentro de uma perspectiva centrada na autoridade jurídica originária da ordem estatal, é possível conceber que esta ordem jurídica autorize que não somente o poder legislativo estabeleça normas jurídicas, mas que entidades privadas também possam fazê-lo e que normas privadas também possam ser fonte do direito em determinadas circunstâncias, o que já possibilita a concepção, mesmo dentro de um sistema centrado em torno do Estado, de uma teoria sobre a norma jurídica privada.<sup>95</sup>

Sob o ponto de vista formal, portanto, a norma jurídica estatal e a regra privada se distanciam na medida em que a primeira é editada diretamente pelo Estado e a segunda, por uma entidade privada. Sob o ponto de vista material, porém, tanto a primeira como a segunda podem ser consideradas espécies do gênero normas jurídicas e contrapostas a meros atos, negócios

<sup>92</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 697.

<sup>93</sup> MICKLITZ, Hans-W. Private Ordering. In: GRUNDMANN, Stefan, MICKLITZ, Hans-W, RENNER, Moritz, **New Private Law Theory**. A pluralist approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2021, pp. 484-494, p. 484.

<sup>94</sup> HESPANHA, António Manuel. **O caleidoscópio do direito**. O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009, p. 66.

<sup>95</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 704.

jurídicos, disposições contratuais.<sup>96</sup> No contrato, as obrigações são assumidas voluntariamente pelas partes. Isso se passa quer se conceba o contrato como fruto de um acordo entre as partes (como na teoria voluntarista), quer se perceba as disposições contratuais como preceitos dirigidos exclusivamente aos contratantes (como na teoria preceptiva ou institucionalista). Em todas essas situações, a autoridade da disposição, do preceito autorregulamentador, deflui diretamente da assunção voluntária da obrigação imposta pelo atingido. A norma jurídica, ao contrário, caracteriza-se por sua heteronomia. Isso ocorre com as normas editadas pelo Estado e com as regras privadas postas por particulares. Em ambos os casos, a norma constitui um padrão juridicamente vinculativo ou autoritário de conduta para seus destinatários.

Em suma, a norma privada não encontra seu fundamento direto de validade no consentimento das partes atingidas por suas disposições. Pode ocorrer de as partes eventualmente participarem da sua elaboração, como pelo envolvimento em assembleias de clubes e associações destinadas à aprovação de seus estatutos, ou pode ser que adiram voluntariamente ao padrão de conduta por ela estabelecido, comportando-se em conformidade com o determinado sem necessidade de recurso a um poder coercitivo por parte da autoridade normatizadora. Pode ser, ainda, que a norma privada obtenha o reconhecimento geral do público atingido, angariando uma espécie de legitimação social ou coletiva sobre o grupo de seus potenciais destinatários. Tal cenário é comum no caso de normas técnicas e referentes a algumas profissões, que normalmente gozam do respeito e da atenção das categorias de empresários e profissionais aos quais elas se dirigem. Na doutrina alemã, Gregor Bachmann argumenta em favor de uma legitimação da norma privada que combina os critérios do consentimento e do bem comum (particularmente compreendido como o bem do grupo de indivíduos ao qual a norma ou decisão se refere). O autor defende ainda que o sistema de legitimação deve se caracterizar como um sistema móvel, tendo em vista que são muito heterogêneas as manifestações concretas desse poder normativo.<sup>97</sup> Já

---

<sup>96</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 697. O mesmo autor argumenta que a norma privada se distancia da disposição contratual também por ser dotada, tal qual as normas editadas pelo Estado, de generalidade e abstração. A generalidade implica que a norma privada se dirige não a pessoas específicas, mas a sujeitos indeterminados que se insiram na esfera de influência do titular do poder normativo. E a abstração significa que a norma é editada em contemplação a uma situação jurídica abstrata, isto é, que pode ou não vir a ocorrer em um momento posterior à sua edição. Tem, nesse sentido, uma espécie de “pretensão imanente de futuro”. E isso não se passa com a disposição contratual, cuja declaração de vontade ou preceito se dirige a uma pessoa ou a um grupo específico de pessoas, e se põe em contemplação a uma situação concreta em que essas pessoas possam se encontrar, ainda que essa situação possa não vir a ocorrer efetivamente.

<sup>97</sup> BACHMANN, Gregor. **Private Ordnung**. Grundlagen ziviler Regelungsetzung. Tübingen: Mohr Siebeck, 2006, p. 206.

Johannes Köndgen aduz que a legitimação deveria se balizar pelo grau de consentimento e também de aceitação da referida norma na comunidade a que ela se dirige ou que por ela é afetada.<sup>98</sup> Argumenta, ainda, que esse critério de legitimação não poderia excluir a possibilidade de um controle (notadamente judicial), com base em critérios constitucionais e especialmente nos direitos fundamentais. Porém, tal controle deveria incidir em intensidade inversamente proporcional à da base de consentimento e aceitação da norma. Assim, diante de uma norma com maior base de legitimação por consentimento ou por aceitação, o julgador deveria se pautar por uma postura de intervenção mínima, ao passo que a menor base de legitimação desses dois critérios deve conduzir o julgador a uma postura de maior intervenção, com o objetivo de salvaguardar direitos e prerrogativas fundamentais.<sup>99</sup>

Trabalhando no âmbito de um sistema jurídico que permanece centrado na autoridade legislativa originária de uma Constituição democraticamente estabelecida, parece que a ideia de um sistema móvel baseado no bem comum ou na aceitação generalizada da norma privada não encontra um porto muito seguro. Além disso, o consentimento obviamente não se verifica como critério de legitimação em todas as situações em que há a ordenação por meio de normas privadas. Seguindo o critério proposto pelo autor português Pedro Gonçalves, e ainda que se admita ampla legitimidade de diversos grupos sociais para reivindicar a normatividade em seu favor, é fundamental que a juridicidade da norma privada passe por um momento de reconhecimento ou validação por parte da ordem jurídica estatal.<sup>100</sup> Nesse sentido, o autor em questão aduz que o Estado não teria o monopólio das fontes do direito, mas se reservaria ao menos o monopólio do poder de reconhecimento da juridicidade de um ato normativo. Sob o ponto de vista fático, os momentos de criação da norma (pelo particular) e de validação (pelo Estado) são distintos, mas o reconhecimento não seria o sinônimo perfeito de um ato de

---

<sup>98</sup> KÖNDGEN, Johannes. Privatisierung des Rechts. Private Governance zwischen Deregulierung und Rekonstitutionalisierung. *Archiv für die zivilistische Praxis*. Tübingen, v. 206, pp. 477-525, 2006, p. 521.

<sup>99</sup> KÖNDGEN, Johannes. Privatisierung des Rechts. Private Governance zwischen Deregulierung und Rekonstitutionalisierung. *Archiv für die zivilistische Praxis*. Tübingen, v. 206, pp. 477-525, 2006, p. 521.

<sup>100</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 703. No mesmo sentido: MICKLITZ, Hans-W. The New Private Law Theory: core ideas. In: GRUNDMANN, Stefan, MICKLITZ, Hans-W, RENNERT, Moritz. **New Private Law Theory**. A pluralist approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2021, pp. 484-494, p. 493.

delegação ou de ratificação oficial, ainda que eventualmente se possa ter o reconhecimento por meio desses atos.<sup>101</sup>

Para a atividade normativa privada ser considerada legítima, é preciso, portanto, que exista alguma base legal que ampare a autoridade jurídica a ela conferida.<sup>102</sup> Em algumas situações, o Estado se limita a reconhecer a autoridade jurídica da norma privada, mas deixa para as próprias autoridades normatizadoras a incumbência de fiscalizar seu cumprimento e sancionar a dissensão. Tem-se, então, um mero reconhecimento, sem que o Estado tome para si a incumbência de exigir o cumprimento dos padrões de conduta estabelecidos. O fato de a norma privada vir a ser cumprida ou descumprida lhe é indiferente, ainda que possa ser objeto de reprimenda ou de sanção por parte da autoridade normatizadora privada. Em outras situações, o Estado não apenas reconhece a autoridade normativa privada, mas efetivamente incorpora o conteúdo da própria norma no ordenamento, assumindo-a inclusive como critério de fiscalização e de sanção. No caso, o atendimento ao padrão normativo privado é um valor acolhido pelo Estado, corresponde a uma expectativa ancorada em um interesse público.

Nesse sentido, o reconhecimento da juridicidade da norma privada pode derivar de uma lei ou de um ato jurídico expresso, por parte do Estado, conferindo a uma determinada entidade privada ou grupo de entidades privadas o poder de emitir normas com relação a determinados assuntos.<sup>103</sup> A atribuição expressa de autoridade jurídica à norma privada se passaria, por exemplo, com relação às convenções e aos acordos coletivos de trabalho, conjuntos de padrões de conduta juridicamente vinculativos para todos os componentes das categorias patronal e/ou sindical, tenham ou não estes consentido com os mesmos padrões de comportamento. Outro exemplo tirado da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei Federal 13.709/2018, é o artigo 50, *caput*, que prevê que os controladores e operadores poderão formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no

---

<sup>101</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 697.

<sup>102</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 705.

<sup>103</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 706.

tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais. É o Estado conferindo autoridade à norma privada que será editada pelos controladores, operadores e associações, e que digam respeito, especificamente, aos temas referidos expressa ou subsidiariamente no dispositivo legal.

Ainda dentro das hipóteses de atribuição expressa do poder normativo privado, Pedro Gonçalves menciona que a integração normativa pode se dar por meio do chamado reenvio, quando a norma oficial se refere aos parâmetros normativos privados estabelecidos por uma norma privada específica (reenvio estático), ou, ainda, quando exige, genericamente, a observância da norma privada que eventualmente esteja vigente sobre um determinado assunto (reenvio dinâmico). No Brasil, um exemplo desse arranjo pode ser verificado no artigo 33 da Lei Federal 8.906/94, que impõe ao advogado o dever de respeitar as normas do código de ética da advocacia. A obrigação se mantém vigente ainda que essa norma tenha sofrido alterações desde a publicação original do código de ética e disciplina da organização.

Por outro lado, a atribuição expressa do poder normativo também pode ocorrer quando uma norma ou o ato jurídico estatal confira a uma entidade privada o poder de se autorregular, possibilitando que esta estabeleça certas espécies de relações de sujeição com seus integrantes ou membros.<sup>104</sup> A diferença desta situação para a anterior reside em que, aqui, o poder normativo não é limitado somente por um tema, mas também pela abrangência subjetiva dos efeitos da norma a ser editada, que ficam limitados àquelas pessoas que se encontrem em uma relação jurídica especial com a entidade privada que as edita. É o que se passa, por exemplo, com os estatutos de associações privadas e de entidades empresariais, os quais estabelecem padrões obrigatórios de conduta para os respectivos integrantes, muitas vezes sem que estes consentam ou tomem parte, diretamente, nos respectivos processos de elaboração e decisão.

Por fim, o reconhecimento estatal ainda poderia resultar, implicitamente, do modo como o ordenamento jurídico estatal desenha um direito ou um dever jurídico.<sup>105</sup> No ponto, Pedro Gonçalves menciona a possibilidade de o titular de um direito de propriedade definir, por regulamento privado, a forma de utilização que dele poderão fazer quaisquer terceiros (ou

---

<sup>104</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 706.

<sup>105</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 706.

terceiros específicos). Nesse caso, na medida em que confere ao titular de bem jurídico um direito geral de propriedade sobre a coisa, com exclusão de qualquer outra pessoa, o ordenamento lhe confere também o direito de estabelecer os critérios para a utilização e disposição dessa mesma coisa. Tais critérios obrigam a todos que eventualmente venham a desejar fazer uso daquele bem, de modo a perfazer norma privada.<sup>106</sup> É com base nesse raciocínio que aos clubes de lazer se reconhece a possibilidade, por exemplo, de fixarem as regras de utilização de suas dependências, de seus bens e equipamentos, fixando padrões de conduta para todos aqueles que desejem acessá-los. Por terem sido impostas pelo proprietário, as regras obrigam todas as pessoas que desejem fazer uso do bem, sejam elas associadas ou não.

O poder de editar a norma privada, com autoridade geral e abstrata, deflui diretamente dos atributos inerentes ao direito de propriedade. Verifica-se, aqui, uma espécie de reconhecimento por inerência. A legitimidade do regulamento de utilização do bem é reconhecida como inerente ao exercício do direito de propriedade. Ademais, as cláusulas gerais e os conceitos jurídicos indeterminados podem ser (e muitas vezes efetivamente o são) empregados pela lei para possibilitar a integração de critérios normativos privados. Cláusulas gerais consistem em disposição normativa enunciada em linguagem de “tessitura intencionalmente aberta, fluida ou vaga”, o que possibilita ao intérprete integrar elementos extrajurídicos no momento da sua aplicação a casos concretos.<sup>107</sup> Exemplo paradigmático é a disposição que determina aos contratantes, na negociação e na execução dos contratos, o respeito à boa-fé objetiva. Já nos conceitos indeterminados, a abertura semântica se limita ao antecedente normativo, não havendo atividade integradora possível com relação à estatuição.<sup>108</sup> Um bom exemplo de conceito jurídico indeterminado é o de atividade de risco, que, segundo o artigo 927 do Código Civil, enseja a aplicação do modelo de responsabilidade civil objetiva.

---

<sup>106</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 710.

<sup>107</sup> MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: RT, 1999, p. 303. Ainda segundo a autora, “as cláusulas gerais têm a função de permitir a abertura e a mobilidade do sistema jurídico. Esta mobilidade deve ser entendida em dupla perspectiva, como mobilidade externa, isto é, a que ‘abre’ o sistema jurídico para a inserção de elementos extrajurídicos, viabilizando a ‘adequação valorativa’, e como mobilidade interna, vale dizer, a que promove o retorno, dialeticamente considerado, para outras disposições interiores ao sistema”.

<sup>108</sup> MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: RT, 1999, p. 303. Segundo a autora, nesse caso: “a liberdade do aplicador se exaure no estabelecimento da premissa, de modo que uma vez estabelecida, in concreto, a coincidência ou a não-coincidência entre o acontecimento real e o modelo normativo, a solução estará, por assim dizer, predeterminada”.

É possível cogitar da remissão do intérprete a critérios estabelecidos em normas privadas tanto por meio de cláusulas gerais, como por meio de conceitos indeterminados. Por força de cláusulas gerais, como a boa-fé, e de conceitos indeterminados, como a atividade de risco, o aplicador é instado a buscar referência na norma privada que defina, por exemplo, quais são os deveres de informação aplicáveis a um determinado campo de serviço ao consumidor (como os serviços bancários), ou o que exatamente constitui risco para determinado setor da atividade industrial como o setor automotivo. Normas técnicas e padrões da indústria serão elementos fundamentais para o sucesso dessa exegese. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei Federal 13.709/2018, contém diversas normas que operam a integração de regras privadas, combinando reenvio dinâmico, cláusulas gerais e conceitos indeterminados. É o que acontece, por exemplo, no seu artigo 44, que estabelece que o tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou “quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar”, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais “II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado”; ou quando, no artigo 49, reza que os sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais “devem ser estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nesta Lei e às demais normas regulamentares”.<sup>109</sup>

Um último ponto sensível com relação à atividade normativa privada se refere ao controle estatal. Isso porque parece evidente que a norma privada assumida com autoridade jurídica pela ordem estatal deve se sujeitar aos mesmos parâmetros normativos de constitucionalidade aplicáveis às normas públicas (notadamente o respeito aos direitos fundamentais), especialmente quando já é pacífica a eficácia desses direitos mesmo nas relações privadas.<sup>110</sup> Se a doutrina e a jurisprudência já admitem a eficácia vinculativa aos direitos fundamentais mesmo entre particulares entretidos em relações caracterizadas pela voluntariedade e pelo consenso, com ainda maior razão haverá de admitir a mesma vinculação a relações privadas demarcadas pela imposição de normas privadas integradas<sup>111</sup>. Tal controle pode ser

---

<sup>109</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília. Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)>. Acesso em 14/03/2024.

<sup>110</sup> HESPANHA, António Manuel. **O caleidoscópico do direito**. O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009, p. 576.

<sup>111</sup> HESPANHA, António Manuel. **O caleidoscópico do direito**. O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009, p. 578.

exercido via atividade legislativa, que estabeleça ou delimite o conteúdo possível da atividade normativa privada, por exemplo determinando o que pode e o que não pode constar do estatuto jurídico das associações (artigos 54 e 53, parágrafo único, do Código Civil), ou, ainda, que o uso da propriedade encontra limites nas suas finalidades econômicas e sociais e na preservação da flora, da fauna, das belezas naturais, do equilíbrio ecológico e do patrimônio histórico e artístico (artigo 1.228, §1º, do Código Civil).<sup>112</sup> Mas também é possível conferir à autoridade administrativa a função de fiscalizar a legalidade da atividade normativa privada.<sup>113</sup> É o que se passa quando o ordenamento impõe o registro dos estatutos associativos junto aos cartórios de registro de pessoas jurídicas, ou quando impõe à Comissão de Valores Mobiliários a incumbência de regulamentar e fiscalizar a atividade bancária. Por fim, o poder judiciário também pode exercer o controle da atividade normativa privada aferindo sua relação com a lei ou com relação ao respeito aos parâmetros normativos defluentes dos direitos fundamentais.<sup>114</sup>

Os estudos sobre a *private governance* e sobre a norma privada jogam luz, enfim, sobre o fato de que a edição de regras jurídicas não é uma atividade exclusiva do Estado, ao demonstrarem que é muito comum que fontes e agentes privados emitam normas de conduta ou normas organizacionais que adquirem conteúdo e têm caráter obrigatório para outros particulares, devidamente reconhecido pela ordem jurídica vigente. Ao resgatar a ideia trabalhada por João Baptista Villela, pode-se dizer que a governança privada é o campo de investigações que se volta para a compreensão de instâncias de normatividade em que o Direito se descoercibiliza, estabelecendo relações simbióticas, de convivência e coordenação harmônica, com outras fontes normativas, sobretudo de autorregulação.<sup>115</sup> Nesse paradigma de regulação, certos setores de atividade ou certos agentes privados participam ativamente do fenômeno normativo, seja definindo o conteúdo da norma que pretende regular as suas relações ou atividades; seja efetivando o monitoramento ou aplicando sanções não-legais àquele que desvie da conduta esperada; obtendo, assim, tanto quanto possível, a adesão voluntária às normas da coletividade.

---

<sup>112</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 717.

<sup>113</sup> GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008, p. 717.

<sup>114</sup> HESPANHA, António Manuel. **O caleidoscópio do direito**. O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009, p. 580.

<sup>115</sup> VILLELA, João Baptista. **Direito, coerção e responsabilidade**: por uma ordem social não-violenta. Belo Horizonte: Movimento Editorial da Revista da Faculdade de Direito da UFMG, 1982, p. 35.

### 1.3 Governança corporativa

Outro sentido relevante de discussão sobre a governança no âmbito das relações privadas é o que se dá sob o signo da governança corporativa. A literatura sobre a este tema tem origem nos direitos norte-americano e inglês. Nesse contexto, vale explicar que as denominadas *corporations* são o equivalente às nossas sociedades por ações. Atribui-se ao jurista Adolf Berle e ao economista Gardiner Means a percepção de que a corporação constituiria uma nova forma de propriedade privada, caracterizada especialmente por cindir em duas figuras distintas: i) uma titularidade limitada, representada na figura das ações da companhia, e intitulada pelos acionistas; e ii) um conjunto de poderes de controle e gestão em confiança, resguardados a seus administradores.<sup>116</sup> Os poderes de controle e gestão seriam atribuídos à diretoria-executiva e ao conselho de administração, em troca de expectativas de retorno financeiro a partir da valorização das ações da companhia.

A propriedade acionária no modelo Berle/Means corresponde, portanto, a um conjunto limitado de direitos, como os de participar e votar nas assembleias gerais, eleger os membros da diretoria e ser informado a respeito das decisões da companhia, além, obviamente, do direito de vender as próprias ações. Em contrapartida, restaria o administrador obrigado a gerir a empresa em confiança daqueles que lhe outorgaram essa condição, desenvolvendo a gestão de maneira a valorizar a companhia, conseqüentemente aumentando o valor também das ações que a compõem. A ideia é condizente com a teoria contratualista, que concebe as sociedades como contratos plurilaterais cujos interesses se confundem com a comunidade dos interesses de seus sócios ou suas partes.<sup>117</sup> Nesse modelo, os administradores estariam vinculados aos acionistas por deveres fiduciários, devendo tomar decisões com vistas a necessariamente maximizar o valor de suas ações (princípio da primazia do interesse dos acionistas).<sup>118</sup>

A partir dessa ordem de fatos, Michael Jensen e William Meckling conceitualizam o conflito de agência, que descreve a situação de desencontro entre os interesses dos acionistas e os interesses dos administradores na dinâmica da gestão de sociedades por ações. A relação entre acionistas e gestores é concebida sob a forma de um contrato de agência, no qual os administradores são percebidos como agentes dos acionistas, eis que devem promover os

<sup>116</sup> BERLE, Adolf A.; MEANS, Gardiner C. **The Modern Corporation and Private Property**. 2<sup>nd</sup> Ed., Brunswick, London: Transaction, 1991, p. 277.

<sup>117</sup> RIBEIRO, Milton Nassau. **Aspectos Jurídicos da Governança Corporativa**. São Paulo: Quartier Latin, 2007, p. 110.

<sup>118</sup> SALOMÃO FILHO, Calixto. **O novo direito societário**. São Paulo: Malheiros, 2011, p. 32.

interesses destes na gestão da empresa. O axioma de Jensen-Meckling propõe que, na prática, essa relação seria prejudicada pela interferência dos interesses particulares do próprio agente na dinâmica da administração, por sua maior ou menor propensão a assumir riscos se comparada com a dos acionistas, bem como por assimetrias entre a informação disponível a uns e a outros a respeito do estado financeiro da companhia e de detalhes das estratégias de administração.<sup>119</sup>

Em um primeiro momento, portanto, o foco da governança corporativa estava voltado para a resolução de conflitos internos nas empresas, tendo como objetivo trazer para os acionistas controladores facilidades na administração estratégica da companhia.<sup>120</sup> Os acionistas teriam que dispor de mecanismos de governança para monitorar constantemente as decisões tomadas pelos diretores, de forma a assegurar que estes não decidissem em desconformidade com seus interesses.<sup>121</sup> Jensen e Meckling propõem, ainda, que o desenho desses mecanismos de monitoramento e alinhamento de interesses variaria conforme a estrutura de capitalização da empresa, isto é, conforme seus empreendimentos fossem financiados exclusivamente a partir de capital acionário (emissão de ações), exclusivamente a partir de financiamento externo (empréstimos) ou, ainda, conforme mantivesse uma estrutura de financiamento misto, entre as duas possibilidades anteriores.<sup>122</sup> Esse conjunto de ideias dominou a teoria das corporações até o fim do século passado e foi especialmente impulsionado, nos anos 1970, pela visão liberal de Milton Friedman e de outros integrantes da Escola de Chicago, segundo os quais a única responsabilidade social das companhias seria a de aumentar seus lucros. No momento mais agudo da difusão desse pensamento, a primazia dos acionistas se converte na chamada *short-termism theory* (teoria do curto prazo), que potencializa a perseguição da valorização das ações a partir da ideia de que os resultados financeiros de uma companhia devem ser planejados e obtidos no curto prazo.<sup>123</sup> Estão relacionados à primazia dos acionistas, portanto, mecanismos de governança

---

<sup>119</sup> BETTARELLO, Flávio Campestrin. **Governança Corporativa**. Fundamentos Jurídicos e Regulação. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 21.

<sup>120</sup> RIBEIRO, Milton Nassau. **Aspectos Jurídicos da Governança Corporativa**. São Paulo: Quartier Latin, 2007, p. 18.

<sup>121</sup> FRAZÃO, Ana. Relações entre corrupção e teorias que orientam a gestão das companhias. **Consultor Jurídico**. Opinião. 13 jul. 2017. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2017-jul-13/ana-frazao-relacoes-entre-corrupcao-gestao-companhias/>>. Acesso em 26/01/2024.

<sup>122</sup> GRUNDMANN, Stefan. Actors in Organizations. In: GRUNDMANN, Stefan; MICKLITZ, Hans-W.; RENNERT, Moritz. **New Private Law Theory**. A pluralist approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2021, pp. 369-390, p. 384.

<sup>123</sup> FRAZÃO, Ana. Relações entre corrupção e teorias que orientam a gestão das companhias. **Consultor Jurídico**. Opinião. 13 jul. 2017. Disponível em:

corporativa que minimizam o poder de decisão discricionário dos diretores, tendo caráter restritivo com relação à direção, como a separação das funções de direção e supervisão da direção em dois conselhos distintos (conselho de administração e conselho fiscal) e a exigência de aprovação ou ratificação dos acionistas para a tomada de decisões importantes para a companhia ou, ainda, que atuam para alinhar os interesses dos diretores com os dos acionistas, como a fixação de alto percentual de remuneração variável para a direção com o pagamento de bônus atrelados direta ou indiretamente à valorização das ações da companhia.<sup>124</sup>

Calixto Salomão Filho adverte que a realidade unifocal propugnada pela primazia dos acionistas seria responsável por uma forte tendência da direção das companhias à interpretação permissiva de regras contábeis, à mudança de regras contábeis ou até mesmo à maquiagem de balanço.<sup>125</sup> Ana Frazão e Ana Rafaela Martinez Medeiros também destacam que o problema dessas estratégias é que elas podem estimular, ainda que de maneira reflexa, a criação de uma cultura corporativa que, a pretexto de buscar lucros, acabe, se não propiciando, ao menos sendo excessivamente condescendente à prática de atos ilícitos.<sup>126</sup> De fato, o modelo de governança corporativa baseado na primazia dos acionistas não foi capaz de impedir a eclosão de escândalos corporativos que, no final da década de 1990, atingiram as multinacionais do setor energético Enron, e de telecomunicações, WorldCom, que se relacionavam justamente com a aplicação de maquiagem contábil para incrementar artificialmente os lucros empresariais e, conseqüentemente, implicar o pagamento de maiores bônus aos administradores.<sup>127</sup>

---

<<https://www.conjur.com.br/2017-jul-13/ana-frazaao-relacoes-entre-corrupcao-gestao-companhias/>>. Acesso em 26/01/2024.

<sup>124</sup> ARMOUR, John; ENRIQUES, Luca; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier. The Basic Governance Structure: The Interests of Shareholders as a Class. *In*: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul *et al.* **The Anatomy of Corporate Law. A Comparative and Functional Approach.** 3<sup>rd</sup> Ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, pp. 49-78, p. 66.

<sup>125</sup> SALOMÃO FILHO, Calixto. **O novo direito societário.** São Paulo: Malheiros, 2011, p. 32.

<sup>126</sup> FRAZÃO, Ana; MEDEIROS, Ana Rafaela Martinez. Desafios para a efetividade dos programas de compliance. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.) **Compliance. Perspectivas e desafios dos programas de conformidade.** Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 71-104, p. 86.

<sup>127</sup> RIBEIRO, Milton Nassau. **Aspectos Jurídicos da Governança Corporativa.** São Paulo: Quartier Latin, 2007, p. 29. O autor explica que os escândalos da Enron e da WorldCom estavam relacionados à “contabilidade criativa” adotada pela direção dessas empresas a fim de incrementar artificialmente os resultados financeiros e mascarar perdas. Segundo o autor, “a principal razão apontada como motivadora da fraude contábil era a considerável parcela da remuneração dos executivos efetuada por meio de opções de ações. Por esse mecanismo, o executivo tem a opção de subscrever e comprar ações da companhia por um determinado valor, independentemente da sua cotação em bolsa”. Mas “apenas é interessante ao executivo exercer a sua opção caso o valor de mercado das ações da companhia esteja acima do valor de subscrição ou compra previsto em seu contrato de opção de ações”. Em tese, o mecanismo oferece um motivo particular para o executivo buscar melhores resultados para a ação da companhia. Porém, em “tempos de vacas magras”, também os incentiva a adulterar os balanços, elevando artificialmente os resultados contábeis.

Como resposta a essas e outras contingências, a governança corporativa toma outros rumos e perspectivas. Volta-se, inicialmente, para os conflitos de interesses entre as diferentes classes de acionistas<sup>128</sup> e para a proteção dos interesses dos investidores institucionais, como os fundos de pensão, de *hedge* e de investimento.<sup>129</sup> Por mais que os investidores institucionais tendam a visar ao lucro, buscam uma atuação que o alcance de modo perene e sustentável, contrariando a *short-termism theory*. Já outros grupos econômicos e investidores familiares podem ter como principal objetivo a preservação e a perpetuação da empresa, ainda que às custas de um lucro menor.<sup>130</sup> E os investidores públicos podem buscar, por exemplo, a manutenção da oferta de uma utilidade pública ou social, apresentando-se tolerantes a suportarem o prejuízo que eventualmente se mostre necessário ao alcance dessa finalidade.<sup>131</sup>

Nessa perspectiva, o foco da governança corporativa se volta para a proteção igual ou equitativa dos acionistas. Em um primeiro momento, essas estratégias incluíam o condicionamento de decisões de investimento à análise das estruturas de governança adotadas pelas empresas em que os fundos pretendiam investir, bem como a participação mais ativa de seus representantes nas votações dos conselhos de administração e das assembleias gerais, além da coordenação dos votos para assegurar resultados mais favoráveis a suas pretensões.<sup>132</sup> Posteriormente, evoluiu-se para a exigência de que as companhias adotassem sistemas de controle interno e auditoria externa, que divulgassem os resultados financeiros periodicamente e em informes de fácil compreensão, que absorvessem um número mínimo de gestores independentes e profissionais, que separassem as funções de diretor-executivo e presidente do conselho de administração e que instituísssem instâncias de supervisão dos trabalhos do conselho e da diretoria.<sup>133</sup>

Uma terceira perspectiva que influi no desenvolvimento dos estudos sobre governança corporativa é a que se refere às pessoas que não detêm propriedade da companhia, mas são

---

<sup>128</sup> COMPARATO, Fábio Konder. **O poder de controle na sociedade anônima**. Rio de Janeiro: Forense, 1983, p. 113.

<sup>129</sup> THOMSEN, Steen; PEDERSEN, Torben. Ownership Structure and Economic Performance in the largest European companies. **Strategic Management Journal**. Berlin, v. 21, i. 6, pp. 689-705, Jun./2000, p. 692.

<sup>130</sup> THOMSEN, Steen; PEDERSEN, Torben. Ownership Structure and Economic Performance in the largest European companies. **Strategic Management Journal**. Berlin, v. 21, i. 6, pp. 689-705, Jun./2000, p. 692.

<sup>131</sup> THOMSEN, Steen; PEDERSEN, Torben. Ownership Structure and Economic Performance in the largest European companies. **Strategic Management Journal**. Berlin, v. 21, i. 6, pp. 689-705, Jun./2000, p. 693.

<sup>132</sup> BETTARELLO, Flávio Campestrin. **Governança Corporativa**. Fundamentos Jurídicos e Regulação. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 41.

<sup>133</sup> BETTARELLO, Flávio Campestrin. **Governança Corporativa**. Fundamentos Jurídicos e Regulação. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 49.

público interessado nas suas decisões (*stakeholders*). A origem da preocupação com a posição do interessado não acionista estava originalmente relacionada ao interesse dos credores da empresa.<sup>134</sup> Como visto, as decisões das companhias podem ser financiadas por meio da emissão de ações ou por meio de empréstimos, mas, ao contrário dos acionistas, os credores de empréstimos não dispõem de poderes para interferir na gestão empresarial. Assim, mesmo diante do princípio da primazia dos acionistas, era preciso criar meios para garantir que a empresa respondesse adequadamente pelos compromissos assumidos, como tomadora de empréstimos. Os empregados e trabalhadores são outra categoria de terceiros que possuem pretensão contra a companhia e são diretamente atingidos pelas decisões tomadas pela gestão.<sup>135</sup> Tradicionalmente, sua posição é sustentada em vários países por meio de legislação específica, que estabelece, por exemplo, a responsabilidade do grupo empresarial pelas dívidas de todos os seus participantes ou a preferência do crédito trabalhista em hipóteses de liquidação.

A perspectiva do *stakeholder* na governança corporativa defende que os gestores deveriam ser concebidos como agentes dos interesses da companhia e não dos acionistas.<sup>136</sup> Nos anos 1950, essa concepção encontra eco no discurso propalado pelos próprios diretores das grandes companhias, especialmente as norte-americanas, no sentido de que sua posição *sui generis* de poder e influência não só econômica, mas também política, social e cultural, colocava-as como uma espécie de instituição representativa da sociedade moderna, o que, conseqüentemente, implicaria a assunção de certas responsabilidades sociais.<sup>137</sup> Nas décadas seguintes, uma maior conscientização dessa posição de centralidade econômica, política e social das grandes corporações levaria ao crescimento de demandas da sociedade civil para que as direções pautassem suas decisões por um equilíbrio entre os direitos e interesses dos acionistas, empregados, consumidores, meio ambiente e perante o público em geral. Ativistas e organizações da sociedade civil passaram a adquirir ações de empresas como a Kodak, AT&T e General Motors para terem o direito de frequentar e votar nas assembleias ou fazer propostas à

---

<sup>134</sup> VASUDEV, P. M. The Stakeholder Principle, Corporate Governance, and Theory: Evidence from the Field and the Path Onward. *Hofstra Law Review*. New York, v. 41, i. 2, pp. 399-466, Winter 2012, p. 407.

<sup>135</sup> VASUDEV, P. M. The Stakeholder Principle, Corporate Governance, and Theory: Evidence from the Field and the Path Onward. *Hofstra Law Review*. New York, v. 41, i. 2, pp. 399-466, Winter 2012, p. 408.

<sup>136</sup> GRUNDMANN, Stefan. Actors in Organizations. In: GRUNDMANN, Stefan; MICKLITZ, Hans-W.; RENNER, Moritz. *New Private Law Theory*. A pluralist approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2021, pp. 369-390, p. 369.

<sup>137</sup> DRUCKER, Peter F. *Concept of the Corporation*. London: Routledge, 1993, p. 5.

consideração da direção, mas voltadas a questões de interesse e responsabilidade social.<sup>138</sup> No caso da GM, as propostas relativas à nomeação de diretores independentes para o conselho e à criação de um comitê de responsabilidade social encontraram apoio nos investidores institucionais e em instituições renomadas, como as universidades de Harvard e Columbia, além das fundações Rockefeller e Carnegie, tendo sido as demandas posteriormente ratificadas pela *Securities Exchange Commission* (SEC) e implementadas pela montadora de veículos.<sup>139</sup> Paralelamente, essas instituições da sociedade civil demandavam dos governos uma maior regulamentação da governança corporativa, de maneira a impor à diretoria obrigações voltadas para a temática da responsabilidade social.<sup>140</sup>

Nas décadas de 1980 e 1990, essas reivindicações confluíam com a campanha dos investidores institucionais por uma melhor definição dos papéis, dos objetivos e dos limites que teriam que ser impostos à administração das companhias com o objetivo de resguardar os interessados e atingidos por suas decisões, para além dos acionistas controladores. Em resposta a uma onda de fusões e aquisições, muitos estados norte-americanos editaram legislação obrigando ou autorizando expressamente os diretores-executivos a, “ao considerar os melhores interesses da companhia, considerar os efeitos de qualquer decisão sobre empregados, fornecedores e consumidores, [bem como] comunidades nas quais os seus escritórios ou estabelecimentos estejam situados”.<sup>141</sup> Em seguida aos escândalos corporativos da Enron e WorldCom, o governo norte-americano editou o *Sarbanes-Oxley Act*, que introduziu regras de governança corporativa obrigatórias para quaisquer empresas, inclusive estrangeiras, que operem na bolsa de valores do país.<sup>142</sup>

<sup>138</sup> WELLS, C. A. Harwell. The Cycles of Corporate Social Responsibility: An Historical Retrospective for the Twenty-first Century. *Kansas Law Review*. Lawrence, v. 51, i. 4, pp. 77-140, Apr./2002, p. 113.

<sup>139</sup> WELLS, C. A. Harwell. The Cycles of Corporate Social Responsibility: An Historical Retrospective for the Twenty-first Century. *Kansas Law Review*. Lawrence, v. 51, i. 4, pp. 77-140, Apr./2002, p. 117.

<sup>140</sup> WELLS, C. A. Harwell. The Cycles of Corporate Social Responsibility: An Historical Retrospective for the Twenty-first Century. *Kansas Law Review*. Lawrence, v. 51, i. 4, pp. 77-140, Apr./2002, p. 118.

<sup>141</sup> WELLS, C. A. Harwell. The Cycles of Corporate Social Responsibility: An Historical Retrospective for the Twenty-first Century. *Kansas Law Review*. Lawrence, v. 51, i. 4, pp. 77-140, Apr./2002, p. 127. No original: *in considering the best interests of the corporation, [to] consider the effects of any action upon employees, suppliers, and customers of the corporation, communities in which offices or other establishments of the corporation are located.*

<sup>142</sup> RIBEIRO, Milton Nassau. *Aspectos Jurídicos da Governança Corporativa*. São Paulo: Quartier Latin, 2007, p. 32-34. As regras introduzidas pelo *Sarbanes-Oxley Act* se referem especialmente à instituição de auditorias independentes, à proibição de empréstimos pessoais aos gestores, a regras de divulgação e acesso à informação relevante sobre a companhia e à instituição de sanções aos gestores pelo desrespeito a essas normas. Dentre outras medidas, o ato normativo instituiu um comitê para a supervisão da contabilidade de companhias (*Public Company Accounting Oversight Board - PCAOB*), vinculado à principal agência governamental de supervisão do mercado de capitais do país, a *Securities Exchange Commission* (SEC), e exigiu que os diretores entregassem relatórios

Fruto dessa convergência de opiniões, o atual paradigma sobre a governança corporativa compreende a companhia como uma comunidade composta de acionistas, credores, diretores, gerentes, empregados e talvez até de consumidores, propugnando uma ideia de responsabilidade social que, segundo Raquel Stajn, “consiste na tomada de decisões administrativas que levem em conta valores éticos, o respeito às pessoas, à comunidade, o cumprimento das normas legais, o cuidado com o meio ambiente”:

Quer dizer, a responsabilidade social implica em administrar a sociedade de forma a atender ou superar os anseios éticos, jurídicos e negociais do público (...) política administrativa que não pode ser eventual, representada por práticas e programas integrados nas operações sociais e reconhecidos pelos sócios e pela comunidade como desejáveis e meritórios e que por isso se mantêm, aperfeiçoam e se ampliam.<sup>143</sup>

Nesse sentido, o conselho de administração é percebido como uma instituição cuja função é mediar, balanceando os interesses dos diferentes *stakeholders*.<sup>144</sup> Margaret Blair e Lynn Stout argumentam, ainda, que a companhia deveria ser concebida como uma instância de produção coletiva (*team production*), requerendo o esforço coordenado de diretores, gerentes, acionistas e empregados.<sup>145</sup> As ideias do conselho como uma instância mediadora e da companhia como uma instância de produção em equipe se complementam na concepção de uma governança que considera toda uma gama de interesses, provenientes dos diversos focos afetados pela ação da empresa:

A companhia corresponde a uma forma de produção coletiva, em que cada uma das partes, com o objetivo de obter o resultado melhor para todos, concorda em delegar parte de seu poder a um líder hierárquico que, ao tomar decisões, arbitra

---

periódicos a essa entidade, certificando a veracidade das informações neles contida sob pena de prisão e multa (de até 5 milhões de dólares). O ato exige que as companhias tenham uma auditoria externa e independente, além de instaurarem comitês internos de supervisão dessa auditoria com autonomia para fixar os parâmetros de auditoria e aprovar os trabalhos realizados. Os agentes de auditoria e os advogados da empresa também ficam sujeitos à entrega de relatórios e informações à PCAOB em caso de investigação. Os auditores ficam proibidos de prestar serviços de consultoria a empresas que auditem ou que tenham em sua diretoria ou em seu conselho algum ex-empregado. Os administradores e conselheiros ficam proibidos de tomar empréstimos da empresa, direta ou indiretamente, inclusive por meio de subsidiárias, e estão sujeitos à devolução de bônus ou lucros percebidos por demonstrações financeiras eivadas de irregularidades.

<sup>143</sup> STAJN, Raquel. A responsabilidade social da companhia. **Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro**. São Paulo, v. 37, n. 114, pp. 34-50, abr./jun. 1999, p. 35.

<sup>144</sup> WELLS, C. A. Harwell. The Cycles of Corporate Social Responsibility: An Historical Retrospective for the Twenty-first Century. **Kansas Law Review**. Lawrence, v. 51, i. 4, pp. 77-140, Apr./2002, p. 133.

<sup>145</sup> BLAIR, Margaret M.; STOUT, Lynn A. A Team Production Theory of Corporate Law. **Virginia Law Review**. Charlottesville, v. 85, n. 2, pp. 247-328, Mar./1999, p. 320.

o interesse de todos. No ápice da estrutura de poder da companhia, situam-se os administradores que possuiriam a posição de neutralidade e independência necessária para mediar os diversos interesses envolvidos no curso da atividade empresarial, capazes de decidir, em cada caso, no sentido de uma solução melhor para todos.<sup>146</sup>

Com base nessa mesma ordem de ideias, a publicação *G20/OECD Principles of Corporate Governance* afirma que a governança corporativa:

Envolve um conjunto de relações entre o corpo gestor da companhia, o conselho de administração, acionistas e *stakeholders*. A governança corporativa também fornece a estrutura e os sistemas por meio dos quais a companhia é dirigida e tem seus objetivos estabelecidos, e determina os meios de atingir tais objetivos e de monitorar sua execução.<sup>147</sup>

Já o *UK Corporate Governance Code 2024*, publicado pelo *Financial Reporting Council* em 22 de janeiro de 2024, oferece uma definição que retrata bem o processo evolutivo do conceito:

A primeira versão do *UK Corporate Governance Code* (o Código) foi publicada em 1992 pelo Comitê *Cadbury*. Ela definia a governança corporativa como ‘o sistema pelo qual as companhias são dirigidas e controladas. Conselhos de administração são responsáveis pela governança das companhias. O papel dos acionistas é designar os diretores e os auditores e se contentar com o fato de que uma estrutura apropriada de governança está colocada’. Isso permanece sendo verdade hoje, mas o ambiente em que as companhias, seus acionistas e outros públicos operam continua a se desenvolver rapidamente.

As companhias não existem isoladamente. Empresas bem-sucedidas e sustentáveis alicerçam nossa economia e sociedade, proporcionando emprego e criando prosperidade. Para obter sucesso no longo prazo, os diretores e as companhias que lideram precisam construir e manter relações bem-sucedidas com um amplo espectro de interessados. Essas relações serão bem-sucedidas e duradouras se forem baseadas em respeito, confiança e benefício mútuo. Conseqüentemente, a cultura de uma companhia deve promover integridade,

---

<sup>146</sup> MUNHOZ, Eduardo Secchi. Quem deve comandar a companhia? Alocação do poder empresarial: sistema de freios e contrapesos. In: KUYVEN, Luiz Fernando Martins (Org.) **Temas essenciais de Direito Empresarial: estudos em homenagem a Modesto Carvalhosa**. São Paulo: Saraiva, 2012, pp. 35-42, p. 41.

<sup>147</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *G20/OECD Principles of Corporate Governance 2023*. 11 Sept. 2023. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023\\_ed750b30-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023_ed750b30-en)>.

Acesso em 29/01/2024. No original: *Corporate Governance involves a set of relationships between a company's management, board, shareholders and stakeholders. Corporate governance also provides the structure and systems through which the company is directed and its objectives are set, and the means of attaining those objectives and monitoring performance are determined.*

abertura, diversidade de valores e ser responsiva às opiniões dos acionistas e dos demais públicos interessados.<sup>148</sup>

Mariana Pargendler defende que há uma espécie de obsessão pelo conceito de governança corporativa.<sup>149</sup> Segundo a autora, a expressão não exibe um conteúdo uniforme; remete a uma plêiade de soluções organizacionais e procedimentais corporativas diversas, que se propõem como meio termo entre o livre mercado e a intervenção governamental a fim de conciliarem os diferentes interesses em jogo na administração das companhias. A governança corporativa refletiria, assim, uma nova terminologia para problemas conhecidos, indicando, porém, um modo de pensar a grande empresa segundo o qual uma distribuição particular dos seus poderes, estrutura organizacional e processos de tomada de decisão têm grande impacto para o ambiente econômico e social onde se insere. Fundamentalmente, a governança corporativa transporia para o ambiente corporativo a ideia, tipicamente associada aos governos, de que o exercício do poder corporativo deve estar sujeito a mecanismos de controle como os “freios e contrapesos”, e de que deve ser exercido democraticamente. Assim, o discurso de governança corporativa fundamentalmente remeteria a alternativas operacionais para os conflitos empresariais que não dependem de intervenção externa, e por isso seria mais palatável para conciliação de anseios progressistas e conservadores investidos na administração da companhia, se comparado às opções tradicionais do livre mercado e do dirigismo estatal.<sup>150</sup>

---

<sup>148</sup> FINANCIAL REPORTING COUNCIL. UK Corporate Governance Code 2024. London, 22 Jan 2024, p. 2. Disponível em: <[https://media.frc.org.uk/documents/UK\\_Corporate\\_Governance\\_Code\\_2024\\_kRCm5ss.pdf](https://media.frc.org.uk/documents/UK_Corporate_Governance_Code_2024_kRCm5ss.pdf)>. Acesso em 31/01/2024. No original: *The first version of the UK Corporate Governance Code (the Code) was published in 1992 by the Cadbury Committee. It defined corporate governance as 'the system by which companies are directed and controlled. Boards of directors are responsible for the governance of their companies. The shareholders' role in governance is to appoint the directors and the auditors and to satisfy themselves that an appropriate governance structure is in place.' This remains true today, but the environment in which companies, their shareholders and wider stakeholders operate continues to develop rapidly. Companies do not exist in isolation. Successful and sustainable businesses underpin our economy and society by providing employment and creating prosperity. To succeed in the long-term, directors and the companies they lead need to build and maintain successful relationships with a wide range of stakeholders. These relationships will be successful and enduring if they are based on respect, trust and mutual benefit. Accordingly, a company's culture should promote integrity and openness, value diversity and be responsive to the views of shareholders and wider stakeholders.*

<sup>149</sup> PARGENDLER, Mariana. The corporate governance obsession. **The Journal of Corporation Law**. Iowa City, v. 42, i. 2, pp. 359-402, Winter/2016, p. 364.

<sup>150</sup> PARGENDLER, Mariana. The corporate governance obsession. **The Journal of Corporation Law**. Iowa City, v. 42, i. 2, pp. 359-402, Winter/2016, p. 364.

### 1.3.1 Perspectivas contemporâneas da governança corporativa

No discurso contemporâneo sobre a governança corporativa, também é preciso reconhecer o papel de destaque de estudos e documentos produzidos em âmbito internacional, bem como de mecanismos ou instrumentos que atuam no nível operacional das empresas, alinhando processos e condutas a seus objetivos de governança — comumente chamado *compliance*.

Com relação ao primeiro ponto, Mariana Pargendler aduz que a ascensão de padrões normativos internacionais de governança corporativa tem desempenhado papel fundamental na solução de problemas de coordenação e na prevenção de riscos e danos em negócios e relações jurídicas transnacionais envolvendo as grandes corporações. O discurso sobre governança corporativa em âmbito internacional teria se iniciado com documentos emitidos pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) e pelo Banco Mundial no contexto de auxílio à crise financeira que atingiu os países denominados tigres asiáticos, no final da década de 1990.<sup>151</sup> Naquela ocasião, as instituições exigiram alterações no sistema de governança corporativa da Coreia do Sul para reduzir a influência de grupos econômicos nacionais e abrir as empresas a investidores internacionais. Com isso, ficou demonstrado que a governança corporativa muitas vezes não é um produto da iniciativa das próprias empresas, senão resulta de condicionantes impostas por organizações internacionais para a concessão dos auxílios financeiros capazes de tirá-las da contingência em que se encontram.

Desde então, a atenção a boas práticas de governança corporativa se tornaria um ponto de constante atenção nas ações do FMI e do Banco Mundial, quase sempre com referência a padrões fixados pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), considerada a principal referência normativa sobre o tema em âmbito internacional.<sup>152</sup> A OCDE emitiria a primeira versão dos seus princípios de governança corporativa, ainda na década de 1990, publicação que contou com a colaboração dos países membros da entidade e de representantes do Banco Mundial, do FMI, do Comitê de Supervisão Bancária da Basileia e da *International Organization of Securities Commissions* (IOSCO).<sup>153</sup> Tinha o autoproclamado objetivo de, sem se constituir como norma cogente, auxiliar países membros e não membros em

---

<sup>151</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1804.

<sup>152</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1789.

<sup>153</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1783.

seus esforços para avaliar e aprimorar seus arcabouços legal, institucional e regulatório de governança corporativa; e enfatizava medidas relacionadas à separação entre propriedade e controle, a independência dos diretores, a proteção dos direitos dos acionistas e a tutela dos direitos dos demais interessados que fossem assegurados por lei.<sup>154</sup> Os princípios seriam revisados em pelo menos outras três oportunidades (em 2004, 2009 e 2015), com inovações importantes no que diz respeito à ampliação do controle das transações com parceiros comerciais, à divulgação mais precisa sobre as partes beneficiárias e à concessão de uma proteção mais ampla dos direitos dos *stakeholders*. Além disso, as versões subsequentes dos princípios enfatizam o papel das autoridades regulatórias para, por meio da instituição de padrões de governança em níveis legal e administrativo, ensejarem a criação de um ambiente de segurança jurídica, transparência e eficiência econômica.<sup>155</sup>

A Organização das Nações Unidas (ONU) também teve papel de protagonismo no desenvolvimento da governança corporativa internacional, especialmente no que diz respeito aos padrões de governança socioambiental — *Environmental, Social and Governance* (ESG).<sup>156</sup> Pargendler relata que, desde 1999, a ONU também tem trabalhado em prol da integração dos princípios ESG nos arcabouços de governança corporativa das empresas e nas exigências legais e regulatórias relativas à divulgação da adoção desses critérios nas decisões institucionais. Esses padrões de práticas corporativas concebidos internacionalmente estimulam investidores e companhias a incorporarem medidas de governança social e ambiental consistentes com o horizonte temporal de análises e decisões de investimento, a adotarem parâmetros elevados de desempenho no cumprimento desses padrões, a compreenderem e absorverem preferências relacionadas à sustentabilidade independentemente de se mostrarem financeiramente atraentes, a apoiarem a estabilidade e a resiliência do sistema financeiro e a informarem sobre o andamento de tais compromissos a essas instituições.<sup>157</sup>

---

<sup>154</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1783.

<sup>155</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1785.

<sup>156</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1794.

<sup>157</sup> PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. *Washington University Law Review*. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021, p. 1804.

Ana Frazão cita outras duas importantes iniciativas recentes em favor da adoção de estratégias de governança internacional com foco nos *stakeholders*.<sup>158</sup> Em agosto de 2019, a entidade privada *Business Roundtable*, que congrega cerca de 200 das mais importantes empresas norte-americanas, emitiu declaração na qual 181 CEOs se comprometeram a gerenciar suas companhias de maneira a gerar valor e exceder as expectativas dos consumidores, remunerar os empregados de forma justa, apoiando seu desenvolvimento e a diversidade no ambiente de trabalho, negociar de maneira íntegra e ética com os fornecedores, apoiar as comunidades e adotar práticas sustentáveis, respeitando as pessoas e protegendo o meio ambiente, além de criar valor de longo prazo para os acionistas, com transparência e fomentando seu engajamento na atividade empresarial. E em 2020, o Fórum Econômico Mundial emitiu o Manifesto de Davos 2020 demandando o compromisso das empresas com o atendimento a padrões éticos e legais e a práticas justas de mercado, com o tratamento de funcionários com dignidade e respeito e focando em diversidade, com melhorias contínuas das condições de trabalho e capacitação, com o respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente, com a empregabilidade da tecnologia e da inovação para o bem-estar das pessoas, com o atendimento à sociedade e às comunidades, com o pagamento de parcela justa de impostos, com o uso seguro, ético e eficiente de dados pessoais, e reforçando o compromisso das multinacionais com o mundo e o futuro global. A autora adverte, no entanto, que a governança com foco nos *stakeholders* não pode ser vista como uma panaceia, sendo fundamental que a adoção de princípios em defesa dos interesses desses públicos ou de estratégias ESG não exclua iniciativas de regulação.

Tradicionalmente, se afirma que as estratégias de governança corporativa, em sentido amplo, seriam subdivididas entre estratégias regulatórias, que correspondem à edição de norma com caráter prescritivo/obrigatório, ditando os termos em que a relação principal-agente deve se desenvolver, e estratégias de governança em sentido estrito, que buscam facilitar o exercício do controle do principal sobre o agente, oferecendo a eles mecanismos de coordenação e monitoramento.<sup>159</sup> As duas facetas corresponderiam a um aspecto interno e a um aspecto externo

---

<sup>158</sup> FRAZÃO, Ana. O interesse social das companhias: perspectivas e desafios diante do capitalismo de stakeholders e dos investimentos ESG. In: FRANÇA, Erasmo Valladão Azevedo e Novaes; EIZIRIK, Nelson (Coords.); CERBINO, Grasiela; GONZALEZ, Gustavo Machado; AMARAL, José Romeu Garcia do (Orgs.). **Revista de Direito das Sociedades e dos Valores Mobiliários**. Edição comemorativa dos 45 anos das Leis n. 6.385 e 6.404. Vol. I. São Paulo: Almedina, pp. 79-109, p. 89.

<sup>159</sup> ARMOUR, John; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier. Agency Problems and Legal Strategies. In: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul *et al.* **The Anatomy of Corporate Law**. A Comparative and Functional Approach. 3<sup>rd</sup> Ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, pp. 29-48, p. 31.

da governança corporativa, relativos, respectivamente, às condições normativas dadas pelo ambiente em que a empresa se insere e às condições normativas impostas pela empresa a suas próprias operações.<sup>160</sup>

Mas as considerações relatadas a respeito do desenvolvimento da doutrina sobre a governança corporativa permite ver que, no aspecto externo, a governança corporativa é composta não só por disposições legais como o artigo 116, parágrafo único, da Lei Federal 6.404/73 (Lei das S/A), que estabelece que “o acionista controlador (...) tem deveres e responsabilidades para com os demais acionistas da empresa, os que nela trabalham e para com a comunidade em que atua, cujos direitos e interesses deve lealmente respeitar e atender” ou pelo artigo 6º da Lei Federal 13.303/2016 (Lei das Estatais), que impõe às empresas públicas e às sociedades de economia mista, “observar regras de governança corporativa, de transparência e de estruturas, práticas de gestão de risco e de controle interno”. Essas disposições são, claramente, instâncias de abertura às normas privadas que dizem respeito ao mesmo tema, e estabelecem princípios, regras e boas práticas de governança reconhecidos, adotados e recomendados internacionalmente; dentre as quais podem ser citados os Princípios G20/OECD de Governança Corporativa, os compromissos fomentados pela ONU ou assumidos perante o FMI e o Fórum Econômico Mundial e assim por diante. Ainda que possam eventualmente não ter caráter vinculativo para aqueles que não os subscreveram, é comum que os princípios, regras e boas práticas de governança corporativa obedeçam à lógica pratique ou explique (*comply or explain*), demandando do agente econômico que opte por não os encampar o ônus da justificação dessa opção.<sup>161</sup> O modelo contemporâneo para as estratégias regulatórias de governança corporativa, portanto, é um modelo de coordenação entre a norma estatal e a norma privada, no qual a não adoção de princípios, padrões e boas práticas amplamente reconhecidos desperta, ao menos, o ônus da justificação por parte do gestor que optou por uma alternativa diversa.

Por outro lado, a governança corporativa também se compõe de políticas, estratégias, procedimentos e órgãos internos que se destinam a concretizar os princípios, padrões e boas práticas defluentes da lei e dos documentos supracitados. Denomina-se *compliance* (ou programas de conformidade) o conjunto de instrumentos de governança pensados para reduzir

---

<sup>160</sup> MÖSLEIN, Florian. Contract Governance und Corporate Governance im Zusammenspiel - Lehren aus der globalen Finanzkrise. **JuristenZeitung**. Tübingen, J. 65, H. 2, pp. 72-80, 2010, p. 75.

<sup>161</sup> FINANCIAL REPORTING COUNCIL. UK Corporate Governance Code 2024. London, 22 Jan 2024, p. 2. Disponível em: <[https://media.frc.org.uk/documents/UK\\_Corporate\\_Governance\\_Code\\_2024\\_kRCm5ss.pdf](https://media.frc.org.uk/documents/UK_Corporate_Governance_Code_2024_kRCm5ss.pdf)>. Acesso em 31/01/2024.

riscos empresariais e para criar, difundir e consolidar uma cultura corporativa de respeito não somente às normas jurídicas, mas também a princípios de ordem ética condizentes com a preservação de valores de sustentabilidade econômica, social e ambiental.<sup>162</sup> É geralmente por meio dos programas de conformidade que a empresa estabelece, desenha, executa e fiscaliza o funcionamento dos mecanismos internos que asseguram o equilíbrio entre os interesses envolvidos na sua administração.<sup>163</sup>

Nesse patamar interno e operacional da governança corporativa se encontram os diversos mecanismos de governança concebidos e aprimorados ao longo do tempo pelas próprias companhias, por entidades associativas de investidores ou, ainda, pelas organizadoras dos mercados de capitais.<sup>164</sup> No âmbito dos programas de *compliance*, os instrumentos de governança podem assumir as mais diversas feições. Dentre as mais comuns estão as estratégias já referidas a propósito da estruturação de conselhos de administração e dos comitês de supervisão da direção, de supervisão da auditoria, de controle interno e de política de pessoal, bem como, ainda, a fixação de procedimentos claros e transparentes para a escolha e colocação de diretores nesses órgãos. Também figuram como importantes instrumentos de governança a previsão e a revisão periódica dos objetivos, princípios e valores corporativos, além de sua regulamentação por meio de códigos de ética e de conduta elaborados e adotados pelas companhias como meio para a disseminação de informações sobre as melhores práticas e posturas dentre seus colaboradores.

O *compliance* compreende, sobretudo, a concepção e a operacionalização de padrões de conduta, códigos éticos e princípios de boa governança internos às empresas, que assegurem que as organizações e seus integrantes adotem processos, operações e práticas condizentes com premissas éticas e regulatórias. O código de ética é um documento escrito que estabelece os valores e princípios a serem observados por todos os funcionários, os administradores e até

---

<sup>162</sup> CARPENA, Heloísa. O compliance consumerista e criação de um mercado ético e produtivo. **Consultor Jurídico**. Consumidor. 1º ago. 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-01/garantias-consumo-compliance-consumerista-criacao-mercado-etico-produtivo/>>. Acesso em 14/06/2024.

<sup>163</sup> GOLTZ, Nachson; MAYO, Michael. Enhancing regulatory compliance by using artificial intelligence text mining to identify penalty clauses in legislation. *In: International Conference on Artificial Intelligence and Law*. 16<sup>th</sup>. 2017, MIREL 2017 - Workshop on Mining and reasoning with legal texts, Kings College, London. **Proceedings** [...], 2017. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2977570](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2977570)>. Acesso em 14/06/2024.

<sup>164</sup> ARMOUR, John; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier. Agency Problems and Legal Strategies. *In: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul et al. The Anatomy of Corporate Law. A Comparative and Functional Approach*. 3<sup>rd</sup> Ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, pp. 29-48, p. 31.

terceiros que se relacionam com a empresa.<sup>165</sup> Já o código de conduta especifica as condutas vedadas e autorizadas, fixando deveres concretos aos colaboradores.<sup>166</sup> Tais publicações cumprem, assim, a importante função de traduzir os deveres dos funcionários e do corpo gerencial em termos simples e de fácil compreensão, ajudando a organização a disseminar uma cultura empresarial uniforme e eticamente orientada.<sup>167</sup> Por outro lado, o *compliance* compreende o desenho e a operacionalização de mecanismos destinados a monitorar as atividades dos diversos órgãos e integrantes da atividade empresarial, instituindo comitês de avaliação e de auditoria de pessoas e processos, exigindo avaliações periódicas e eventualmente dispondo de metas e incentivos a serem alcançados pelas diversas equipes. Assim sendo, dá concretude à pretensão da governança pelo monitoramento do exercício do poder pelos diversos órgãos da empresa, bem como o alinhamento desse desempenho com os padrões previamente estabelecidos.

Em suma, a governança corporativa, atualmente, também busca uma coordenação entre diferentes focos de interesse e entre diferentes fontes de poder normativo, público e privado. É ela própria, nesse sentido, uma instância de mediação, que busca tanto a harmonização dos processos internos da empresa com os parâmetros delineados pela gestão (dimensão interna), como, ainda, a compatibilização das decisões empresariais com os padrões determinados pela lei, adotados como melhores práticas no mercado, ou de outra forma recomendados por entidades privadas, quando estas sejam dotadas de autoridade normativa reconhecida, explícita ou tacitamente, pela ordem jurídica vigente (dimensão externa). Nesse sentido, a governança corporativa compreende um conjunto heterogêneo de princípios e normas jurídicas, padrões e práticas mercadológicas e instrumentos de governança que devem ser concebidos e instituídos para atuarem de maneira coordenada, a fim de tornar concretos, operacionais e efetivos os valores e as premissas éticas pertinentes à organização empresarial, satisfazendo de maneira proporcional, ao mesmo tempo, aos interesses dos diferentes públicos interessados no funcionamento da empresa.

---

<sup>165</sup> FRAZÃO, Ana; MEDEIROS, Ana Rafaela Martinez. Desafios para a efetividade dos programas de compliance. *In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.) Compliance. Perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 71-104, p. 97.

<sup>166</sup> FRAZÃO, Ana; MEDEIROS, Ana Rafaela Martinez. Desafios para a efetividade dos programas de compliance. *In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.) Compliance. Perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 71-104, p. 97.

<sup>167</sup> FRAZÃO, Ana; MEDEIROS, Ana Rafaela Martinez. Desafios para a efetividade dos programas de compliance. *In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.) Compliance. Perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 71-104, p. 100.

#### 1.4 Governança contratual

Nos contratos, a teoria da governança parece estar inicialmente relacionada a certos tipos contratuais gerais. Os tipos são construções mentais dotadas de especificidade e concretude relativa.<sup>168</sup> Na escala de abstração, ocupam posição intermediária entre os conceitos gerais e o fenômeno individual e concreto. São baseados em determinada estrutura socioeconômica (*ie*, o tipo empírico), mas descritos por uma certa estrutura jurídico-regulatória em particular, dotada de determinados dados característicos. Assim, possibilitam apreender a realidade de uma maneira mais flexível que os conceitos abstratos.

Diferentemente do que se passa com o método conceitual, os contratos concretos podem ser mais ou menos associados aos tipos (para conseqüentemente se lhes aplicar as normas correspondentes a este em maior ou menor intensidade) quando se identifique que exibem uma maior ou menor quantidade dessas características. Além disso, o tipo admite associação com contratos reais com composições variáveis dessas características, em diferentes graus de intensidade.<sup>169</sup> Determinado contrato concreto pode ser considerado compatível (ou não) com os efeitos próprios de um tipo legal caso exiba uma parcela significativa, mas não rigidamente demarcada, de características típicas de um modelo legal de contrato, em um grau também significativo (e tampouco rigidamente estabelecido) de intensidade. Os tipos contratuais são, nesse sentido, tipos normativos. Objetivam oferecer parâmetros regulatórios equilibrados para as contratações sempre que o “comparativamente concreto, tomado como o perceptível, ou o total, ou o específico, ou o individual, irrompe no âmbito dos conceitos jurídicos”.<sup>170</sup>

Rodrigo Xavier Leonardo afirma que certas características sublinhadas nos tipos contratuais gerais (também denominados estruturas contratuais) possibilitariam o destaque de classes mais amplas de estruturação de contratos, que se inseririam mediatamente entre a teoria geral dos contratos e os contratos típicos.<sup>171</sup> Francisco Paulo de Crescenzo Marino sustenta que essas estruturas intermediárias podem ser de duas ordens, ensejando quer agrupamentos de tipos contratuais à luz de sua função econômico-social (como os contratos de troca, de colaboração ou cooperação, de prevenção de riscos e previdência, de prevenção ou extinção de controvérsia etc.),

<sup>168</sup> MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Contratos Coligados no Direito Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 9.

<sup>169</sup> VASCONCELOS, Pedro Pais de. **Contratos Atípicos**. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009, p. 38.

<sup>170</sup> ENGLISH, Karl. **Introdução ao pensamento jurídico**. Tradução de J. Baptista Machado Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1988, p. 367.

<sup>171</sup> LEONARDO, Rodrigo Xavier. O pensamento tipológico no Direito Civil e os tipos contratuais gerais. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 16, a. 5, pp. 121-135, jul./set. 2018, p. 129.

quer agrupamentos à luz de critérios outros (como modo de formação, número de partes, existência de corresponsável, tempo de execução e assim por diante).<sup>172</sup>

Tratar-se-ia, nesse sentido, de uma espécie de tipos de tipos. O método tipológico de análise seria mais adequado que a metodologia conceitual para apreender diferentes tipos de contratos sob um mesmo conjunto de dados característicos, que, por sua vez, não possam ser subsumidos ao conceito abstrato de contrato. Contratos empíricos de compra e venda, fornecimento ou prestação de serviços são fenômenos bem diversos entre si, mas que podem apresentar em comum certos dados característicos quando inseridos, por exemplo, em cadeias ou redes de contratos, ou quando as cláusulas sejam totalmente predispostas por uma das partes e conte apenas com a adesão da outra. Perceber essas manifestações do fenômeno contratual simplesmente a partir dos tipos contratuais citados não possibilitaria abstrair de suas diferenças típicas para apreender os traços que exibem em comum. Por outro lado, percebê-los apenas sob o conceito mais amplo não seria suficiente para pôr luz sobre tais características que os particularizam em relação a contratos singulares, por exemplo, que não se inserem em um contexto de rede, ou contratos paritários, caracterizados pela participação de ambas as partes na redação de suas disposições. O tipo geral possibilita, então, que esses fenômenos reais sejam agregados como figuras típicas de uma mesma estrutura contratual, quando se considera que contêm alguma medida dos dados característicos das redes ou dos contratos predispostos — ainda que possam variar, por exemplo, a composição e a graduação desses dados em cada uma dessas manifestações empíricas.

Para a governança dos contratos, em particular, importam dois tipos ou estruturas contratuais gerais, na medida em que essas possam se beneficiar da concepção e da manutenção de instrumentos similares àqueles encontrados nas empresas e associados ao fenômeno da governança corporativa. Nos contratos relacionais e nas redes contratuais, a realização de transações reiteradas e o estabelecimento de relações jurídicas perenes entre as partes demandam a concepção de mecanismos que atuem como freios e contrapesos, buscando o ajuste da conduta dos contratantes que integram uma relação de cooperação em longo prazo ou que fazem parte de uma rede de negócios voltados para uma finalidade em comum — alinhada às expectativas de outros agentes investidos de interesse legítimo no êxito dessa cooperação ou na concretização dessa finalidade. Esses mecanismos de governança contratual atuam de maneira similar aos

---

<sup>172</sup> MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Contratos Coligados no Direito Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 18.

instrumentos de governança corporativa: concedem a um contratante poderes de monitoramento e sanção sobre o comportamento dos demais, empoderam uma instância neutra para arbitrar eventuais desavenças no curso da execução ou instituem uma dinâmica de incentivos e sanções para manter a conduta das partes consoante com padrões previamente estabelecidos.

#### 1.4.1 Governança nos contratos relacionais

Em texto publicado no final da década de 1970, Oliver Williamson define a governança contratual como “a matriz institucional por meio da qual as transações são negociadas e executadas”.<sup>173</sup> Com referência à teoria dos custos de transação, considera que o contrato comporta três tipos de estruturas de governança: i) a governança inespecífica com relação à transação, exercida pela estrutura institucional do mercado de trocas, ii) a governança semiespecífica com relação à transação, na qual o contrato é governado por uma estrutura institucional própria, distinta do modelo de trocas livres do mercado, e iii) a governança altamente específica com relação à transação, quando estruturas institucionais altamente especializadas podem ser customizadas às necessidades de governança específicas da avença.

A governança inespecífica com relação à transação seria exercida, portanto, pela estrutura institucional mercado, que possibilita o encontro de vendedores e compradores anônimos para a compra e venda de produtos estandardizados a preços decorrentes de um equilíbrio entre essas relações.<sup>174</sup> A matriz institucional dessas relações é dada pelo sistema de preços, que ajusta dinamicamente os elementos de oferta e demanda para atender às necessidades dos agentes envolvidos nas trocas. Nos outros dois casos, a matriz que governa as relações contratuais é dada por estruturas particulares, que possibilitam às partes monitorarem umas às outras com relação ao cumprimento dos correlatos deveres contratuais. Tais formas de governança podem ser customizadas às necessidades específicas do contrato ou podem se referir a uma situação intermediária, na qual a moldura que governa o contrato não é especificamente formatada para uma relação contratual, mas também não se confunde com o modelo de trocas do mercado.

O autor relaciona seus três tipos de governança contratual aos três modelos de contrato concebidos por Ian Macneil, em *The many futures of contracts* (1973-1974). A governança do

---

<sup>173</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 239. No original: *the institutional matrix within which transactions are negotiated and executed*.

<sup>174</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 239.

mercado corresponderia ao modelo clássico de contrato, caracterizado por Macneil como transacional e discreto, isto é, aquele que identifica com precisão os termos da prestação e da contraprestação, executados em um momento também bem demarcado no tempo, não admitindo qualquer modificação. A forma intermediária da governança semiespecífica corresponderia ao modelo (também intermediário) do contrato neoclássico, caracterizado por transações discretas, mas admitindo que as disposições contratuais não são capazes de descrever completamente as obrigações das partes. Já a governança específica corresponderia ao contrato relacional, caracterizado pelo investimento integral das partes em uma relação perene, hipótese em que o contrato se assemelha a um compromisso de cooperação em longo prazo e pressupõe que a prestação e a contraprestação sejam completadas, ajustadas, modificadas e revisadas no desenvolvimento da relação.

No contexto da teoria contratual anglo-saxã, Ian Macneil sustentava que o paradigma clássico do contrato consistiria em um modelo transacional e discreto, podendo-se definir a transação discreta como aquela passível de ser apreendida separadamente de outras que a tenham precedido e que a venham a suceder, além de outras que a acompanhem temporalmente<sup>175</sup>. Tratar-se-ia, desse modo, de um modelo de contrato descontínuo, na acepção empregada por Ronaldo Porto Macedo Júnior, para demarcar o fato de que sua execução se exaure em um momento definido no tempo, presentificando (isto é, tornando presente) o futuro e, conseqüentemente, conferindo certeza à efetivação de promessa de uma transferência vindoura.<sup>176</sup>

Ao alterar o contexto econômico, o advento do modelo de produção industrial também modifica o paradigma do contrato. Agora voltada a grandes volumes, a produção não poderia se sujeitar a interrupções ou diminuições bruscas, o que potencialmente comprometeria vultosos investimentos realizados por cada uma das partes na estruturação de sua indústria. Os produtos passam a ser confeccionados e fornecidos em massa e as transações que os contratos objetivam regular deixam de ser discretas, passando a ser contínuas. As empresas celebram parcerias para possibilitarem o encadeamento de várias etapas da produção, propiciando, no fim, a chegada de um produto ao mercado de consumo, além de buscarem adequar o volume de fornecimento à demanda dos componentes posteriores da cadeia, para que a oferta seja quantitativamente

---

<sup>175</sup> MACNEIL, Ian. The many futures of contracts. *Southern California Law Review*. Los Angeles, v. 47, pp. 691-816, 1973-1974, p. 693.

<sup>176</sup> MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. *Contratos relacionais e a defesa do consumidor*. São Paulo, Max Limonad, 1993, p. 104.

adequada à necessidade dos consumidores. O contrato passa a ter que seguir um modelo aberto (ou de cláusulas em aberto), o que significa que algumas de suas cláusulas podem ser precisadas no curso da execução. Surge a possibilidade da elaboração de adequações dos termos e das obrigações assumidas pelas partes, levando em consideração a alteração das circunstâncias econômicas que circundam a prestação — como a flutuação de preços, a variação da oferta de insumos necessários à produção, a modificação dos ônus tributários, administrativos e trabalhistas envolvidos no processo produtivo, a capacidade econômica do mercado consumidor e assim por diante.<sup>177</sup>

Por fim, uma nova modificação paradigmática é imposta ao contrato a partir da metade dos anos 1970, como decorrência da saturação dos mercados nacionais e da conseqüente internacionalização dos mercados de produtos, processo que foi ainda acompanhado pela introdução de novas tecnologias de produção e informação, de novas técnicas de gerenciamento e de novas demandas de consumo. A especialização flexível, estratégia industrial decorrente dessas transformações, pauta-se pela oferta de um produto único e pela criação de nichos no mercado, o que demanda a combinação de produção em massa com inovação, resultando em formas versáteis de produção e de planejamento de longo prazo.<sup>178</sup> Para produzir massas de lotes de produtos (em parte standardizados e em parte singularizados, em função do mercado e do consumidor), torna-se necessário combinar inúmeras e contínuas transações entre vendedores e compradores, fornecedores e agentes financiadores, entre quem planeja e quem executa as diferentes etapas da linha de produção. Tal cenário requer relações contratuais não somente de longo prazo, mas principalmente pautadas pelo estabelecimento de premissas para a cooperação em prol do desenvolvimento de um produto competitivo diante do contexto econômico em questão.<sup>179</sup>

Antônio Junqueira de Azevedo afirma que o contrato relacional teria duas características elementares: ser de longa duração e exigir fortemente a colaboração.<sup>180</sup> O autor aduz que “são relacionais todos os contratos que, sendo de duração, têm por objeto colaboração (sociedade, parcerias etc.) e, ainda, os que, mesmo não tendo por objeto a colaboração, exigem-na intensa

<sup>177</sup> MACNEIL, Ian. The many futures of contracts. *Southern California Law Review*. Los Angeles, v. 47, pp. 691-816, 1973-1974, p. 693.

<sup>178</sup> MACEDO JÚNIOR. Ronaldo Porto. *Contratos relacionais e defesa do consumidor*. São Paulo: Max Limonad, 1997, p. 129.

<sup>179</sup> MACEDO JÚNIOR. Ronaldo Porto. *Contratos relacionais e defesa do consumidor*. São Paulo: Max Limonad, 1997, p. 128.

<sup>180</sup> AZEVEDO, Antônio Junqueira de. (Parecer) Natureza jurídica do contrato de consórcio (sinalagma indireto). Onerosidade excessiva em contrato de consórcio. Resolução parcial do contrato. *Revista dos Tribunais*. São Paulo, n. 832, pp. 345-374, fev./2005, p. 355.

para poder atingir seus fins”.<sup>181</sup> No Brasil, contratos de colaboração são assumidos como o gênero ao qual se filiam diversas espécies contratuais, a exemplo dos contratos associativos, dos consórcios, das *joint ventures* não personificadas<sup>182</sup> e, ainda, da agência, da distribuição, da concessão, da representação comercial, da comissão, das franquias e do mandato mercantil.<sup>183</sup>

O dever de cooperar não se expressa nas relações contratuais da mesma maneira que o faz nas transações. Lá, é dever acessório. Aqui, é dever principal. No contrato transacional, as partes se obrigam reciprocamente a dar, fazer ou deixar de fazer alguma coisa, e o Direito impõe que o façam de modo cooperativo, isto é, oferecendo uma à outra informações e esclarecimentos relevantes para o bom desempenho da prestação, de forma a evitar que se submetam a riscos desnecessários, e assim por diante. Vale dizer: nas transações, a cooperação é dever lateral, é a forma ou o modo específico por meio do qual se considera adequado o cumprimento de dar, fazer ou não fazer.<sup>184</sup> Já no contrato relacional, um dever mais ou menos impreciso de colaboração ou de cooperação compõe o objeto principal do contrato.<sup>185</sup> Ronaldo Porto Macedo Júnior relaciona o dever de colaboração (por ele denominado cooperação) ao princípio de proteção à confiança e também ao dever de solidariedade. A cooperação expressaria a obrigação de repartir equanimemente os ônus e benefícios contratuais, ao passo que a solidariedade representaria uma

<sup>181</sup> AZEVEDO, Antônio Junqueira de. (Parecer) Natureza jurídica do contrato de consórcio (sinalagma indireto). Onerosidade excessiva em contrato de consórcio. Resolução parcial do contrato. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, n. 832, pp. 345-374, fev./2005, p. 355.

<sup>182</sup> FRAZÃO, Ana. *Joint ventures* contratuais. **Revista de Informação Legislativa – RIL**. Brasília, a. 52, n. 207, pp. 187-2011, jul./set. 2015, p. 194.

<sup>183</sup> BEZERRA, Andréia Cristina; PARENTONI, Leonardo Netto. A reconsideração da personalidade jurídica nos contratos mercantis de colaboração. **Revista de Direito Mercantil**. São Paulo, n. 158, pp. 189-210, 2011, p. 194.

<sup>184</sup> Nas transações, o dever de proceder de modo cooperativo está relacionado ao princípio da boa-fé objetiva. Afirma-se que o sintagma da boa-fé indica o teor geral da cooperação que há de dar-se entre as partes com vistas ao adimplemento, “isto é, a colaboração devida, em razão da boa-fé, não há de ser ‘qualquer colaboração’, mas uma colaboração pautada na finalidade econômico-social do negócio” (MARTINS-COSTA, Judith. Os campos normativos da boa-fé objetiva. As três perspectivas do direito privado brasileiro. *In*: AZEVEDO, Antônio Junqueira de; TORRES, Heleno Taveira; CARBONE, Paolo (coords.). **Princípios do Novo Código Civil Brasileiro e Outros Temas**. Homenagem a Tullio Ascarelli. São Paulo: Quartier Latin, 2008, pp. 387-421, p. 401).

<sup>185</sup> MARTINS-COSTA, Judith. Os campos normativos da boa-fé objetiva. As três perspectivas do direito privado brasileiro. *In*: AZEVEDO, Antônio Junqueira de; TORRES, Heleno Taveira; CARBONE, Paolo (coords.). **Princípios do Novo Código Civil Brasileiro e Outros Temas**. Homenagem a Tullio Ascarelli. São Paulo: Quartier Latin, 2008, pp. 387-421, p. 402. Nesse sentido são os *Master Supply Agreements* citados por Lisa Bernstein: “[Este] não é um compromisso de longo prazo; é antes um compromisso sobre como nós iremos cooperar no longo prazo” (BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 597). Nos contratos de consórcio examinados por Junqueira de Azevedo, as partes se obrigaram a cooperar no financiamento, na construção, operação e manutenção das usinas termelétricas Macaé Merchant, Eletrobolt e TermoCeará, bem como a cooperar na comercialização da energia produzida por essas usinas, no controle dos recebimentos e na distribuição dos resultados (AZEVEDO, Antônio Junqueira de. (Parecer) Natureza jurídica do contrato de consórcio (sinalagma indireto). Onerosidade excessiva em contrato de consórcio. Resolução parcial do contrato. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, n. 832, pp. 345-374, fev./2005, p. 355).

dimensão ética do contrato relacional, à qual estaria alinhado o princípio da proteção à confiança.<sup>186</sup>

Ricardo Luis Lorenzetti traduz bem sinteticamente essa distinção entre o modelo transacional e o modelo relacional, ao afirmar que o modelo clássico, transacional, expressa um intercâmbio, ao passo que o modelo relacional expressa uma interação pessoal.<sup>187</sup> No contrato transacional e discreto e no contrato aberto as relações seriam secundárias, com as partes tomadas de maneira impessoal, não importando para a transação sua identidade. O contrato relacional se pauta por relações primárias, aquelas que “contribuem para o desenvolvimento pessoal, segurança e bem-estar” e “que respondem a pessoas inteiras e não a segmentos da vida da pessoa”.<sup>188</sup> Tais relações contratuais são caracterizadas por uma comunicação espontânea e não restrita a certos aspectos de uma transação comercial, com até mesmo os sentimentos das partes podendo importar para definir os termos da relação. Nos contratos relacionais, os participantes agem, supostamente, “como indivíduos únicos e totais”:

À medida que a relação amadurece e os empregados de ambas as empresas interagem por meio de programas de desenvolvimento, conferências e reuniões que têm lugar no andamento regular da administração dos seus contratos, é provável que alguns comecem a confiar nos outros. À medida que essa confiança cresce, empregados de ambas as empresas se tornam mais propensos a compartilhar informação. E, à medida que se tornem mais familiarizados com as operações, cultura e com a linguagem técnica uns dos outros, tornar-se-ão mais aptos a apreciar o significado e a importância dessa informação. Por sua vez, essa troca de informação tácita e explícita aumenta a probabilidade de que os empregados dessas empresas sejam capazes de identificar novas formas conjuntas de criar valor — isto é, de se engajarem naquilo que os teóricos do capital social denominam *brokerage* [corretagem]. À medida que essas oportunidades são identificadas, a extensão da perspectiva de negócio entre os contratantes se torna ainda mais ampla, o que, por sua vez, diminui a

---

<sup>186</sup> MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1997, p. 176. Macedo Júnior afirma que a relação de solidariedade implica a racionalidade segundo a qual as partes contratuais, em razão de um vínculo essencial, consideram-se articuladas e reciprocamente afetadas por qualquer medida que venha a ser adotada no contexto desse conjunto. Ocorre que esse vínculo se referiria a uma comunidade de interesses que é externa, necessariamente, à relação contratual. Assim, a depender da extensão que se queira atribuir ao conceito de comunidade, o autor vislumbra dois sentidos possíveis para a solidariedade: a moralidade que vincula o indivíduo à vida, aos interesses e às responsabilidades do grupo social, e a relação de responsabilidade entre pessoas unidas por interesses comuns, de maneira que cada elemento do grupo se sinta na obrigação moral de apoiar o outro.

<sup>187</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. **Tratado de Los Contratos**. Parte General. 3ª Ed. Santa Fé: Rubinzal-Culzoni, 2018, p. 108.

<sup>188</sup> MACNEIL, Ian. The many futures of contracts. **Southern California Law Review**. Los Angeles, v. 47, pp. 691-816, 1973-1974, p. 720.

probabilidade de que qualquer deles rompa o contrato ou se comporte de maneira oportunista nos negócios atuais.<sup>189</sup>

Esse investimento pessoal em uma relação de longo prazo, pautada pela colaboração, acarreta necessariamente a criação e a manutenção de um contrato caracterizado pela dinamicidade, dado que as necessidades e os interesses das partes investidas podem se modificar no transcurso do tempo. Para atender a essa dinamicidade, o contrato “adquire a forma de um jogo reflexionante”, “que produz *in fieri* a medida da sua razoabilidade e justiça contratual”.<sup>190</sup> Assim, os contratos relacionais se definem como “procedimentos de atuação, deitando regras que unirão as partes e irão se especificando ao longo do processo de cumprimento”.<sup>191</sup> Uma de suas principais características consiste em estabelecer “processos institucionais pelos quais os termos de troca e ajuste serão especificados no curso da performance ou cumprimento contratual”.<sup>192</sup> Esses processos instauram e comungam seus próprios critérios de justiça contratual.

#### 1.4.1.1 Modelos de governança e os princípios contratuais subjacentes

Tomando por referência a teoria de Williamson sobre a governança contratual, é possível vislumbrar as relações que seus modelos de governança estabelecem com os princípios jurídicos que, no sistema continental, regem os contratos. O autor associa o contrato clássico à estrutura de governança do mercado; o contrato relacional, à estrutura de governança específica para a transação; e o contrato neoclássico, a uma estrutura de governança trilateral.

No primeiro caso, as trocas envolvem produtos e partes fungíveis e não comportam modificação posterior, resolvendo-se em perdas e danos. Nos demais, a execução se prolonga no

---

<sup>189</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 597. No original: “As the contracting relationship matures and the employees of both firms interact through development programs, conferences, and the meetings held in the regular course of administering their contracts, some are likely to begin to trust one another. As this trust builds, employees of both firms become increasingly likely to share information. And, as they become better acquainted with one another’s operations, culture, and specialized language they will be better able to appreciate the meaning and importance of this information. This exchange of both tacit and explicit information, in turn, makes it more likely that the firm’s employees will be able to identify additional ways to create joint value — that is, to engage in what social capital theorists call ‘brokerage’. As these opportunities are identified, the length of the perceived shadow of future dealing between the transactors lengthens, which, in turn, makes it less likely that either will breach or behave opportunistically in their current dealings”.

<sup>190</sup> MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1997, p. 130.

<sup>191</sup> AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Contratos relacionais, existenciais e de lucro. **Revista Trimestral de Direito Civil – RTDC**. Rio de Janeiro, a. 12, v. 45, pp. 91-110, jan./mar. 2011, p. 98.

<sup>192</sup> MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1997, p. 130.

tempo, sendo necessário colocar em prática outros mecanismos que possibilitem monitorar o comportamento das partes para que cumpram adequadamente suas obrigações. Williamson afirma que os mecanismos de governança do mercado são especialmente aptos a dar conta de transações envolvendo produtos estandardizados, porque os contratantes não incorrem em grandes custos, baseando-se fundamentalmente na própria experiência ou na opinião de outros contratantes para identificar boas ofertas.<sup>193</sup> Tampouco incorrem em grandes custos quando, insatisfeitos, desejam trocar de fornecedor ou recuperar na justiça o dano decorrente da inexecução contratual pela outra parte. A estandardização do produto assegura uma boa base de informações para a aferição de seu valor, seja pelas partes ou por quaisquer outros interessados. A governança do mercado abrangeria tanto as transações ocasionais como as recorrentes, desde que referentes a produtos estandardizados.

As outras duas formas estruturais de governança corresponderiam a transações com produtos não estandardizados (ou idiossincráticos). Diz o autor que a transação com componentes idiossincráticos demanda algum investimento específico por uma ou por ambas as partes.<sup>194</sup> A fim de produzir um produto singular para determinado comprador, o produtor normalmente incorre em custos para o desenvolvimento de um projeto próprio e sua respectiva execução ou para providenciar os ajustes necessários nos processos e nas estruturas a fim de produzi-lo. Para adquirir um insumo idiossincrático, o comprador também pode ter que realizar adaptações processuais ou estruturais em seus negócios. Isso significa que é grande o potencial dano envolvido em uma eventual resolução do contrato, hipótese em que o investimento será parcial ou totalmente inutilizado. Além disso, a aferição em juízo da proporção adequada desse dano é custosa e o resultado, incerto. Afinal, os investimentos variam de caso para caso e o produto idiossincrático geralmente não tem apreciação amplamente conhecida no mercado.

Por todos esses fatores, os mecanismos de governança mercadológicos não seriam suficientes para resguardar os interesses das partes caso sobrevenham problemas na fase de execução da avença. Resultado especialmente indesejado, a terminação do contrato sem a satisfação do interesse das partes serve de incentivo à criação de estruturas de monitoramento de parte a parte com o objetivo de evitá-la. Como regra geral, essas estruturas teriam foco na

---

<sup>193</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 248.

<sup>194</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 249.

instituição de uma instância arbitral, dotada de conhecimento técnico ou específico sobre os termos e as práticas do negócio, a fim de sanar controvérsias eventualmente erigidas ao longo da execução contratual. Por isso, Williamson afirma que se trataria de uma hipótese de governança trilateral.<sup>195</sup>

Nas transações envolvendo produtos de alta especificidade, mas reiteradas, os mecanismos de governança do mercado também poderiam se mostrar insuficientes para resguardar adequadamente os interesses das partes. Por mais que o caráter idiossincrático do processo ou do produto implique risco para os investimentos realizados, o aspecto recorrente da transação permite que esses investimentos sejam recuperados no transcurso da relação contratual. O autor afirma, então, que essas hipóteses seriam compatíveis com duas estruturas possíveis de governança: i) estruturas bilaterais, que englobam mecanismos de monitoramento do desempenho ou da qualidade da execução pelas próprias partes do contrato, ou ii) integração vertical, que possibilitaria a criação de estruturas de monitoramento baseadas no princípio da hierarquia administrativa, por meio da criação de uma empresa.<sup>196</sup>

A opção das partes pela via contratual se embasaria na premissa fundamental da teoria sobre os custos de transação. A compra de produtos especializados pode se mostrar mais vantajosa que sua integração produtiva quando também englobar componentes estandardizados, que podem ser fabricados por um terceiro com ganho de escala e, conseqüentemente, com menor custo para o comprador. Quando o produto é totalmente idiossincrático, esses custos acabam se revelando proibitivos, o que deixa a opção organizacional mais atraente. Assim, é basicamente diante de produtos de composição híbrida que as partes optam por desintegrar a produção e adquirir o insumo por meio de um contrato de fornecimento.

O modelo clássico de contrato da tradição do *common law*, apto a servir adequadamente às necessidades do modelo econômico pré-industrial, na Inglaterra e nos Estados Unidos, expressaria bem a ideia de uma transação discreta, visto que teria como objetivo a projeção de uma transferência futura de valor por meio da concessão de efeitos jurídicos ao descumprimento de uma promessa.<sup>197</sup> Esse também é o modelo de contrato adotado no comércio pré-industrial

---

<sup>195</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 250.

<sup>196</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 250.

<sup>197</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. **Journal of Law and Economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 236.

brasileiro. Naquele sistema, o contrato era concebido por meio de recíproca referencialidade entre a promessa e a *consideration*.<sup>198</sup> Neste, os princípios subjacentes ao paradigma clássico são o da liberdade contratual e o da obrigatoriedade dos contratos — o *pacta sunt servanda*.<sup>199</sup>

A liberdade contratual “envolve nos dois termos da expressão a junção de duas ideias sucessivas de sinal oposto”.<sup>200</sup> Por um lado, “exprime a faculdade de os indivíduos formularem sem limitações as suas propostas e de decidirem sem nenhuma espécie de coação externa sobre a adesão às propostas que os outros lhes apresentarem”.<sup>201</sup> Por outro lado, essa liberdade se destina à criação, “sem constrangimento, de um instrumento objetivo, um pacto que, uma vez concluído, nega a cada uma das partes a faculdade de se afastar (unilateralmente) dele — *pacta sunt servanda*”.<sup>202</sup> Portanto, a estrutura e a divisão dos poderes e deveres entre as partes contratuais, como decorrência dessas duas premissas básicas, impõem um modelo de governança bilateral ou do mercado. As partes são livres para disporem as regras contratuais e, uma vez que o tenham feito, o pacto deve ser cumprido, *tertium non datur*.

A liberdade contratual e a obrigatoriedade podem ser identificadas, portanto, como parâmetros elementares da governança no modelo econômico pré-industrial, que faz do contrato clássico (representado paradigmaticamente pelo tipo compra e venda) seu modelo de referência. Nesse formato, as partes têm liberdade para propor e aceitar as ofertas umas das outras, a fim de obter os recursos necessários à sua satisfação, e, durante o processo de negociação, têm o poder de exigir o preço que quiserem em contrapartida pelo produto — como já identificado por Williamson. Contudo, o contrato já celebrado não pode ser modificado pelas partes; é um sistema fechado, uma entidade atomizada, separada do que vem antes e depois, intangível, insuscetível a perturbação por atos posteriores. Por isso, sistemas privados de governança também não seriam relevantes para esse tipo de contrato.<sup>203</sup> O acordo posterior visando à extinção ou à modificação contratual implicaria um novo contrato, cujas validade e eficácia deveriam ser analisadas sem relação com o pacto original. Assim, o contrato clássico não deixa espaço para a concepção de outros mecanismos de governança na medida em que, nele, o princípio da obrigatoriedade

<sup>198</sup> Para uma ideia pormenorizada da concepção de contrato a partir do binômio promessa/*consideration*, ver BENSON, Peter. **Justice in Transactions**. A theory of contract law. Cambridge: Belknap, 2019, p. 64.

<sup>199</sup> NORONHA, Fernando. **O Direito dos Contratos e seus Princípios Fundamentais** (autonomia privada, boa-fé, justiça contratual). São Paulo: Saraiva, 1993, p. 42.

<sup>200</sup> VARELA, João de Matos Antunes. **Das obrigações em geral**. Vol. I, 10ª Ed. Coimbra: Almedina, 2000, p. 233.

<sup>201</sup> VARELA, João de Matos Antunes. **Das obrigações em geral**. Vol. I, 10ª Ed. Coimbra: Almedina, 2000, p. 233.

<sup>202</sup> VARELA, João de Matos Antunes. **Das obrigações em geral**. Vol. I, 10ª Ed. Coimbra: Almedina, 2000, p. 234.

<sup>203</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 212.

vincula as partes ao que fora estritamente estipulado, ao ponto de se argumentar que esse princípio poderia ser mais bem compreendido como um princípio da intangibilidade, “traduzindo melhor não só a impossibilidade de qualquer das partes alterar o pactuado, como também a impossibilidade de o contrato ser objeto de revisão judicial”.<sup>204</sup>

Tendo por referência o parâmetro de governança do modelo clássico de contrato, percebe-se que a mudança incorporada pela introdução do modo de produção industrial implica a dilatação temporal de parcela dos poderes de negociação. Tais poderes, que no modelo anterior se exauriam no momento da celebração do contrato, continuam a ser exercidos ao longo da execução — embora de maneira mitigada. Mesmo após terem feito e aceito as propostas uma da outra, as partes ainda restam capazes de especificar certos aspectos da obrigação de fornecer ou da obrigação de tomar. A extensão desses poderes dependerá do conteúdo especificamente atribuído ao contrato, na linha da governança trilateral proposta por Williamson. O instrumento original delimita as áreas ou os temas em torno dos quais as partes estarão autorizadas a negociar posteriormente à celebração: preço, quantidade, qualidade, forma e condições de entrega, prazo e assim por diante.

Em suma, as partes não estão vinculadas a um determinado modo de prestar. Nesse sentido, a governança do contrato aberto já acarreta uma flexibilização no princípio da obrigatoriedade, abrindo espaço para a adoção de instrumentos privados de governança, já que o exercício dos poderes de negociação com relação a esses temas poderá levar a alterações substanciais nos termos do fornecimento ao longo da execução contratual.

Em contrapartida, a teoria da governança evidencia também que o contrato aberto é suscetível à revisão daquilo que já havia sido definido. Nesse ponto, a modificação imposta ao princípio da obrigatoriedade é mais evidente. A revisão passa a ser admitida tanto por meio de acordo entre as partes, de maneira que o contrato deixa de ser verdadeiramente intangível, como ainda por força da atuação de um órgão arbitral, que pode ser o poder judiciário ou uma entidade arbitral privada, eleita pelas partes. Recupera-se a noção de que os contratos duradouros e de execução diferida estariam sujeitos a uma cláusula *rebus sic stantibus*, isto é, que só teriam eficácia enquanto não fossem alteradas as circunstâncias presentes no momento da contratação.<sup>205</sup>

---

<sup>204</sup> NORONHA, Fernando. **O Direito dos Contratos e seus Princípios Fundamentais** (autonomia privada, boa-fé, justiça contratual). São Paulo: Saraiva, 1993, p. 42.

<sup>205</sup> GOMES, Orlando. **Contratos**. 27ª Ed. Atualizado por Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 34.

Mas as circunstâncias que podem fundamentar esse pedido são restritas, não bastando a alteração no estado de fato do momento da formação do contrato. A “impossibilidade de prever a mudança desse estado veio a ser considerada condição indispensável à modificação do conteúdo do contrato pela autoridade judicial, ou à sua resolução”.<sup>206</sup> Além disso, o poder de modificar o contrato é, algumas vezes, atribuído a apenas uma das partes, concebido como contrapoder correlato ao poder da outra parte de resolver a avença em perdas e danos.<sup>207</sup> Sob a perspectiva da governança, pode-se dizer que o contrato aberto modula a obrigatoriedade típica do modelo clássico, convertendo-a no chamado princípio de conservação, que admite certas alterações no conteúdo do contrato quando estas se fizerem necessárias para a preservação da avença como um todo.

Dessa maneira, o contrato aberto inaugura não só a possibilidade, senão a necessidade da adoção de sistemas de governança relacionados tanto à hipótese de especificação e integração do conteúdo das prestações, como à hipótese da modificação superveniente. Esse sistema distribui entre as partes os poderes correlatos à integração do contrato e a eventuais pedidos de resolução e revisão, ao passo que a lei delimita as hipóteses em que esses pedidos terão lugar. Nesse sentido, ao longo do tempo, foram várias as teorias desenvolvidas a respeito da modificação das circunstâncias contratuais. Dentre elas, vale destacar a teoria da imprevisão, de origem francesa, que autoriza o pedido de alteração quando sobrevier uma excessiva onerosidade à prestação como consequência de circunstâncias imprevisíveis no momento da contratação, de maneira a dificultar o adimplemento prometido.<sup>208</sup> Também é válida a ênfase à teoria da onerosidade excessiva, originária do Direito italiano, que possibilita o pedido revisional em contemplação à ocorrência

<sup>206</sup> GOMES, Orlando. **Contratos**. 27ª Ed. Atualizado por Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 34.

<sup>207</sup> MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Revisão contratual**. Onerosidade excessiva e modificação contratual equitativa. Coimbra: Almedina, 2020, E-book, local 5634.

<sup>208</sup> GOMES, Orlando. **Contratos**. 27ª Ed. Atualizado por Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 34. A doutrina nacional costuma associar a teoria da imprevisão à disposição contida no artigo 317 do Código Civil Brasileiro, que estabelece que “Quando, por motivos imprevisíveis, sobrevier desproporção manifesta entre o valor da prestação devida e o do momento de sua execução, poderá o juiz corrigi-lo, a pedido da parte, de modo que assegure, quanto possível, o valor real da prestação”. Mas Fabio Queiroz Pereira explica que se trata de “uma singular criação do codificador brasileiro”, concebida para lidar com as consequências do intenso processo inflacionário que abateu o país na década de 1980. Trata-se, “em verdade, de uma tentativa de solução pontual para um problema que permeava a realidade brasileira, que acabou por ter sua eficácia ampliada para outras hipóteses. Pautando-se em uma nova axiologia, o legislador buscou tratar das desproporções que podem ser causadas pelo tempo, sob a ótica da própria prestação. Todavia, observa-se que seu emprego não abarca todas as situações em que se pode estar diante de uma alteração de circunstâncias contratuais, tendo seu espectro de aplicação reduzido a uma análise de proporção da prestação no decurso do tempo” (PEREIRA, Fabio Queiroz. Os instrumentos de revisão contratual do Código Civil brasileiro e seu uso no contexto da pandemia de coronavírus. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**. Belo Horizonte, v. 25, pp. 381-398, jul./set. 2020, p. 391).

de um evento superveniente, extraordinário e imprevisível, que acarrete onerosidade excessiva para uma das partes.<sup>209 210</sup>

Finalmente, tem-se o modelo do contrato relacional, considerado o mais adequado à concepção de mecanismos privados de governança. Isso porque tais contratos não regulam transações singulares, mas relações que se caracterizam não somente pelo longo prazo de duração, senão também por serem centradas na cooperação, por pressuporem grande dinamicidade e, especialmente, por exigirem um investimento pessoal das partes.<sup>211</sup> O paradigma relacional promove a internalização de parte do sistema de governança que recaía sobre o modelo precedente. Instaura um jogo reflexionante entre as partes (jogo esse composto de normas, práticas e instâncias privadas de arbitragem e resolução de disputas) cuja função será oferecer parâmetros normativos para a conduta dos envolvidos ao longo de toda a execução contratual.<sup>212</sup>

Essas avenças são acompanhadas de instrumentos de governança similares àqueles encontrados na governança corporativa (códigos de ética e conduta, manuais de procedimento, programas e comitês de treinamento, avaliação e auditoria), a fim de que as partes mantenham uma dinâmica de intensa comunicação sobre suas intenções, suas expectativas e seus interesses, especificando, integrando e concretizando o sentido da cooperação esperada por uma perante a outra, em cada uma das instâncias ou dos momentos da dinâmica contratual. Procedendo assim, complementam e precisam o significado do contrato, alinham interesses e expectativas, previnem e minimizam possíveis divergências e problemas de comunicação, de forma a conferir uma grande salvaguarda ao princípio da conservação nesse tipo de avença.

Nos contratos relacionais, conservar a avença significa conservar não as obrigações de parte a parte, particularmente estabelecidas no momento da contratação, mas sim conservar um ambiente de cooperação de longo prazo. Esse ambiente deve ser aberto à inovação, deve ser

---

<sup>209</sup> PEREIRA, Fabio Queiroz. Os instrumentos de revisão contratual do Código Civil brasileiro e seu uso no contexto da pandemia de coronavírus. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**. Belo Horizonte, v. 25, pp. 381-398, jul./set. 2020, p. 391.

<sup>210</sup> Também poderiam ser mencionadas, nesse sentido, as teorias da *frustration*, de origem anglo-saxã, e da quebra da base negocial, de origem alemã. Tais teorias têm em comum a circunstância de não demandarem a superveniência de um motivo extraordinário ou imprevisível para a resolução ou para a revisão do contrato. Preconizam que a impossibilidade superveniente de atingir a finalidade contemplada pelas partes (quebra da base subjetiva), ou que é considerada objetivamente como finalidade econômico-social do contrato (isto é, sua causa concreta ou abstrata), autorizaria o pedido de intervenção judicial.

<sup>211</sup> MACNEIL, Ian. The many futures of contracts. **Southern California Law Review**. Los Angeles, v. 47, pp. 691-816, 1973-1974, p. 723.

<sup>212</sup> MACEDO JÚNIOR. Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1997, p. 130.

dinâmico e adaptável a alterações substanciais nas circunstâncias econômicas, políticas, jurídicas e sociais externas à avença. Contudo, a dinamicidade e a adaptabilidade se referem também a mudanças nos interesses e nas expectativas das partes, que se espera possam ser incorporadas e absorvidas no curso do contrato. Concretamente, o princípio da conservação, assim configurado, impõe um limite extremo ao poder e à possibilidade de as partes modificarem a avença. Se descentendimentos e divergências quanto à interpretação e ao modo de execução de obrigações e deveres contratuais específicos implicam a atuação dos instrumentos de governança, isso significa que esses fatores não podem, via de regra, justificar a descontinuidade da relação. *A contrario sensu*, a resolução somente se justificaria por um desalinhamento com relação à finalidade, comum ou global, que o contrato busca realizar mediante cooperação entre as partes. Com essa única exceção, as partes permanecem obrigadas a buscar, entre si, os entendimentos necessários para a conservação da avença.

#### 1.4.2 Governança de redes contratuais

De maneira mais ampla, redes podem ser compreendidas como um conjunto de conexões sociais entre indivíduos<sup>213</sup> ou, de maneira mais restrita, como um conjunto de laços econômicos ou jurídicos entre agentes econômicos.<sup>214</sup>

No sentido amplo, a multiplicação e a expansão do poder das redes parecem estar ligadas à especial força dos seus laços fracos — *the strenght of weak ties*.<sup>215</sup> Segundo o sociólogo Mark Granovetter, as ligações mais fracas de uma rede (*weak ties*) são aquelas que se estabelecem entre seus indivíduos socialmente mais distantes. Sujeitos que pertencem aos mesmos círculos sociais (colegas de trabalho, grupos de amigos da faculdade etc.) entretêm laços fortes (*strong ties*), o que significa uma maior probabilidade de se relacionarem com as mesmas pessoas. Encontrados entre indivíduos pertencentes a grupos sociais diversos, os laços fracos têm a importante propriedade de servirem como pontes de transmissão de informação relevante entre os membros desses grupos.<sup>216</sup>

---

<sup>213</sup> GRANOVETTER, Mark S. The Strength of Weak Ties. **The American Journal of Sociology**. Chicago, v. 78, n. 6, pp. 1360-1380, May/1973, p. 1362.

<sup>214</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 599.

<sup>215</sup> GRANOVETTER, Mark S. The Strength of Weak Ties. **The American Journal of Sociology**. Chicago, v. 78, n. 6, pp. 1360-1380, May/1973, p. 1364.

<sup>216</sup> GRANOVETTER, Mark S. The Strength of Weak Ties. **The American Journal of Sociology**. Chicago, v. 78, n. 6, pp. 1360-1380, May/1973, p. 1364.

Ao falar em redes, é importante ter em mente que não se trata de estruturas estáveis, mas dinâmicas. Assim sendo, também é preciso considerar as consequências que isso traz para o funcionamento do conjunto e, principalmente, para os chamados efeitos de rede. Para Bruno Latour, um agrupamento em rede não é mais que um conjunto volátil de associações entre diversos atores.<sup>217</sup> É impossível, portanto, apreender a totalidade de fatos e efeitos que compõem o funcionamento da rede. Só é possível apreender sua face visível em um determinado instante, o que resulta em uma espécie de fotografia da rede e não no filme inteiro.<sup>218</sup>

A rede dá ensejo a uma propriedade normativa emergente: cada ator é, ele próprio, o resultado de uma rede das associações que o colocaram naquela posição de agir, e é ao mesmo tempo impulsionado a agir de determinada maneira em virtude das associações que o precederam. Como consequência, não é possível prever ou antecipar os efeitos da rede; só é possível reconstituí-los a suas causas ou origens *a posteriori*, problematizando os acontecimentos derivados de uma miríade de associações anteriores e dos efeitos bilaterais produzidos pelos atores-rede uns sobre os outros — isto é, fatos emergentes.<sup>219</sup>

Manuel Castells afirma que, na era do capitalismo informacional, “as redes são e serão os componentes fundamentais das organizações” e que “são capazes de formar-se e expandir-se por todas as avenidas e becos da economia global porque contam com o poder da informação propiciado pelo novo paradigma tecnológico”.<sup>220</sup> Em busca de redução dos riscos, economia de custos e maximização das utilidades, as necessidades econômicas e os recursos elusivos normais da atividade corporativa fazem com que o empresário, frequentemente, terceirize certos aspectos que poderiam ser organizados no interior da sua companhia.<sup>221</sup> As contingências logísticas que se antepõem à disposição de um produto ou serviço de maior complexidade ao consumidor

---

<sup>217</sup> LATOUR, Bruno. **Reagregando o Social**. Uma introdução à teoria Ator-Rede. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. Salvador: EDUFBA, 2012, p. 54.

<sup>218</sup> LATOUR, Bruno. **Reagregando o Social**. Uma introdução à teoria Ator-Rede. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. Salvador: EDUFBA, 2012, p. 54.

<sup>219</sup> MCGEE, Kyle. **Bruno Latour. The Normativity of Networks**. Abingdon: Routledge, 2014, p. 19.

<sup>220</sup> CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Vol. I – A sociedade em rede. Trad. Roneide Venâncio Majer. 6ª Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 225.

<sup>221</sup> MOSSET ITURRASPE, Jorge. **Contratos conexos: grupos y redes de contratos**. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni, 1999, p. 21. Não obstante, Rodrigo Xavier Leonardo anota que o modelo de organização em rede também produz “externalidades negativas não menos graves, decorrentes, v.g., de uma assimetria de poder econômico ou de poder tecnológico entre os participantes, de uma assimetria informacional, de uma transferência excessiva de riscos para determinados integrantes desta rede ou para seus destinatários”. (LEONARDO, Rodrigo Xavier. Os contratos coligados. *In*: BRANDELLI, Leonardo (Org.). **Estudos de Direito Civil, Internacional Privado e Comparado**. Coletânea em homenagem à Professora Véra Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Liv. e Ed. Universitária de Direito, 2014, pp. 357-392, p. 361).

conduzem à conjunção econômica e eventualmente organizacional de várias empresas.<sup>222</sup> Se uma incorporadora, por exemplo, vende um imóvel a um particular mediante pagamento direto, à vista ou parcelado, tem-se apenas um contrato singular, cujos riscos e efeitos se encontram claramente distribuídos e restritos às partes. Já se efetua a venda mediante uma rede de colaboradores que avaliam e oferecem crédito, financiam a aquisição e/ou prestam serviços de aproximação entre as partes, há algo a mais, para além de cada um desses contratos singulares, que une todos os envolvidos e que demanda que funcionem de maneira coordenada.<sup>223</sup>

A governança das redes está diretamente relacionada à produção de efeitos e à distribuição dos riscos para além de uma transação ou relação contratual em particular.<sup>224</sup> As redes contratuais podem ser caracterizadas como estruturas contratuais ou tipos gerais porque congregam características normativas e certos dados da realidade socioeconômica.

No campo do Direito, as teorias sobre sistemas, conexidade e coligação contratual se voltam para essa categoria de situações e tentam oferecer uma explicação adequada ao fenômeno do efeito emergente dos contratos, quando organizados em cadeias ou redes. Na doutrina estrangeira, a noção de contrato coligado contempla qualquer conjunto de contratos que se referem uns aos outros dentro de relações econômicas bilaterais ou multilaterais e cuja conexão dá ensejo a efeitos jurídicos unidirecionais ou recíprocos.<sup>225</sup> No Brasil, Francisco Paulo de Crescenzo Marino afirma que os contratos coligados correspondem a uma pluralidade de contratos que, não necessariamente celebrados entre as mesmas partes e por força de disposição legal, da natureza acessória de um deles ou do conteúdo contratual expresso ou implícito, encontram-se em relação de dependência unilateral ou recíproca.<sup>226</sup> Já Rodrigo Xavier Leonardo ressalta que os contratos coligados se referem a uma operação econômica unificada e produzem alguma eficácia para ou supracontratual — isto é, para além da eficácia de cada unidade,

---

<sup>222</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. Redes Contractuales: Conceptualización jurídica, relaciones internas de colaboración, efectos frente a terceros. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**. Porto Alegre, v. 16, pp. 161-202, 1999, p. 161.

<sup>223</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. Redes Contractuales: Conceptualización jurídica, relaciones internas de colaboración, efectos frente a terceros. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**. Porto Alegre, v. 16, pp. 161-202, 1999, p. 163.

<sup>224</sup> SALMINEN, Jaakko. Towards a Genealogy and Typology of Governance Through Contract Beyond Privity. **European Review of Contract Law**. Berlin, v. 16, i. 1, pp. 5-43, Apr./2020, p. 30.

<sup>225</sup> TEUBNER, Gunther. *Coincidentia Oppositorum*: Hybrid Networks Beyond Contract and Organization. In: AMSTUTZ, Marc; TEUBNER, Gunther (eds.) **Networks**. Legal Issues of Multilateral Co-operation. Oxford: Hart, 2009, pp. 3-30, p. 15.

<sup>226</sup> MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Contratos Coligados no Direito Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 99.

isoladamente considerada. Os contratos coligados seriam as unidades de que se compõem as redes contratuais.

Nas redes, a operação econômica unificada é o substrato econômico que dá razão de ser à coligação contratual. Antônio Junqueira de Azevedo leciona que o instituto jurídico da causa, em seu sentido objetivo, remete à função prático-social ou econômico-social do negócio jurídico veiculado no contrato.<sup>227</sup> Nesse sentido, a causa é um fato externo ao negócio, mas que o justifica do ponto de vista prático ou econômico;<sup>228</sup> é uma espécie de conceito-ponte, que une o fenômeno empírico de uma determinada operação econômica a um determinado tipo contratual. É, em outras palavras, o evento em função de que o negócio se realiza, a sua finalidade — daí a expressão causa final.

Dessa maneira, o que particulariza as redes contratuais é o surgimento de uma causa própria a uma operação econômica unificada. Para além da causa de cada um dos contratos singulares que compõem uma rede, seria perceptível uma causa adicional, comum a todos eles, chamada causa sistemática — porque própria ao conjunto ou sistema de contratos.<sup>229</sup> Há um negócio único, comum a todas as unidades coligadas, mas que se desmembra em uma multiplicidade de avenças singulares.<sup>230</sup> Ao negócio único corresponde, portanto, uma causa, denominada sistemática, sem prejuízo da causa que informa cada unidade contratual em que ele se desmembra. A par de exibir uma causa autônoma, cada contrato participa então de uma causa sistemática, na medida em que concorre com outros contratos de maneira coordenada para a realização de uma finalidade em comum ou de uma operação econômica unitária e complexa.<sup>231</sup>

#### 1.4.2.1 Relativização do princípio da relatividade

A relatividade é uma das principais características associadas ao modelo clássico de contrato e, mais que isso, ao próprio instituto das obrigações. Diz-se que a obrigação é relativa,

<sup>227</sup> AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Negócio Jurídico**. Existência, Validade e Eficácia. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 153.

<sup>228</sup> GALGANO, Francesco. **Diritto Privato**. 18ª Ed. A cura di Nadia Zorzi Galgano. Milano: Wolters Kluwer, 2019, p. 255.

<sup>229</sup> LEONARDO, Rodrigo Xavier. Os contratos coligados. In: BRANDELLI, Leonardo (Org.). **Estudos de Direito Civil, Internacional Privado e Comparado**. Coletânea em homenagem à Professora Véra Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Liv. e Ed. Universitária de Direito, 2014, pp. 357-392, p. 364.

<sup>230</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. Redes Contractuales: Conceptualización jurídica, relaciones internas de colaboración, efectos frente a terceros. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**. Porto Alegre, v. 16, pp. 161-202, 1999, p. 169.

<sup>231</sup> GALGANO, Francesco. **Diritto Privato**. 18ª Ed. A cura di Nadia Zorzi Galgano. Milano: Wolters Kluwer, 2019, p. 258.

no sentido de que só pode ser exigida de um sujeito em particular, ao passo que o direito real é absoluto, obrigando indistintamente a todas as pessoas.<sup>232</sup> Nesse passo, o contrato seria pautado pela relatividade porque veicula obrigações somente entre as suas partes. A transação contratual é concebida como um fenômeno sinalagmático, no qual as partes, por força da sua própria vontade, transferem uma à outra o objeto das respectivas prestações. Como um sistema fechado fundado na autonomia privada, o contrato não apenas obriga às partes contratantes, mas obriga apenas e tão somente a elas.<sup>233</sup>

Ainda dentro dos quadrantes da teoria contratual clássica, cogita-se sobre hipóteses de exceção ao princípio da relatividade. Fernando Noronha afirma que, perante terceiros, “o contrato deve ser considerado como fato social, (...) então sua existência há de importar por si mesma, para poder ser invocada por terceiros e, às vezes, até para ser oposta por terceiros às próprias partes”.<sup>234</sup> Ao abordar os problemas atrelados à relatividade, a literatura jurídica se volta para duas circunstâncias em especial.<sup>235</sup> Uma primeira vertente adota um enfoque objetivo ao distinguir entre os efeitos internos (ou efeitos diretos) e os efeitos externos (ou efeitos indiretos) dos contratos, afirmando que o princípio da relatividade governa os primeiros e que, aos segundos, aplica-se a regra da oponibilidade.<sup>236</sup>

Nesse cenário, segundo a lógica tradicional do direito obrigacional, os efeitos internos corresponderiam aos direitos e às obrigações dos contratantes, tendo eficácia relativa às partes.<sup>237</sup> Estes seriam efetivamente regidos pela relatividade, sem exceções. Já os efeitos externos corresponderiam àqueles decorrentes da mera existência do contrato enquanto “fato social, representativo de situações jurídicas subjetivas”.<sup>238</sup> O fenômeno gerado pelo efeito externo não se confundiria com a relatividade. Ter-se-ia, no caso, a oponibilidade do contrato, uma qualidade normalmente relacionada aos direitos reais, mas que, na verdade, prende-se e é indispensável à

<sup>232</sup> MAIA, Roberta Mauro Medina. **Teoria Geral dos Direitos Reais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 22.

<sup>233</sup> NORONHA, Fernando. **O direito dos contratos e seus princípios fundamentais** (autonomia privada, boa-fé, justiça contratual). São Paulo: Saraiva, 1994, p. 119.

<sup>234</sup> NORONHA, Fernando. **O direito dos contratos e seus princípios fundamentais** (autonomia privada, boa-fé, justiça contratual). São Paulo: Saraiva, 1994, p. 119.

<sup>235</sup> MULHOLLAND, Caitlin. O princípio da relatividade dos efeitos contratuais. *In*: MORAES, Maria Celina Bodin de (Coord.). **Princípios do Direito Civil Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, pp. 255-280, p. 261.

<sup>236</sup> GOMES, Orlando. **Contratos**. 27ª Ed. Atualizado por Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 39.

<sup>237</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. **O contrato e sua função social**. A boa-fé objetiva no ordenamento jurídico e a jurisprudência contemporânea. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014, E-book, local 2574.

<sup>238</sup> CARDOSO, Patrícia. Oponibilidade dos efeitos dos contratos: determinante da responsabilidade civil do terceiro que coopera com o devedor na violação contratual. **Revista Trimestral de Direito Civil**. Rio de Janeiro, v. 20, pp. 125-150, 2004, p. 126.

existência e à proteção do próprio direito subjetivo, representando um dever geral de respeitar os direitos alheios ou, ainda, uma abstenção pura — o dever de não atentar, voluntária ou involuntariamente, contra tais direitos.<sup>239</sup>

A segunda circunstância à qual a literatura recorre para estabelecer as balizas e os limites da relatividade se refere à qualidade dos sujeitos sobre os quais se pretende que os efeitos do contrato incidam.<sup>240</sup> Afirma-se que o contrato não pode prejudicar interesses de terceiros dignos de tutela pelo ordenamento jurídico, assim como os terceiros não podem lesar a situação jurídica criada pelo contrato.<sup>241</sup> A posição do terceiro é definida de forma negativa, considerando o consentimento no momento da formação do contrato. Assim, seria terceiro quem não participou da formação da obrigação ou do contrato, ou não foi validamente representado.<sup>242</sup>

Admite-se, contudo, que certas pessoas qualificadas de terceiros gravitam em torno do contrato e têm com ele certo nexos ou alguma proximidade, de maneira a necessariamente influírem ou serem influenciadas pela execução da avença.<sup>243</sup> Seria possível, então, cogitar sobre a extensão da qualidade de parte a sujeitos a quem o contrato concerne diretamente, conquanto não tenham participado da celebração, como instrumento de previsibilidade e de justiça comutativa.<sup>244</sup> Partes e terceiros deixam de ser definidos estaticamente e passam a ser definidos de forma dinâmica, com referência não mais a sujeitos, mas a posições jurídicas subjetivas, que podem ser ocupadas por diferentes sujeitos em diferentes momentos da existência do contrato.

---

<sup>239</sup> MAIA, Roberta Mauro Medina. **Teoria Geral dos Direitos Reais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 185. Ao abordar a questão dos efeitos externos, Humberto Theodoro Neto distingue ainda entre a oponibilidade geral e a oponibilidade específica. A primeira se configuraria como consequência “da lesão a direito de crédito e sua responsabilidade aquiliana pela prática de ato autônomo ou em conluio com um dos contratantes”. Já a oponibilidade dita específica derivaria de previsão legal que determina que “o terceiro respeite e dê cumprimento a um contrato mesmo que não tenha participado da sua conclusão”. (THEODORO NETO, Humberto. **O contrato e a relatividade dos seus efeitos: direitos e obrigações na relação entre contratantes e terceiros**. 2004. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004, p. 225).

<sup>240</sup> MULHOLLAND, Caitlin. O princípio da relatividade dos efeitos contratuais. *In*: MORAES, Maria Celina Bodin de (Coord.). **Princípios do Direito Civil Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, pp. 255-280, p. 262.

<sup>241</sup> MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; BIANCHINI, Luiza Lourenço. Breves considerações sobre a responsabilidade civil do terceiro que viola o contrato (tutela externa do crédito). *In*: TEPEDINO, Gustavo; FACHIN, Luiz Edson (Coord.). **Diálogos sobre Direito Civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2012, p. 461.

<sup>242</sup> RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A doutrina do terceiro cúmplice: autonomia da vontade, o princípio *res inter alios acta*, função social do contrato e a interferência alheia na execução dos negócios jurídicos. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, a. 93, v. 821, pp. 80-98, mar./2004, p. 81.

<sup>243</sup> RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A doutrina do terceiro cúmplice: autonomia da vontade, o princípio *res inter alios acta*, função social do contrato e a interferência alheia na execução dos negócios jurídicos. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, a. 93, v. 821, pp. 80-98, mar./2004, p. 81.

<sup>244</sup> NEGREIROS, Teresa. **Teoria do Contrato: novos paradigmas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 235.

Ademais, ambos os conceitos também adquirem um caráter gradiente,<sup>245</sup> compreendendo-se que “há distintas posições jurídicas, algumas realmente distantes e atingidas somente pela oponibilidade dos efeitos do contrato, mas outras mais próximas, por vezes tão próximas a ponto de serem tratadas como partes contratantes”.<sup>246</sup>

Preconiza-se, dessa forma, um alargamento na noção de parte e na de terceiro, especialmente para que deixem de ser concebidas como categorias fixas e se tornem conceitos dinâmicos em função dos interesses em jogo.<sup>247</sup> Distingue-se, notadamente, as partes que celebram o contrato daquelas que podem ser afetadas por sua execução, enfatizando que as posições jurídicas subjetivas podem vir a ser ocupadas por pessoas diversas em momentos diversos.<sup>248</sup> Se a chave de leitura para a definição das partes celebrantes segue sendo a da sua participação efetiva na celebração, a aferição das partes vinculadas à execução do contrato se revela uma tarefa mais complexa, que deve levar em consideração uma perspectiva funcional do contrato, cristalizada por ideias como a de justiça comutativa, previsibilidade, utilidade e função social.<sup>249</sup>

As redes contratuais se caracterizam especialmente pela produção de efeitos emergentes, que vão além das transações e relações bilaterais entre as partes de cada um dos contratos unitários que as compõem. Isso impõe restrições à aplicabilidade do princípio da relatividade aos contratos coligados estruturados em rede. Francisco Paulo de Crescenzo Marino aduz que, em sendo distintas as partes dos contratos coligados, serão elas terceiros interessados no adimplemento da outra avença, e que, nessa hipótese, os efeitos do contrato inadimplido se

---

<sup>245</sup> PENTEADO, Luciano de Camargo. **Efeitos contratuais perante terceiros**. São Paulo: Quartier Latin, 2007, p. 27.

<sup>246</sup> KONDER, Carlos Nelson de Paula. A “relativização da relatividade”: aspectos da mitigação da fronteira entre partes e terceiros nos contratos. **SCIENTIA JURIS**. Londrina, v. 23, n. 1, pp. 81-100, mar./2019, p. 90. O autor afirma que é esse o caso da posição jurídica subjetiva heterogênea do síndico, do porteiro e do vizinho, perante o contrato de locação, ou da posição jurídica do próprio locatário, que, embora esteja obrigado a pagar as cotas condominiais, segue sendo considerado um terceiro perante o condomínio. Cita, ainda, as figuras normalmente qualificadas como interveniente-anuente em contratos nos quais assumem a obrigação de garantir o adimplemento como fiadoras ou devedoras solidárias.

<sup>247</sup> KONDER, Carlos Nelson de Paula. A “relativização da relatividade”: aspectos da mitigação da fronteira entre partes e terceiros nos contratos. **SCIENTIA JURIS**. Londrina, v. 23, n. 1, pp. 81-100, mar./2019, p. 92.

<sup>248</sup> GHESTIN, Jacques. Introduction (Rapport Français). In: FONTAINE, Marcel; GHESTIN, Jacques (dir.). **Les effets du contrat à l'égard des tiers: comparaisons franco-belges**. Paris: LGDJ, 1992, pp. 4-40, p. 28. No Brasil, conforme referido por MULHOLLAND, Caitlin. O princípio da relatividade dos efeitos contratuais. In: MORAES, Maria Celina Bodin de (Coord.). **Princípios do Direito Civil Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, pp. 255-280, p. 267.

<sup>249</sup> NEGREIROS, Teresa. **Teoria do Contrato: novos paradigmas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 234.

consubstanciam na oponibilidade desse inadimplemento ao terceiro interessado.<sup>250</sup> Também se deduz dos trabalhos de Mireille Bacache-Gibeili que o contrato inserido em um contexto de grupo<sup>251</sup> integra um cálculo de justiça comutativa para todos os seus integrantes e representa um instrumento de previsibilidade (e de promoção de isonomia) para quem mais se encontre em igual posição jurídica subjetiva.<sup>252</sup> Os vínculos associativos de cada um dos integrantes para com a rede podem implicar a produção de efeitos paracontratuais, que ultrapassam a relatividade das avenças singulares.<sup>253</sup>

A adequada classificação de partes e terceiros interessados tem singular relevância para a análise dos efeitos contratuais nas redes. Nessas situações, todos os participantes de um sistema atuam em função de uma operação econômica unificada, que, como visto, é juridicamente qualificada como causa supracontratual ou sistemática, que justifica o conjunto. Nesse sentido, afirma-se que a participação de todos os integrantes do grupo e o devido cumprimento de seus contratos unitários “constituem parte essencial para o alcance dessa finalidade”, de modo que “institui-se, em todas as partes, uma legítima expectativa em torno do adequado funcionamento do grupo, o que necessariamente pressupõe o cumprimento das obrigações que dele emanam”.<sup>254</sup>

Importante destacar que a expectativa acima referida tem conteúdo diverso da expectativa que cada parte de um contrato singular, pertencente à rede, tem com relação ao adequado cumprimento dessa avença. A expectativa do grupo, dos integrantes da rede, é correlata apenas àquelas prestações (ou modos específicos de prestar) que objetivam a satisfação da finalidade comum. Assim, a depender da configuração concreta das relações entre os membros da rede em diferentes situações empíricas, pode ser que a expectativa do grupo compreenda um rol mais ou

<sup>250</sup> MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Contratos Coligados no Direito Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 209.

<sup>251</sup> A doutrina francesa denomina grupos de contratos (*groupes des contracts*) o conjunto de contratos singulares caracterizados seja pela identidade de objeto, seja pelo fim (ou causa) comum. Francisco Paulo de Crescenzo Marino esclarece que, nos *groupes des contracts* caracterizados pelo fim comum, “cada contrato possui o próprio fim jurídico em sentido estrito. A conjunção contratual tem por fim, então, a realização de uma operação global. Esse é, precisamente, o fim comum e mediato dos contratos em grupo, a sua causa remota e a sua razão de ser jurídica e econômica” (MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Contratos Coligados no Direito Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 76).

<sup>252</sup> BACACHE-GIBEILI, Mireille. **La relativité des conventions et les groupes de contracts**. Paris: LGDJ, 1996, p. 258.

<sup>253</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. Redes Contractuales: Conceptualización jurídica, relaciones internas de colaboración, efectos frente a terceros. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**. Porto Alegre, v. 16, pp. 161-202, 1999, p. 175; LEONARDO, Rodrigo Xavier. Os contratos coligados. In: BRANDELLI, Leonardo (Org.). **Estudos de Direito Civil, Internacional Privado e Comparado**. Coletânea em homenagem à Professora Véra Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Liv. e Ed. Universitária de Direito, 2014, pp. 357-392, p. 384.

<sup>254</sup> FERNANDES, Marcelo Cama Proença. **Contratos**. Eficácia e relatividade nas coligações contratuais. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 240.

menos extenso de deveres por parte de cada credor e devedor singular. O interesse dos contratantes vinculados a uma rede de previdência privada, por exemplo, pode ser que cada segurado pague em dia as prestações principais de seus contratos para com a seguradora, garantindo com isso a saúde financeira necessária para arcar com os benefícios. Já para os motoristas de uma rede voltada para a prestação de serviços de transporte por aplicativo, o inadimplemento da corrida realizada pelos outros prestadores pode ser relevante apenas a título de informação, já que não implica um déficit no seu próprio volume de negócios ou na saúde financeira da plataforma.

Logo, sob a perspectiva da teoria da governança, as redes contratuais também aparecem como um *locus* próprio à instituição de mecanismos similares àqueles encontrados na governança corporativa e nos contratos relacionais, com o objetivo de resguardar expectativas e interesses de outras partes que não aquelas envolvidas em cada transação, singularmente considerada. Nesses arranjos, a governança se volta para a satisfação dos fins comuns a todas as unidades contratuais. Mecanismos como instâncias de arbitragem ou auditoria, comitês de avaliação de desempenho e qualidade, códigos de conduta, manuais de procedimento e outras instâncias do *compliance*, quando instituídos contratualmente, asseguram que o cumprimento de cada prestação unitária não se faça de maneira a prejudicar o conjunto. Mas também podem haver categorias diversas de interessados, com múltiplos enfoques de interesses, a exemplo do que se passa com relação aos diferentes *stakeholders* da governança corporativa — acionistas controladores, demais acionistas, empregados, comunidades locais e assim por diante.

Em algumas situações, o impacto do adimplemento ou do inadimplemento das prestações singulares é tamanho que pode dar ensejo ao chamado risco sistêmico, ameaçando a saúde de todo um setor econômico ou provocando prejuízos consideráveis a toda a sociedade. Isso pode ser ilustrado pelo colapso financeiro vivenciado no mercado especulativo baseado na securitização de hipotecas nos Estados Unidos, em 2007/2008. Na ocasião, o efeito cascata desencadeado por um repentino incremento das taxas de inadimplemento de contratos de financiamento imobiliário levou a uma crise de grandes proporções no sistema financeiro norte-americano.<sup>255</sup> O crédito decorrente desses contratos era securitizado e depois negociado no mercado financeiro por meio de títulos *subprime*, um compósito de títulos baseados em crédito

---

<sup>255</sup> KIRKPATRICK, Grant. Corporate Governance Lessons from the Economic Crisis. **OECD Journal: Financial Market Trends**. Paris, v. 2009, i. 1, pp. 61-87, p. 64. Disponível em: <[https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/the-corporate-governance-lessons-from-the-financial-crisis\\_fmt-v2009-art3-en#page27](https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/the-corporate-governance-lessons-from-the-financial-crisis_fmt-v2009-art3-en#page27)>. Acesso em 22/02/2024.

mobiliário e imobiliário concedido à população de baixa renda ou com mau histórico creditício. O *subprime* é, em tese, considerado um título de médio ou alto risco. Mas, no caso, mesmo diante de alertas emitidos pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) e pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), as instituições financeiras e as agências de avaliação de risco subestimaram o incremento da ameaça envolvida nesses papéis. Consequentemente, não provisionaram recursos suficientes para enfrentar uma liquidação em massa dos chamados *swaps*, em que o investidor aposta contra o adimplemento do derivativo.<sup>256</sup>

A crise do *subprime* resultou na estatização das duas maiores empresas de empréstimos dos Estados Unidos (Fannie Mae e Freddie Mac), na necessidade de aquisição do controle acionário da seguradora AIG pelo governo norte-americano e na aprovação de pacotes de ajuda para diversas instituições financeiras, a fim de evitar uma quebra generalizada dos bancos. Também atingiu fortemente vários bancos europeus com atuação naquele mercado de investimentos (UBS, Credit Suisse, RBS, Barclays, Fortis, Société Générale), demandando operações de resgate financeiro pelos governos inglês e alemão. Por fim, levou à quebra do banco de investimentos Lehman Brothers e da corretora de investimentos Merrill Lynch, que figuravam entre os maiores e mais respeitados do mercado internacional. Viu-se na ocasião a maior queda da bolsa americana desde 1929 e uma demanda ao governo norte-americano de mais de um trilhão de dólares em investimentos a fim de socorrer instituições financeiras.<sup>257</sup> Em 2009, o FMI estimou o custo direto total da crise, com injeção de recursos em bancos, aquisição de títulos podres, garantias de crédito de terceiros e suporte à liquidez de bancos centrais, em 11,9 trilhões de dólares, o equivalente a 20% de toda a produção econômica daquele ano.<sup>258</sup> Vale ressaltar que esse valor não leva em consideração outros efeitos indiretos da crise, como a redução do nível de investimentos, o desemprego e a perda de renda decorrente de processos de quebra ou corte de pessoal em razão dos prejuízos experimentados.

Muitas são as razões que teriam contribuído para a crise do *subprime*, podendo-se apontar falhas na concessão de crédito hipotecário, na securitização mediante a composição desses títulos

---

<sup>256</sup> ROQUE, Pamela Romeu. **Governança corporativa de bancos e a crise financeira mundial**. Análise comparativa de fontes do cenário brasileiro. Coimbra: Almedina, 2017, p. 117.

<sup>257</sup> KIRKPATRICK, Grant. Corporate Governance Lessons from the Economic Crisis. **OECD Journal: Financial Market Trends**. Paris, v. 2009, i. 1, pp. 61-87, p. 65. Disponível em: <[https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/the-corporate-governance-lessons-from-the-financial-crisis\\_fmt-v2009-art3-en#page27](https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/the-corporate-governance-lessons-from-the-financial-crisis_fmt-v2009-art3-en#page27)>. Acesso em 22/02/2024.

<sup>258</sup> ROQUE, Pamela Romeu. **Governança corporativa de bancos e a crise financeira mundial**. Análise comparativa de fontes do cenário brasileiro. Coimbra: Almedina, 2017, p. 118.

e também nos processos de avaliação do risco neles envolvido como as principais.<sup>259</sup> Em meio a muitos erros de procedimento e alguns focos de malversação de recursos, a ausência de mecanismos institucionais de monitoramento dos personagens envolvidos (corretores e credores imobiliários, corretores de investimento e agências de avaliação de risco) teria contribuído substancialmente para a manutenção de um ambiente de negócios em que a irresponsabilidade e o desvio de conduta (por meio da concessão de empréstimos a quem não poderia tomá-los, da composição de *subprime* a partir de títulos podres, da avaliação benevolente do risco envolvido nesses papéis e da admissão de um número desproporcional de *swaps*) eram não apenas largamente tolerados, mas algumas vezes até incentivados, com a concessão de bônus remuneratórios aos corretores.<sup>260</sup> Nesse cenário, a concepção de mecanismos contratuais de governança poderia ter prevenido ou ao menos minimizado os efeitos endêmicos da crise, que trouxe enormes prejuízos não só para os agentes diretamente envolvidos nessas relações contratuais, senão para a sociedade como um todo.

É preciso ressaltar, porém, que há uma relação de caráter mais fundamental, inerente, entre a perspectiva da governança e a estrutura contratual das redes.

Nos contratos abertos e nos contratos relacionais, os instrumentos de governança são empregados com o objetivo de minimizar os atritos e buscar uma maior coordenação entre as partes de acordo com a finalidade do contrato — isto é, sua causa. O mesmo movimento havia sido observado com relação à governança corporativa, em que os instrumentos de governança visam à coordenação das ações das diversas partes da empresa em função dos objetivos de todos os *stakeholders*. É o que também se verifica com relação às redes contratuais que permeiam a economia contemporânea. Nessas situações, igualmente duradouras, a governança deve ser pensada não apenas como instrumento de regência das relações bilaterais, diretas, eventualmente entretidas entre os contratantes, mas podendo ainda ser aplicada ao vínculo que denominaremos indireto, sistemático, que os participantes mantêm em função de umnexo que une todos os integrantes de uma operação econômica unificada perante si e perante terceiros.

---

<sup>259</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 523.

<sup>260</sup> MÖSLEIN, Florian. Contract Governance und Corporate Governance im Zusammenspiel – Lehren aus der Globalen Finanzkrise. **JuristenZeitung**. Tübingen, J. 65, H. 2, pp. 72-80, 2010, p. 75.

Nas redes contratuais, afirma-se que os contratos singulares geram efeitos paracontratuais, isto é, que produzem eficácia para além da transação imediata.<sup>261</sup> Projetam seus efeitos, nesse caso, sobre os demais contratos da rede. Acontece que os eventuais efeitos dos contratos uns sobre os outros, decorrentes do nexó funcional, do vínculo sistemático ou da operação econômica unificada, são, na verdade, um instrumento de governança inerente à estrutura típica da rede. É por meio desses efeitos que a rede coordena as unidades contratuais de maneira a funcionarem a seu favor. Tais efeitos servem à coordenação das ações do conjunto, reforçando a unidade da rede, mantendo a viabilidade da operação econômica, a uniformidade e a harmonia das ações possíveis de suas várias unidades, além de assegurar o respeito às balizas jurídicas aplicáveis.

Nas redes, os contratos singulares expressam tanto efeitos relativos ao contrato como efeitos relativos à rede. Quem integra esses contratos ocupa simultaneamente duas posições jurídicas subjetivas: a de parte no contrato e a de participante da relação jurídica em rede. E cada uma dessas circunstâncias constitui uma posição jurídica relevante como instrumento ou mecanismo de governança de uma operação econômica unificada, objetivo ou causa final que legitima o conjunto, sistema ou grupo de contratos. Os efeitos jurídicos dos contratos não se restringem à respectiva unidade, mas perpassam a rede e implicam deveres, obrigações, ônus e direitos para os participantes dessas relações. Tais deveres, obrigações e direitos nutrem relação direta e necessária com a operação econômica unificada que constitui a finalidade da rede. Sem a existência desse vínculo, o direito, o dever, a obrigação ou o ônus restaria injustificado, sem causa. Pode-se dizer, assim, que a existência de uma operação econômica unificada que fundamenta o conjunto de contratos nas redes, atuando como causa final desse sistema, deve ser assumida como limite e baliza para todas as unidades contratuais que, dentro dele, atuarão em coordenação, associadas ou dependentes umas das outras.

#### 1.4.3 Perspectivas contemporâneas da governança contratual

A despeito das considerações até então efetuadas, o desenvolvimento de uma teoria da governança para os contratos não teve o mesmo vigor e não se difundiu tão fortemente como os estudos sobre a governança corporativa. A governança contratual não se tornou uma obsessão para a literatura especializada. A dogmática jurídica contratual permaneceu, nas décadas

---

<sup>261</sup> LEONARDO, Rodrigo Xavier. Os contratos coligados. In: BRANDELLI, Leonardo (Org.). **Estudos de Direito Civil, Internacional Privado e Comparado**. Coletânea em homenagem à Professora Véra Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Liv. e Ed. Universitária de Direito, 2014, pp. 357-392, p. 364.

seguintes ao trabalho de Williamson, relativamente insulada da discussão e da evolução da teoria sobre a governança corporativa.<sup>262</sup>

Essa situação começa a mudar a partir da década de 1990, quando o contrato aparece como mecanismo de predileção para se obter a colaboração dos agentes privados na consecução de objetivos públicos (como a prestação de serviços via parceria público-privada), passando a ser visto como instrumento suficiente e adequado para monitorar a qualidade, para permitir a tomada de decisões e para assegurar justiça procedimental na oferta de serviços e outras utilidades públicas.<sup>263</sup> Torna-se questão de interesse fundamental da sociedade e do Estado contratante a concepção dos mecanismos por meio dos quais esses objetivos possam ser atingidos e o desempenho contratual, monitorado:

A literatura especializada é unânime quanto ao problema da incidência de valores de interesse público nos contratos firmados pelo estado, ou seja, ela discute o risco de que tais valores percam a relevância na adoção de uma estratégia ampla de governança por contratos. Indagam os autores estudados: como garantir que o respeito a princípios como transparência, não discriminação, proporcionalidade etc. ainda possam ser impostos quando um dever administrativo for contratualizado? (...)

Há, portanto, claro reconhecimento, demonstrado em situações concretas pelos autores estudados, que o instrumento contratual ao menos dificulta — senão inviabiliza — a incidência de valores e princípios da administração pública nas relações jurídicas, sobretudo quando o regime predominante do contrato é de direito privado.<sup>264</sup>

A concepção do contrato como instrumento de regulação exige a incorporação de mecanismos de monitoramento típicos das estruturas hierárquicas às estruturas contratuais, originárias do direito privado. A oferta de serviços públicos por meio do contrato, ferramenta prototípica de regulação de interesses particulares, deve necessariamente ser efetuada com transparência, equanimidade, sem discriminação e com prestação de contas, de maneira responsiva e responsável. Normalmente associados à governança corporativa, tais valores acabam sendo trazidos para o contexto contratual por força da legislação que rege as novas formas de

---

<sup>262</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 274.

<sup>263</sup> FREEMAN, Jody. The Contracting State. **Florida State University Law Review**. Miami, v. 28, i. 1, pp. 155-213, Fall/2000, p. 212.

<sup>264</sup> DIAS, Maria Tereza Fonseca. Governança por contratos e a nova contratação pública: os desafios dos contratos públicos sob a perspectiva do direito comparado. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.). **Governança nas contratações públicas contemporâneas** (de acordo com a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei n. 14.133/2021). São Paulo: Dialética, 2021, pp. 13-44, p. 36.

contratação administrativa. E os contratos do setor público se alinham à definição oferecida por Williamson. Complexos e sofisticados, os serviços públicos ofertados mediante os instrumentos da nova contratação pública requerem investimento pesado em projeto e execução específicos, implicando grandes perdas potenciais em caso de descontinuidade. Caracterizados como idiossincráticos, na terminologia do autor, esses contratos demandam, portanto, a instituição de mecanismos específicos de monitoramento que sejam capazes de avaliar e acompanhar o desempenho do prestador, resolver eventuais controvérsias e evitar a terminação.

Paralelamente, a concepção do contrato como aparato de estruturação nos mercados transnacionais também passa a exigir o resgate das premissas sobre a governança corporativa. No contexto de um mundo globalizado, complexo, plural e multifacetado, o contrato é visto como a única linguagem normativa comum possível para as transações.<sup>265</sup> A ausência de uma ordem constitucional mundial, verticalizada, acaba por constituir os contratos, horizontalizados, como o mecanismo central por meio do qual os estados coordenam as suas relações econômicas internacionais.<sup>266</sup> Diante do cipoal normativo e jurisdicional internacional, os agentes privados também encontram segurança jurídica em princípios e instrumentos de monitoramento adotados como padrões de mercado.

Debruçando-se sobre os contratos de fornecimento travados entre grandes fabricantes de equipamentos industriais norte-americanos, como a John Deere e Harley-Davidson, Lisa Bernstein conclui que esses instrumentos são cuidadosamente elaborados não com o mero objetivo de assegurar a execução das prestações, mas principalmente para instituir um arcabouço de governança que favoreça a criação de relações sociais entre as partes e que também aproveite a governança oferecida pela rede em que se insere.<sup>267</sup> A autora aduz que esses contratos efetivamente recriam os métodos de governança comumente associados a uma empresa, porém, no caso, aplicados pela tomadora e líder a todos os seus fornecedores.<sup>268</sup> Mecanismos similares são identificados nas chamadas cadeias globais de valor, em que uma grande empresa (como a Nike ou o Walmart) comanda uma cadeia ou uma rede de fornecedores distribuída

<sup>265</sup> ZUMBANSEN, Peer. The Law of Society: Governance Through Contract. *Indiana Journal of Global Legal Studies*. Bloomington, v. 14, i. 2, pp. 191-233, Summer/2017, p. 222.

<sup>266</sup> CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. In: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). *The Politics of Private Transnational Governance by Contract*. London: Routledge, 2017, pp. 78-96, p. 84.

<sup>267</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. *Journal of Legal Analysis*. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 563.

<sup>268</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. *Journal of Legal Analysis*. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 563.

internacionalmente.<sup>269</sup> Editados por essas empresas líderes, manuais, códigos e guias uniformizam os padrões normativos a que se sujeitam os integrantes heterogêneos de uma cadeia ou rede de produção, situando-os em um patamar regulatório compatível com as exigências do mercado. Ainda, procedimentos de avaliação de desempenho e de auditoria periódica acompanham o grau de adesão das empresas desintegradas aos níveis de qualidade exigidos pelo tomador.<sup>270</sup> Como dito anteriormente, esses modelos de negócios caracterizados por uma pronunciada assimetria de poder entre a líder e seus fornecedores não é isento de críticas e questionamentos, sobretudo com relação à externalização dos ônus da produção para os trabalhadores e para comunidades atravessadas por outras fragilidades econômicas e sociais. Não obstante, é certo que os mecanismos de governança das relações entre os integrantes da rede ou da cadeia internacional de valor se assemelham muito aos empregados para a obtenção de aderência colaborativa dos integrantes de uma empresa — como se depreende dos estudos de governança corporativa. Algo similar pode ser observado no modelo econômico das plataformas digitais, estruturas empresariais em rede caracterizadas pelo uso da tecnologia da informação para a criação de ambientes digitais propícios à realização de negócios e transações diretas entre usuários.<sup>271</sup> Forma-se um arranjo transacional trilateral em que os usuários transacionam entre si, mas somente podem fazê-lo sob certas condições, determinadas pela plataforma. Os mercados bilaterais digitais instituídos por essas plataformas, os termos de uso do serviço, os sistemas terceirizados de pagamento seguro e de garantia de crédito, os procedimentos de avaliação do produto, dos fornecedores ou dos consumidores de produtos e serviços digitais, a atribuição de selos de qualidade a certos fornecedores ou por entidades certificadoras independentes, os sistemas de recomendação e controle da reputação on-line são instrumentos de governança muito comuns nessa nova economia.

Assim, no início deste século, um grupo de autores busca sistematizar ideias sobre a governança contratual e oferecer uma agenda para o desenvolvimento de investigações mais

---

<sup>269</sup> CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance by Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 78-96, p. 84.

<sup>270</sup> CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance by Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 78-96, p. 85.

<sup>271</sup> SALMINEN, Jaakko. Towards a Genealogy and Typology of Governance Through Contract Beyond Privity. **European Review of Contract Law**. Berlin, v. 16, i. 1, pp. 5-43, Apr./2020, p. 30.

aprofundadas a esse respeito.<sup>272</sup> Na base dessas investigações permanece válida a definição oferecida por Williamson, para quem a governança contratual seria a matriz institucional por meio da qual as transações são negociadas e executadas.<sup>273</sup> Contudo, diante de um contexto político, social e econômico atualizado, caracterizado por um modelo de capitalismo informacional e por novos padrões de contrato e consumo, a governança contratual se volta especialmente para o estudo de estruturas institucionais que moldam comportamentos em cadeias e redes de contratos de longo prazo, quando, segundo os autores, há risco de que uma das partes adote um comportamento oportunista ou a execução contratual acarrete riscos para interessados externos à relação contratual.<sup>274</sup>

Em síntese, a governança contratual contemporânea resgata a perspectiva metodológica da *private governance*, bem como a teoria e a prática regulatórias da governança corporativa para apreender o contrato como um fenômeno econômico e social para cuja compreensão importa não somente a norma legal, mas a totalidade das influências que sobre ele incidem.<sup>275</sup> Embora se admita que agentes privados possam autorregular seus interesses e suas transações por meio de matrizes institucionais como os contratos, as cadeias e as redes contratuais, é comum que essa regulação privada atinja e importe não apenas às partes contratantes — como se deduz do exemplo da crise de 2008. As más escolhas contratuais feitas pelos atores dos mercados financeiro e imobiliário norte-americanos acabaram por acarretar prejuízos que foram muito além das suas relações particulares, afetando outros públicos interessados — consumidores, o mercado de trabalho, comunidades e relações sociais, o meio ambiente e assim por diante. É intuitivo, assim, que uma atividade de tamanho impacto não deva ser inteiramente livre, mas estar alinhada a certos valores e princípios éticos que visam resguardar os interesses de outros públicos.

A governança oferece uma fotografia mais abrangente do fenômeno contratual, compreendendo que, em arranjos contratuais ou contextos sociais complexos, o contrato não está ali como um elemento descolado do seu ambiente e pode ser movido não só pelo que dizem as suas disposições e a legislação. É preciso haver ferramentas para que o exercício dos direitos e

---

<sup>272</sup> MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance** – A Draft Research Agenda. *European Review of Contract Law*. Berlin, v. 5, i. 3, pp. 248-289, Aug./2009, p. 260.

<sup>273</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. *Dimensions in Law and Interdisciplinary Research*. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 184.

<sup>274</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. *Dimensions in Law and Interdisciplinary Research*. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 184.

<sup>275</sup> KÖNDGEN, Johannes. *Privatisierung des Rechts. Private Governance zwischen Deregulierung und Rekonstitutionalisierung*. **Archiv für die civilistische Praxis**. Tübingen, J. 206, H. 2, pp. 477-525, 2006, p. 514.

poderes contratuais seja sujeito a certos freios e contrapesos, de maneira a não prejudicar excessiva ou arbitrariamente outros públicos eventualmente interessados. Nesse sentido, podem ser instituídos aparatos privados de governança contratual, mecanismos e institutos que interagem com a regulação legal de modo a, em conjunto, criarem incentivos ou imporem sanções para determinados comportamentos possíveis das partes e, assim, contemplarem finalidades ou objetivos específicos. Tal como se passa na governança corporativa, podem esses instrumentos ser vistos como instâncias de arejamento democrático do contrato, na medida em que, por meio deles, diferentes *stakeholders* conseguem intervir em situações pontuais a propósito da execução contratual.

Auditorias realizadas nas instalações das fornecedoras da Nike e do Walmart possibilitam aos acionistas e a outros *stakeholders* fiscalizarem, por exemplo, se os processos adotados são os mais eficientes ou se estão alinhados com diretrizes ESG. Da mesma forma, como se verá melhor ao longo do trabalho, os sistemas de reputação associados aos chamados *marketplaces* possibilitam a toda a comunidade de usuários se informar sobre o histórico de vendas de um fornecedor, monitorar a qualidade da prestação ou indicar algum ponto de melhoria. E a imposição de padrões éticos e de instrumentos de *compliance* mais rígidos nas relações contratuais entre bancos, tomadores de empréstimo hipotecário, corretores de investimento e agências de *rating* poderia ter minimizado as proporções da crise de 2008, que acabou prejudicando não só os agentes diretamente envolvido nessas relações, senão toda a sociedade.

Em suma, pode-se dizer que esses instrumentos de governança possibilitam uma gestão mais democrática do contrato, atenta não apenas aos direitos e interesses dos contratantes singulares. Com eles, os mecanismos e as instituições privadas de governança contratual conseguem abrir espaços de diálogo e deliberação no seio do próprio contrato, nos quais, por ocasião da alteração ou revisão de um certo modo de prestar, os interesses das partes podem ser sopesados às expectativas ou ao possível impacto dessa decisão sobre diferentes *stakeholders*.<sup>276</sup> A exemplo do que ocorre com os mecanismos de *compliance*, na governança corporativa, essas instâncias de governança são capazes de coordenar e conciliar os interesses de múltiplos focos ou pessoas afetadas nos processos e nos momentos de decisão sobre o modo de execução das obrigações contratuais:

---

<sup>276</sup> LOMFELD, Bertram. **Contract as deliberation**. Law and Contemporary Problems. Durham, v. 76, i. 1, 2013, pp. 1-18, p. 18.

A partir de Williamson é possível compreender a governança contratual de maneira bastante abrangente, notadamente como metodologia de pesquisa que se ocupa das estruturas normativas institucionais das relações contratuais no mercado e investiga o controle ou a influência que podem resultar, para os participantes, de suas especificidades legais, sociais, culturais ou de outra maneira consensuadas. Essa abordagem coincide com a figura do direito contratual como uma infraestrutura de tráfego, levando em consideração que as condições estruturais podem ter influência sobre o resultado. Tornando à alegoria: a infraestrutura de tráfego (ruas, placas e sinais de trânsito) possibilita a liberdade de ir e vir, mas também pode ordenar e controlar o tráfego como um todo e, assim, evitar que entre em colapso. Na mesma medida, o objetivo da governança contratual é propiciar a maior liberdade contratual possível aos atores, ao mesmo tempo garantindo estabilidade duradoura aos mercados.<sup>277</sup>

Uma das premissas elementares dessa teoria consiste em pensar o contrato de uma maneira abrangente e interdisciplinar.<sup>278</sup> Projetar e operacionalizar mecanismos adequados para a governança de cada rede contratual demanda compreender como e por que as pessoas tomam decisões, quais são os incentivos para a escolha de um ou outro caminho, quais são as utilidades sociais que subjazem a cada opção e quais são os mecanismos de feedback entre disposição contratual e comportamento.<sup>279</sup>

Em geral, a análise econômica se preocupa nesse ponto com a estrutura dos chamados custos de transação e com a incerteza do futuro, tidos como elementos primordiais de racionalidade econômica, capazes de afetar a decisão dos agentes privados na atividade contratual.<sup>280</sup> Contudo, as preferências podem ser influenciadas por outros fatores de origem na análise da dinâmica neuropsicológica e social subjacente a essa atividade, como processos de tentativa e erro, o desejo de manter o *status quo*, a pressão (seja de ordem psicológica ou social) de grupos sociais ou identitários aos quais pertençam os contratantes e, principalmente, o nível de

---

<sup>277</sup> MÖSLEIN, Florian. Contract Governance und Corporate Governance im Zusammenspiel – Lehren aus der globalen Finanzkrise. **JuristenZeitung**. Tübingen, J. 65, H. 2, pp. 72-80, 2010, p. 76. No original: “Mit Williamson kann man Contract Governance indessen viel umfassender verstehen, nämlich als Forschungsansatz, der sich mit dem institutionellen Ordnungsrahmen vertraglicher Beziehungen auf Märkten beschäftigt und untersucht, ob deren gesetzliche, soziale, kulturelle oder ansonsten konsenterte Vorgaben Steuerungs- oder Lenkungswirkung für die Marktteilnehmer entfalten. Dieser Ansatz deckt sich mit dem Bild des Vertragsrechts als dienender Infrastruktur, berücksichtigt jedoch, dass strukturelle Rahmenbedingungen Einfluss auf das Ergebnis haben können. Um im Bild zu bleiben: Die Infrastruktur — Straßen, Verkehrsschilder und Ampeln — ermöglicht dem Einzelnen überhaupt erst Bewegungsfreiheit, kann den Verkehr als Ganzes aber durchaus auch ordnen, steuern und dadurch vor dem Kollaps bewahren. Ziel der Contract Governance ist insofern, den Akteuren möglichst viel Vertragsfreiheit einzuräumen, zugleich jedoch für die langfristige Stabilität von Märkten zu sorgen.”

<sup>278</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 212.

<sup>279</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 1057.

<sup>280</sup> MÖSLEIN, Florian. **Dispositives Recht**. Tübingen: Mohr Siebeck, 2011, p. 272.

prioridade da condição a ser decidida, se central ou meramente acessória para o negócio contemplado.<sup>281</sup> Afirma-se, por exemplo, que o processo de decisão sobre questões fundamentais da transação, como o preço e a coisa na compra e venda, tende a seguir mais a lógica da racionalidade econômica, ao passo que as decisões sobre aspectos secundários, como prazo de entrega e pagamento, garantias e condições gerais da contratação, ficam relegados à lógica inercial, mais afeta à dinâmica das relações e ligações sociais.<sup>282</sup> O temor pela exposição social ou pela perda da reputação, fundado no status de alguém perante um grupo ou uma comunidade, por exemplo, é fator especialmente relevante e influente para o processo de tomada de decisões contratuais. É o que se verifica no comércio de diamantes associado à comunidade judaica, em que a ameaça da exclusão familiar ou comunitária funciona, muitas vezes, como o principal incentivo ao adimplemento oportuno dos compromissos.<sup>283</sup>

Outro ponto salientado acerca da perspectiva de investigação proposta pela governança contratual é sua vocação para o estudo de relações contratuais desenvolvidas em âmbito transnacional.<sup>284</sup> Assim como o próprio contrato, a governança estabelece uma linguagem comum para as relações privadas entre atores provenientes de diversas ordens e tradições jurídicas nacionais. Esse é um papel que a literatura comumente atribui à governança corporativa, cujos princípios, diretrizes e regras funcionam como fonte de práticas e padrões normativos compartilhados para as corporações localizadas nos mais diversos países e continentes.<sup>285</sup> Os princípios, padrões e instrumentos de governança contratual operam de maneira similar aos de governança corporativa, seja harmonizando os parâmetros normativos praticados entre as partes dessas relações contratuais, seja traduzindo esses parâmetros em termos simples e objetivos para as pessoas envolvidas nessas relações, seja ainda estabelecendo instâncias decisórias consensuais e que se pretendem imparciais, com capacitação técnica e conhecimento específico do setor de negócios, a fim de apreciar e decidir sobre eventuais divergências na interpretação dos termos ou preencher eventuais lacunas verificadas ao longo da execução contratual.

---

<sup>281</sup> MÖSLEIN, Florian. **Dispositives Recht**. Tübingen: Mohr Siebeck, 2011, p. 290.

<sup>282</sup> GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book, local 1110.

<sup>283</sup> RICHMAN, Barak D. How community institutions create economic advantage: jewish diamond merchants in New York. **Law & Social Inquiry**, v. 31, i. 2, pp. 383-420, Spring/2006, p. 402.

<sup>284</sup> MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance – A Draft Research Agenda**. European Review of Contract Law. Berlin, v. 5, i. 3, pp. 248-289, Aug./2009, p. 255.

<sup>285</sup> MÖSLEIN, Florian. Contract Governance und Corporate Governance im Zusammenspiel – Lehren aus der globalen Finanzkrise. **JuristenZeitung**. Tübingen, J. 65, H. 2, pp. 72-80, 2010, p. 74.

Por meio da atividade e normativa privada reiterada em âmbito transnacional, a governança contratual faz outro movimento em sentido análogo ao propiciado pela governança corporativa. A governança corporativa não apenas auxilia na conformidade entre práticas e procedimentos adotados entre as empresas, mas também estipula princípios e valores éticos a serem observados pelas companhias em suas relações com acionistas e demais interessados. Os princípios e padrões de comportamento recomendados por entidades privadas como a OCDE e o FMI são exemplos de parâmetros normativos privados amplamente aceitos, reconhecidos e encampados pelos agentes do mercado.<sup>286</sup> A governança contratual experimenta a mesma transformação. Assim como as regras contratuais reiteradamente praticadas por empresas muito influentes e por outros grandes *players* no mercado, as regras e práticas contratuais ditadas ou recomendadas por autoridades privadas se convertem, pela difusão e pelo reconhecimento de sua legitimidade, em parâmetros normativos substanciais para os outros contratantes. Nesse sentido podem ser citadas as cláusulas contratuais standardizadas de setores industriais (como o *red book*, o *yellow book* e o *silver book*, da área da construção civil),<sup>287</sup> os princípios para contratos comerciais internacionais, publicados pelo Instituto Internacional para a Unificação do Direito Privado (UNIDROIT),<sup>288</sup> os termos contratuais padronizados publicados pela Associação Internacional de *Swaps* e Derivativos (ISDA),<sup>289</sup> os Termos Internacionais de Comércio (Incoterms) e os Costumes e Práticas Uniformes para Créditos Documentários (UCP), expedidos pela Câmara Internacional do Comércio (ICC).<sup>290</sup> A teoria econômica diz que a padronização dos termos contratuais dá causa a efeitos de rede: quanto mais empresas aderem aos termos padronizados, maiores serão os custos implicados na adoção de termos contratuais distintos por

---

<sup>286</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. G20/OECD Principles of Corporate Governance 2023. 11 Sept. 2023. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023\\_ed750b30-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023_ed750b30-en)>. Acesso em 29/01/2024.

<sup>287</sup> MARINANGELO, Rafael. A nova lei de licitações e os modelos contratuais Fidic. **Consultor Jurídico**. Opinião. 11 junho 2021. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2021-jun-11/marinangelo-lei-licitacoes-modelos-contratuais-fidic/>>. Acesso em 10/01/2024.

<sup>288</sup> INTERNATIONAL INSTITUTE FOR THE UNIFICATION OF PRIVATE LAW (UNIDROIT). Unidroit International Principles for Commercial International Contracts 2016. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.unidroit.org/wp-content/uploads/2021/06/Unidroit-Principles-2016-English-bl.pdf>>. Acesso em 02/08/2024.

<sup>289</sup> WIELSCH, Dan. Global Law's Toolbox Private Regulation by Standards. **The American Journal of Comparative Law**. Oxford, v. 60, i. 4, pp. 1075–1104, Fall/2012, p. 1088.

<sup>290</sup> CALLIESS, Graf-Peter; JARASS, Insa Stephanie. Private Uniform Law & Global Legal Pluralism The Case of ICC's Incoterms and UCP. **TLI Think**. London, v. 12, 2018, p. 13.

eventuais dissidentes.<sup>291</sup> Na medida em que esses padrões conquistam a adesão das empresas, a governança contratual também passa de um sistema normativo formal a um sistema normativo de ordem material e transversal, caracterizado por um conjunto de normas que se tornam cogentes pelo uso, dado que são reiteradamente observados na lida cotidiana dos negócios pelos diferentes contratantes.<sup>292</sup>

Em síntese, a perspectiva da governança possibilita enxergar o contrato como um instituto muito mais complexo que o mero resultado de um acordo entre as suas partes, nos termos da lei. Sobretudo em contextos como as cadeias ou redes globais de negócios, evidencia que ele se encontra inserido em um contexto normativo mais amplo, devendo atender às expectativas de diferentes públicos de interessados e sofrendo a influência determinante não só da norma legal, senão também de valores, princípios e padrões normativos estabelecidos por agentes e organizações de natureza privada ou supranacional. Assim, em outro paralelo com a figura da governança corporativa, a governança contratual também pode ser percebida em suas vertentes externa e interna. Externamente, relaciona-se com as condicionantes regulatórias e com as balizas que delas decorrem para o exercício da autonomia negocial das partes, no manejo, na elaboração das cláusulas e na execução das obrigações contratuais. Já no sentido interno, a governança se volta para o estudo específico dos institutos e instrumentos estabelecidos pelo contrato com o objetivo de oferecer às partes as soluções necessárias e adequadas para a satisfação dos seus interesses e a resolução de eventuais controvérsias. Reflete o aspecto do *compliance*, que concebe, desenha, estrutura, põe em operação e executa os diferentes códigos, manuais, regulamentos, comitês e procedimentos que traduzem os princípios e valores de governança em termos claros e precisos em cada instância de decisão ou atividade de execução contratual, difundindo uma cultura de alinhamento dessas com os objetivos da avença e os interesses dos diferentes *stakeholders*. E, dentre esses instrumentos, papel central é desempenhado pela reputação.

---

<sup>291</sup> ADAMS, Michael. Norms, Standards, Rights. **International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice**. East Lansing, v. 17, i. 1-2, pp. 43-55, 1993, p. 48.

<sup>292</sup> WIELSCH, Dan. Global Law's Toolbox: Private Regulation by Standards. **The American Journal of Comparative Law**. Oxford, v. 60, i. 4, pp. 1075–1104, Fall/2012, p. 1177.

## 2 GOVERNANÇA POR MEIO DA REPUTAÇÃO

### 2.1 As funções gerais da reputação

Reputação é uma noção antiga, mas que só recentemente passou a receber maior atenção por parte da Filosofia e das demais ciências sociais. Intuitivamente, sabe-se o que significa reputação. Em uma acepção leiga, a reputação é percebida como uma importante ferramenta para interações sociais, pois possibilita a obtenção de informações sobre o comportamento passado de outras pessoas, o que pode auxiliar a prever como essas mesmas pessoas se comportarão no futuro. Por outro lado, a acepção leiga da reputação também remete a uma preocupação comum com relação a nossa imagem perante outrem, acerca da percepção que as demais pessoas possam ter dos nossos comportamentos e atos, de como isso pode vir a interferir nas interações sociais futuras e prejudicar o interesse buscado a partir dessas interações.

Gloria Origgi afirma que a reputação seria uma espécie de informação social, uma maneira de adquirir conhecimento e de manter a nossa imagem. Ao permitir a atribuição de valor a alguém, a reputação constitui um importante veículo para adquirirmos informações sobre outras pessoas, o que utilizaremos para tomar nossas próprias decisões. Contudo, a reputação também constitui o traço informacional de nossas próprias atitudes, a credibilidade que adquirimos a partir de interações reiteradas. Em razão disso, também é um importante fator de motivação para agirmos de certo modo, a fim de manter essa credibilidade. A reputação seria, assim, tanto uma fonte de extração de informações sobre o mundo social como uma fonte de motivação para determinados comportamentos.<sup>293</sup>

Essa dualidade de funções atribuíveis à reputação resulta de uma dualidade de concepções a seu respeito. Na filosofia moral, a reputação foi inicialmente concebida como uma paixão humana, atribuindo-se a cada pessoa o desejo de ser bem-visto pelos outros. O olhar pragmático de Maquiavel, por exemplo, recomendava aos governantes que desejem ser amados que concentrassem as ações maléficas e distribuíssem as ações benevolentes, de maneira que aquelas

---

<sup>293</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. *In*: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 71.

fossem mais fáceis de ser esquecidas e estas, de ser lembradas. Assim, o governante seria mais lembrado como uma pessoa benevolente, gozando de boa reputação entre seus súditos.<sup>294</sup>

Já Rousseau, outro filósofo moralista clássico, distingue entre o amor de si mesmo, um sentimento natural que leva todo animal a zelar pela própria conservação e que, no homem, produz a humanidade e a virtude, e o amor-próprio, um sentimento relativo e nascido na sociedade, que leva cada indivíduo a dar mais importância a si que a qualquer outro, que inspira os males e é a fonte da honra.<sup>295</sup> No relato sobre a origem da desigualdade entre os homens, o autor situa a estima, um conceito próximo ao da reputação, no contexto do processo de socialização, definindo-a como uma paixão decorrente do processo de socialização e do desenvolvimento das faculdades civilizatórias, em que o homem perde sua pureza e inocência naturais. A estima seria, portanto, fruto da vontade do homem de possuir as qualidades socialmente consideradas merecedoras da consideração alheia: quantidade de bens, poder de servir ou prejudicar, espírito, beleza, força, habilidades, mérito, talentos e assim por diante. A partir do momento em que as pessoas passaram a reconhecer deveres mútuos de civilidade e a se apreciar reciprocamente, mostrar-se diferente do que se é passa a ser um valor.<sup>296</sup>

Por sua vez, Thomas Hobbes enfatiza a ideia de que a honra, outra noção comumente associada à reputação, só teria valor quando reconhecida pelos outros. Destaca, portanto, seu aspecto relativo, comparativo. Veneráveis são os sinais pelos quais alguém excede as outras pessoas em certos poderes ou qualidades.<sup>297</sup> Louvar, enaltecer, abençoar, suplicar, agradecer, oferecer, obedecer, dedicar atenção, dispensar consideração, tratar com cortesia, manter um distanciamento respeitoso, dar a vez e outras ações congêneres seriam sinais práticos de reconhecimento do poder e do valor alheios.

Outro autor clássico que se refere à reputação como uma fraqueza humana é Arthur Schopenhauer. Em *Posição, ou o lugar do homem na estima dos outros*, o autor distingue os aspectos objetivo e subjetivo da honra. Objetivamente, a honra corresponderia à opinião que os outros têm de nós, à reputação; subjetivamente, porém, seria o sentimento provocado em nós por

<sup>294</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. In: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). *The Oxford handbook of gossip and reputation*. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 71.

<sup>295</sup> ROUSSEAU, Jean-Jacques. *Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 1999, p. 323.

<sup>296</sup> ROUSSEAU, Jean-Jacques. *Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens*. Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 1999, p. 219.

<sup>297</sup> HOBBS, Thomas. *The elements of law: natural and politic*. Cambridge: Cambridge University Press, 1928, p. 21.

tais opiniões.<sup>298</sup> Schopenhauer diz ser difícil entender por que as pessoas ficam satisfeitas ao verem que os demais lhes têm em boa opinião. Diz também ser surpreendente o quanto podem se sentir ultrajadas quando outros atacam seu sentimento de grandeza.<sup>299</sup> Aduz o autor que a opinião alheia é comumente composta de informações inverossímeis, enviesadas e desabonadoras, e que é preciso estabelecer limites à importância dada a essa opinião, a fim de que não fiquemos escravos dos sentimentos por ela provocados e, conseqüentemente, vulneráveis àqueles que desejem controlar ou dirigir nossas ações:

A verdade é que o valor que atribuímos à opinião dos outros, e a nossa constante busca a seu respeito, estão, ambos, em desproporção com qualquer resultado que possamos esperar obter, de maneira que essa atenção à opinião das outras pessoas pode ser considerada uma espécie de mania universal que todo mundo tem. Em tudo o que fazemos, quase a primeira coisa que pensamos é no que as outras pessoas vão dizer, e quase a metade dos problemas e aborrecimentos cotidianos podem ser atribuídos a nossa ansiedade sob esse aspecto; é a ansiedade que se encontra na raiz de todo sentimento de grandeza, [sentimento esse] que é frequentemente mortificado porque é morbidamente sensível. A solicitude sobre o que os outros vão dizer subjaz toda a nossa vaidade e presunção, sim, e [subjaz também] toda nossa pompa e arrogância. Sem ela, não existiria um décimo da nossa atual ostentação.<sup>300</sup>

Ainda entre os teóricos clássicos, Adam Smith compartilha da visão da reputação como uma paixão humana. O autor afirma que o homem é dotado de um desejo natural por agradar aos outros e de uma aversão natural a ofendê-los, que sente prazer diante da consideração alheia e que sofre com a opinião desfavorável.<sup>301</sup> Ao mesmo tempo, Smith evidencia uma nova perspectiva sobre a reputação, ao afirmar que “o sucesso da maioria das pessoas sempre depende da boa opinião de seus vizinhos e pares; e à revelia de uma conduta toleravelmente regular, esse

---

<sup>298</sup> SCHOPENHAUER, Arthur. **The essays of Arthur Schopenhauer**. The wisdom of life. v. 7. Translated by T. Bailey Saunders. Pennsylvania State University, 2005, p. 53.

<sup>299</sup> SCHOPENHAUER, Arthur. **The essays of Arthur Schopenhauer**. The wisdom of life. v. 7. Translated by T. Bailey Saunders. Pennsylvania State University, 2005, p. 47

<sup>300</sup> SCHOPENHAUER, Arthur. **The essays of Arthur Schopenhauer**. The wisdom of life. v. 7. Translated by T. Bailey Saunders. Pennsylvania State University, 2005, p. 47. No original: *The truth is that the value we set upon the opinion of others, and our constant endeavor in respect of it, are each quite out of proportion to any result we may reasonably hope to attain; so that this attention to other people's attitude may be regarded as a kind of universal mania which everyone inherits. In all we do, almost the first thing we think about is, what will people say; and nearly half the troubles and bothers of life may be traced to our anxiety on this score; it is the anxiety which is at the bottom of all that feeling of self-importance, which is so often mortified because it is so very morbidly sensitive. It is solicitude about what others will say that underlies all our vanity and pretension, yes, and all our show and swagger too. Without it, there would not be a tenth part of the luxury which exists.*

<sup>301</sup> SMITH, Adam. **The theory of moral sentiments**. Indianapolis: Liberty Fund, 1984, p. 116.

sucesso dificilmente pode ser obtido”.<sup>302</sup> Para ele, portanto, a boa reputação é recompensada no mercado: a clientela cria expectativas positivas a respeito de agentes comerciais confiáveis, o que é bom para os negócios.<sup>303</sup> Em vez de mera paixão humana, a reputação se transforma em noção cognitiva, representando a (boa ou má) expectativa que os agentes mercadológicos formam a partir do comportamento passado de outros agentes, o que permite sua aplicação à prática comercial, como mecanismo de coordenação de interações sociais. Passa-se a ver, nela, uma fonte importante de informação sobre o comportamento futuro de parceiros e competidores, uma forma de reduzir as incertezas e as assimetrias que oneram e prejudicam o bom fluxo das relações comerciais. Nessa nova acepção, a reputação é concebida como um interesse indireto, um valor que se destina à obtenção ou à segurança de outro valor. Deixa, assim, de ser correlata a um sentimento, a uma fraqueza ou necessidade humana, adquirindo um viés pragmático. Os agentes econômicos se baseiam em informações reputacionais e buscam enaltecer a própria reputação porque isso lhes rende ganhos financeiros.<sup>304</sup>

Na mesma linha da concepção da reputação como um interesse indireto, o sociobiólogo Robert Trivers afirma que tal lógica explicaria por que as pessoas adotam certas posturas altruístas quando a escolha racional seria satisfazer seus próprios interesses.<sup>305</sup> Segundo o autor, um gesto altruísta, como o de salvar uma pessoa do afogamento, possibilita que o agente acumule uma reputação positiva e, assim, provoque no beneficiário do ato salvador um incentivo para uma deferência em seu favor, em retribuição. Sob a perspectiva de um altruísmo recíproco, a reputação seria um fator motivador, portanto, para que as pessoas se expusessem a riscos imediatos, contrários a seus interesses egoístas, em antecipação a possíveis ganhos futuros. Mas a resposta de Trivers não se sustentaria em um cenário mais complexo, em que o salvador e o salvo do exemplo anterior nunca mais se encontrassem ou em que fosse muito remota a hipótese de um ato de generosidade compensatório. Nessa conjuntura, dificilmente se poderia afirmar que a prática de um ato altruísta seria motivada pela expectativa de um ganho posterior.

---

<sup>302</sup> SMITH, Adam. **The theory of moral sentiments**. Indianapolis: Liberty Fund, 1984, p. 63.

<sup>303</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. *In*: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 72.

<sup>304</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. *In*: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 72.

<sup>305</sup> TRIVERS, Robert. The evolution of reciprocal altruism. **The quarterly review of biology**. Chicago, v. 46, n. 1, pp. 35-57, Mar./1971, p. 35.

Uma alternativa é dada, então, pela ideia de reciprocidade indireta. Segundo Richard Alexander, a reputação ainda é instrumento de incentivo à cooperação em situações em que a retribuição de um ato altruísta de A com relação a B não se dá em benefício de B, mas em benefício de C.<sup>306</sup> Essa teoria pressupõe que a reciprocidade indireta seja o fundamento de sistemas morais, éticos e jurídicos, uma presença penetrante em todos os aspectos da vida social e da psiquê dos seres humanos. De acordo com essa perspectiva, a reputação engendraria e comunicaria a informação coligida e avaliada coletivamente, considerada representativa de valores éticos e morais relevantes para a manutenção de grupamentos e sociedades humanas. O motivo pelo qual estamos constantemente avaliando as ações de outras pessoas seria a intenção de buscar maior previsibilidade sobre seu comportamento futuro, respondendo a perguntas fundamentais para a convivência humana, como: quem é mais inclinado a ajudar alguém? Quem é mais propenso a abusar da confiança de seus pares?

Na contemporaneidade, a concepção da reputação relacionada à cooperação também se desenvolveu significativamente entre os teóricos da chamada teoria dos jogos, como Robert Axelrod, cuja preocupação se volta para a obtenção de cooperação entre duas ou mais pessoas em situações nas quais não há uma autoridade central. Nessas hipóteses, imagina-se que a postura racional de cada participante seria a de não cooperar, perseguindo seus interesses individuais.<sup>307</sup> A circunstância é notoriamente ilustrada pelo dilema do prisioneiro, uma parábola matemática proposta originalmente por Merrill Flood e Melvin Dresher e formalizada, em seguida, por Albert Tucker. Propõe-se uma situação hipotética em que duas pessoas são acusadas de um crime e interrogadas separadamente pela polícia.<sup>308</sup> A cada uma delas é dito que, se ambas confessarem, terão que pagar uma multa X. Se apenas uma confessar, porém, esta receberá uma recompensa, enquanto a outra pagará a multa em dobro. Nesse cenário, a melhor estratégia individual é a de confessar, evitando o risco de pagar a multa dobrada. Melhor ainda, contudo, seria se cada acusado pudesse se informar a respeito do comportamento do outro ou pudesse se comunicar com o outro, coordenando suas ações para que ninguém confessasse e, conjuntamente, ambos escapassem de qualquer punição.

---

<sup>306</sup> ALEXANDER, Richard. A biological interpretation of moral systems. **Zygon: Journal of Religion and Science**. London, v. 20, n. 1, pp. 3-20, Mar./1985, p. 13.

<sup>307</sup> AXELROD, Robert. **The evolution of cooperation**. New York: Basic Books, 1984, p. 3.

<sup>308</sup> TUCKER, Albert. The mathematics of Tucker: a sample. **The two-year college mathematics journal**. v. 14, n. 3, pp. 228-232, Jun./1983, p. 228.

Axelrod se questiona sobre o comportamento egoísta esperado dos agentes submetidos a situações da vida real similares à do dilema do prisioneiro, vislumbrando a probabilidade de que, mesmo que os acusados do dilema tivessem informações um sobre o outro, adotassem a alternativa mais satisfatória para seu ganho individual (isto é, confessar), de forma a fazer com que o outro investigado suporte a sanção mais onerosa. O autor aduz que, para que o comportamento cooperativo se torne também a opção racionalmente mais vantajosa, do ponto de vista individual, faz-se necessário que o dilema seja jogado reiteradamente, em sucessivas rodadas (dilema do prisioneiro reiterado), a fim de que cada acusado possa retaliar a decisão anticooperativa da rodada anterior. Nesse contexto, a reputação é definida como a expectativa dos demais jogadores sobre a estratégia que um determinado jogador utilizará, na próxima rodada: cooperar ou não cooperar.<sup>309</sup> Axelrod afirma que:

A reputação é tipicamente estabelecida por meio da observação das ações de um jogador em interação com outros jogadores. (...) Conhecer a reputação das pessoas nos permite obter alguma informação sobre a estratégia que elas irão adotar [em próximas interações] mesmo antes de tomarmos nossa primeira decisão. Essa possibilidade sugere indagar sobre quanto valeria saber ao certo qual estratégia o outro jogador irá utilizar. Uma forma de medir o valor de qualquer tipo de informação é calcular a diferença entre a situação final com e sem a informação em questão. Quanto menor for essa diferença, menor será a necessidade de obter tal informação e [consequentemente] menor será seu valor.<sup>310</sup>

A concepção que compreende a reputação como uma informação razoavelmente confiável sobre o comportamento futuro de interlocutores, em cenários de interação reiterada, e que também a entende como uma informação manejável para fins estratégicos, isto é, para o planejamento do comportamento do próprio agente em futuras interações, ganhou enorme difusão na Economia e na Sociologia contemporâneas. No campo econômico, a reputação é relacionada a processos de avaliação de preços e produtos por consumidores, à inovação e à governança de

---

<sup>309</sup> AXELROD, Robert. **The evolution of cooperation**. New York: Basic Books, 1984, p. 150.

<sup>310</sup> AXELROD, Robert. **The evolution of cooperation**. New York: Basic Books, 1984, p. 150. No original: *A reputation is typically established through observing the actions of that player when interacting with other players. (...) Knowing people's reputations allows you to know something about what strategy they use even before you have to make your first choice. This possibility suggests the question of how valuable it would be to know for certain what strategy the other player is about to use with you. A way to measure the value of any piece of information is to calculate how much better you could do with the information than without it. Thus, the better you can do without the information, the less you need the information, and the less it is worth.*

contratos incompletos.<sup>311</sup> Estudos experimentais demonstram, por exemplo, que a concessão de benefícios adicionais aos funcionários de uma empresa, não previstos em contrato, serve de estímulo para que se empenhem mais em seus afazeres.<sup>312</sup> A reputação também é concebida como um mecanismo de ameaça e retaliação em contextos interempresariais, incentivando a boa vontade e a concessão de benefícios e doações entre parceiros comerciais.<sup>313</sup> Representa, ainda, um importante ativo das empresas perante o mercado consumidor, relacionando-se nesse ponto a aspectos de responsabilidade socioambiental (ESG).<sup>314</sup>

Geoffrey Brennan e Philip Pettit advogam em favor da concepção de uma economia da estima, utilizando o termo como um gênero do qual a reputação é uma das espécies. Para eles, a reputação se distinguiria das demais formas de estima por corresponder a uma avaliação segundo critérios objetivos. Já com relação à estima, objeto central de sua investigação, salientam que a canalização da força da economia da estima se apresenta como uma alternativa boa e barata para a solução de dificuldades de policiamento e sanção relativas ao descumprimento de normas de utilidade e bem-estar público, como manter as ruas limpas e recolher as fezes dos cachorros. Argumentam, nesse sentido:

(...) não é preciso que existam custos intencionalmente associados [para que existam ações de] sancionamento mútuo. Nós podemos aplicar estas sanções simplesmente por sermos vistos observando e formando um juízo sobre o comportamento de outras pessoas.

Presuma que cada um de nós se importe com que os outros pensem bem de nós em certo sentido, mesmo que não digam ou façam nada que expresse esse juízo: nós valorizamos a estima e evitamos a desestima dos nossos pares. Presuma que, mesmo que eles não façam e não digam nada, é geralmente evidente – e de fato uma questão de conhecimento comum entre agente e observadores – que algumas pessoas veem e julgam positivamente, e outras veem e julgam negativamente o que algum de nós faz. Ou que há um risco de que possam ter essa opinião. E presuma, finalmente, que, a depender da forma como agimos, nós podemos aumentar ou diminuir a estima de que gozamos.

É evidente que, sob essas presunções, podemos sancionar uns aos outros e talvez policiar uns aos outros com relação a um determinado padrão de comportamento

<sup>311</sup> MEIJAARD, Joris. Making sense of the new economy. Erasmus **University Rotterdam and EIM Business & Policy Research**. Zoetermeer, Feb./2001, p. 21.

<sup>312</sup> GÄCHTER, Simon; FALK, Armin. Reputation and reciprocity: consequences for the labour relation. **Scandinavian Journal of Economics**. v. 104, n. 1, pp. 1-27, 2002, p. 8.

<sup>313</sup> CHAUVIN, Keith; GUTHRIE, James. Labor market reputation and the value of the firm. **Managerial and Decision Economics**. Lakeland, v. 15, pp. 543-552, Nov./Dec. 1994, p. 550 e SCHWARTZ, Robert. Corporate Philanthropic Contributions. **The Journal of Finance**. Aldan, v. 23, pp. 479-497, June/1968, p. 480.

<sup>314</sup> PWC. From marginalised to ‘mainstreamed’: reputation management in the era of ESG. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.pwc.co.uk/issues/esg/reputation-management-in-era-of-esg.html>>. Acesso em 26/04/2023.

– como o de manter as ruas limpas – sem ter que levantar um dedo. Nós podemos recompensar e punir uns aos outros apenas por estarmos lá e registrarmos o caráter do comportamento de outras pessoas. E a expectativa dessas recompensas e punições pode nos conduzir a ajustar nosso comportamento também. A estima e a desestima descoordenadas que conferimos uns aos outros podem tornar efetivas forças que servem, tão silenciosamente quanto a gravidade, para manter nosso comportamento de acordo com certos padrões.<sup>315</sup>

A estima, aqui, é assumida com o sentido de um juízo positivo ou negativo que as pessoas fazem umas das outras com relação a certas qualidades ou certos aspectos socialmente relevantes.<sup>316</sup> Brennan e Pettit consideram que a economia da estima poderia ser concebida como uma economia, na medida em que há abundância de demanda (a maioria das pessoas busca ser positivamente avaliada pelas demais, em algum aspecto) e escassez de oferta (as avaliações positivas normalmente só são conferidas a quem apresenta um comportamento acima da média em determinada atividade). A estima é, portanto, um elemento de duas vertentes: uma vertente comparativa e outra, diretiva. A dimensão comparativa se deveria ao fato de que as avaliações que efetuamos sobre outrem são sempre relativas, em comparação com a média das outras pessoas. Já na dimensão diretiva, a estima expressa uma propriedade normativa, tendo por efeito incentivar outras pessoas a agirem de certo modo, de maneira a conseguirem manter o juízo realizado.<sup>317</sup> É preciso acrescentar, ainda, que a economia da estima também seria caracterizada pela presença de competitividade e transações veladas (*hidden*), uma vez que a estima é um bem conquistado, merecido, não é algo que possa ser ativamente perseguido ou obtido como contraprestação por outro bem ou valor. Assim, na economia da estima, a competitividade e as

---

<sup>315</sup> BRENNAN, Geoffrey; PETTIT, Philip. The hidden economy of esteem. **Economics and Philosophy**, Cambridge, n. 16, pp. 77-98, 2000, p. 78. No original: (...) *neither need there be any intentionally borne costs associated with mutual sanctioning. We may carry out such sanctioning just by being seen to observe and form an assessment of one another's behaviour. Assume that we each care about whether others think well of us in certain ways, even if they say or do nothing to express this: we each cherish the esteem, and shrink from the disesteem, of our fellows. Assume that even if they do or say nothing it is often obvious – often indeed a matter of shared awareness between an agent and observers – that some others see and think well, or see and think badly, of what one of us does. Or that there is a risk that they may do so. And assume, finally, that depending on how we act, we may each increase or decrease the expected esteem that we enjoy. It is clear that under these assumptions we may sanction one another, and perhaps police one another into a given pattern of behaviour – even into keeping the streets clean ± without lifting a finger. We may reward and punish each other just by being there and registering the character of one another's behaviour. And the expectation of such rewards and punishments may lead us each to adjust our behaviour accordingly. The unorchestrated esteem and disesteem that we give one another may put in play forces that serve, as silently as gravity, to fix our behaviour in certain patterns*”.

<sup>316</sup> BRENNAN, Geoffrey; PETTIT, Philip. The hidden economy of esteem. **Economics and Philosophy**, Cambridge, n. 16, pp. 77-98, 2000, p. 78.

<sup>317</sup> BRENNAN, Geoffrey; PETTIT, Philip. The hidden economy of esteem. **Economics and Philosophy**, Cambridge, n. 16, pp. 77-98, 2000, p. 82.

transações se desenvolveriam não em torno da busca da estima, diretamente, mas em torno de uma espécie de índice ou substituto da estima — os serviços necessários à sua obtenção, como a atenção ou a associação a pessoas reputadas, ou a expressão ou voz necessária à divulgação de feitos estimáveis de alguém.<sup>318</sup>

Há ainda outras características importantes acerca da reputação que as teorias clássicas parecem ter negligenciado. Segundo Rosaria Conte e Mauro Paolucci, a reputação tem uma definição muito vaga nas Ciências Sociais e as concepções existentes se restringem a uma análise diádica, isto é, que se reduz à relação entre quem avalia e quem é avaliado, desconsiderando o ambiente social em que essa interação está inserida.<sup>319</sup> Negligencia-se, em geral, o fato de que a reputação deve ser compreendida não a partir de avaliações, mas principalmente a partir de meta-avaliações, que têm por base um conjunto de outras avaliações. A reputação é um fenômeno emergente, construído a partir de um processo espontâneo de disseminação de avaliações e de meta-avaliações no interior de um sistema social.<sup>320</sup> Seria, assim, uma norma criada espontânea e desorganizadamente, no fluxo da interação social, a partir da fusão de avaliações difusas sobre o comportamento das pessoas com avaliações das avaliações desse comportamento. Seu caráter normativo consiste na propriedade que tem de induzir a pessoa reputada a, conforme o caso, praticar ou deixar de praticar certos atos que confirmem ou refutem a expectativa que se tem sobre seu comportamento.<sup>321</sup> A reputação não é o processo, mas o efeito (normativo) que essa difusão de informações de teor avaliativo produz nos níveis epistêmico e pragmático da atividade dos agentes de um sistema social.<sup>322</sup>

Outra questão importante e normalmente negligenciada a propósito das concepções sobre a reputação se refere aos diferentes atores que participam do seu processo de difusão, incluindo os papéis que lhes cabem e o modo pelo qual são impactados nesse processo. Em geral, o foco dos estudos existentes parece excessivamente direcionado a quem é o alvo da avaliação. No

---

<sup>318</sup> BRENNAN, Geoffrey; PETTIT, Philip. The hidden economy of esteem. **Economics and Philosophy**, Cambridge, n. 16, pp. 77-98, 2000, p. 91.

<sup>319</sup> CONTE, Rosaria; PAOLUCCI, Mario. **Reputation in artificial societies**. Social beliefs for social order. New York: Springer Science+Business Media, 2002, p. 32.

<sup>320</sup> CONTE, Rosaria; PAOLUCCI, Mario. **Reputation in artificial societies**. Social beliefs for social order. New York: Springer Science+Business Media, 2002, p. 5.

<sup>321</sup> CONTE, Rosaria; PAOLUCCI, Mario. **Reputation in artificial societies**. Social beliefs for social order. New York: Springer Science+Business Media, 2002, p. 6.

<sup>322</sup> MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. In: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo., 2006, Genova. **Atti [...]**. Genova: Erga Edizioni, 2006. [s.p.].

entanto, é certo que o processo que resulta na consolidação da reputação conta com pelo menos outros três atores: o avaliador, o beneficiário da avaliação e o agente transmissor da informação reputacional.<sup>323</sup> Um mesmo indivíduo pode desempenhar mais de um desses papéis, mas também pode ser que, em certos sistemas sociais, eles permaneçam rigorosamente separados.

Além disso, é possível cogitar de sistemas em que as avaliações são unidirecionais e de outros em que as avaliações são recíprocas. Assim, conforme se dê a distribuição dos papéis e a direção das avaliações, pode a acurácia das duas etapas envolvidas nesse processo (a avaliação e a transmissão da informação reputacional) vir a ser influenciada por um viés de prudência ou por um viés de cortesia.<sup>324</sup> O viés cortês se dá quando avaliadores e agentes transmissores também são avaliados, o que os leva a serem benevolentes em suas análises e a evitarem a transmissão da má reputação, na expectativa de que os outros integrantes do sistema façam o mesmo com relação à reputação deles próprios (isto é, na expectativa de reciprocidade). Essa situação é mais comum em hipóteses nas quais a reputação é utilizada em interações espontâneas pelos integrantes de um sistema social. Nesses casos, o avaliador muitas vezes pondera o potencial impacto da avaliação que emitirá sobre sua própria reputação, uma vez que ele também pode ser objeto de avaliação pelo avaliado. Já o viés prudencial tem lugar quando a avaliação é unidirecional, quando avaliadores e transmissores não são, eles próprios, objetos de avaliação. Tais situações são mais comuns ao emprego estratégico da reputação, aliado a atividades e setores econômicos, por exemplo. Nessas hipóteses, avaliadores e transmissores tendem a exercer a atividade a serviço ou em favor dos beneficiários, inclinando-se, por isso, a ser rigorosos na avaliação e mais eficientes na transmissão da informação.<sup>325</sup>

Ademais, a qualidade da própria avaliação ou da informação que alguém se propõe a transmitir pode ser posta em questão por outras pessoas. Um avaliador que erra muito nas suas previsões não é reputado um bom avaliador, assim como um transmissor cuja informação transmitida se revela imprecisa não conquista a reputação de ser uma boa fonte de informação. Sob esse ponto de vista, o sistema desincentiva avaliações extremas e estimula a adoção de

<sup>323</sup> MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. In: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo., 2006, Genova. **Atti** [...]. Genova: Erga Edizioni, 2006. [s.p.].

<sup>324</sup> MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. In: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo., 2006, Genova. **Atti** [...]. Genova: Erga Edizioni, 2006. [s.p.].

<sup>325</sup> MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. In: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo., 2006, Genova. **Atti** [...]. Genova: Erga Edizioni, 2006. [s.p.].

posições neutras e medianas, já que avaliações que não se destacam e que não destoam muito das demais possuem menos chances de serem desafiadas por outros integrantes do sistema e, assim, redundarem em perda reputacional para agentes avaliadores e transmissores.

Gloria Origgi também enfatiza que a reputação é um fenômeno essencialmente comunicativo.<sup>326</sup> Para a autora, não se trata somente de uma nuvem de opiniões de pessoas sobre outras pessoas, mas sim de uma opinião sobre a opinião de outras pessoas, uma metarrepresentação que é verbalizada, falada, escrita, repetida, disseminada socialmente. É, portanto, uma representação pública do que as pessoas consideram ser a opinião dos outros sobre ainda terceiras pessoas.<sup>327</sup> Origgi também observa que a reputação tem uma dinâmica de transmissão não linear, dependente do peso que as pessoas atribuem às opiniões emitidas por outrem e da influência que as outras pessoas exercem sobre elas.<sup>328</sup> Nesse sentido, a reputação e a transmissão da reputação seriam influenciadas por relações de autoridade e deferência, muitas das quais não nos é impossível prever e governar. A esse respeito, a autora afirma que o que nós pensamos sobre outras pessoas é o que nós pensamos que estamos obrigados a pensar, numa oscilação delicada entre a preocupação com nossa própria reputação e nossa simultânea participação na difusão da reputação de outras pessoas.<sup>329</sup>

Origgi defende, enfim, que a reputação cumpre dois papéis normativos importantes. Primeiramente, é motivação para a ação, na medida em que as pessoas tendem a optar pelo comportamento que preserva ou incrementa sua reputação, quer isso ocorra na intenção de proteger um interesse indireto (o bom nome no mercado, por exemplo), quer se dê por um motivo de princípio (como para não se sentir constrangido).<sup>330</sup> Mas a reputação também deve ser considerada uma justificativa adequada para o aprendizado, especialmente diante de circunstâncias de superabundância na disponibilidade informacional, diante da restrita capacidade

---

<sup>326</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. In: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 72.

<sup>327</sup> ORIGGI, Gloria. **What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 64.

<sup>328</sup> ORIGGI, Gloria. **What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 64.

<sup>329</sup> ORIGGI, Gloria. **What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 67.

<sup>330</sup> ORIGGI, Gloria. **What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 67.

humana de processar adequadamente toda essa quantidade de informação.<sup>331</sup> Ao possibilitar a complementação dos dados obtidos por observação direta com dados avaliados, sopesados, oferecidos por outras pessoas, a informação reputacional funcionaria como uma espécie de atalho.<sup>332</sup> Assim, a despeito de sua não linearidade e do seu enviesamento, a informação reputacional apareceria como uma ferramenta não só adequada, mas fundamental para a tomada de decisões na sociedade atual.

## 2.2 A reputação como conceito normativo

A reputação é um fenômeno social emergente, que ostenta uma normatividade muito particular. Essa normatividade deve ser compreendida em sentido amplo, como uma razão socialmente compartilhada para fazer juízos de valor sobre outras pessoas.<sup>333</sup> Ela pode, ou não, ser institucionalizada a partir de um processo de normatização jurídica. Mais especificamente, pode ser ratificada pelo Direito por meio de uma autorização expressa ou pode ser tolerada pela indiferença com relação à sua ocorrência.<sup>334</sup> E a reputação, como conceito normativo, estabelece uma relação histórica de ambiguidade perante a ordem jurídica.

Anteriormente ao advento da primeira onda de codificações civis dos países ocidentais, no século XVIII, ofensas à reputação eram relatadas como questões inicialmente estranhas ao Direito, reguladas por meio de códigos de honra e resolvidas com o recurso à autotutela, por meio de retaliações violentas.<sup>335</sup> A honra significava o valor, a avaliação ou a apreciação que corresponderia a certa pessoa no seio de uma dada comunidade.<sup>336</sup> Correspondia, portanto, ao dito valor social de cada pessoa, que variava de acordo com idade, sexo, profissão e posição ou status familiar e social.<sup>337</sup> Quando estatuídos como infrações aos códigos de honra medievais, como os 26 mandamentos irlandeses, a ofensa dirigida à pessoa dotada de certo status, assim como a

<sup>331</sup> ORIGGI, Gloria. **What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 67.

<sup>332</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. *In*: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 79.

<sup>333</sup> HABERMAS, Jürgen. **Between Facts and Norms**. Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy. Translated by William Rehg. Cambridge: MIT Press, 1994, p. 9.

<sup>334</sup> BOBBIO, Norberto. **Teoria Geral do Direito**. 3ª Ed. Tradução de Denise Agostinetti e Silvana Cobucci Leite. São Paulo: Martins Fontes, 2010, p. 322.

<sup>335</sup> APPIAH, Kwame. **The honor code**. How moral revolutions happen. New York: W. W. Norton, 2010, p. 36.

<sup>336</sup> VON JHERING, Rudolf. **A finalidade do direito**. V. II. Tradução de Heder Hoffmann. Campinas: Bookseller, 2002, p. 312.

<sup>337</sup> VON JHERING, Rudolf. **A finalidade do direito**. V. II. Tradução de Heder Hoffmann. Campinas: Bookseller, 2002, p. 312.

omissão em lhe dispensar o adequado nível de respeito em certas circunstâncias sociais, eram assumidas como causa adequada para a justificação do exercício da autotutela, desde que essa se desse de acordo com as regras previstas em tais códigos privados. Essas normas estabeleciam mundos de honra, em que a pessoa ofendida estaria autorizada e seria até incentivada a responder à ofensa, conforme sua gravidade e conforme a posição social dos envolvidos, por meio de agressões físicas ou verbais, de atos de vingança dirigidos contra a própria pessoa ou seus familiares, ou, ainda, por meio da convocação do ofensor para um duelo — mais utilizado entre membros da nobreza e em situações nas quais o ofendido ostentasse uma posição social igual ou superior à do ofensor.<sup>338</sup>

Também há relatos no sentido de que a ofensa à honra e à reputação poderia ser causa de ações privadas no direito dos povos bárbaros, que seriam decididas perante cortes de honra em cada principado.<sup>339</sup> Além disso, o direito canônico também tomava parte em contendas dessa natureza. Nas modalidades constitutiva (*infamia juris latae sententiae*, relativa a atentados contra a Igreja, a fé católica ou suas instituições) ou declaratória (*infamia juris ferendae sententiae*, relativa ao descumprimento de obrigações civis ou ao cometimento de ato definido como crime), a pena de infâmia se dirigia precisamente à perda da boa reputação, instituída como espécie de sanção para infrações às normas da Igreja Católica.<sup>340</sup>

Assim, em uma primeira situação, o Direito comumente considerava ofensas à reputação como questões de honra, restringindo-se a admitir a retaliação, a vingança ou o duelo em circunstâncias nas quais o agente retaliador tivesse sido injustamente atacado em sua reputação. Essas ações violentas eram consideradas justificáveis quando respondessem a uma ofensa dessa natureza, isentando o agente retaliador de sanções pela agressão perpetrada contra seu ofensor.<sup>341</sup> Por outro lado, havia hipóteses em que a ofensa à reputação era caracterizada como crime e a perda da reputação era concebida como sanção, estabelecida seja pelas cortes de honra, seja pela jurisdição eclesiástica.<sup>342</sup>

---

<sup>338</sup> APPIAH, Kwame. **The honor code**. How moral revolutions happen. New York: W. W. Norton, 2010, p. 32.

<sup>339</sup> VEEDER, Van V. The history and theory of the law of defamation. **Columbia Law Review**, v. 3 n. 8, pp. 546-573, Dec./1903, p. 548.

<sup>340</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994, p. 26.

<sup>341</sup> APPIAH, Kwame. **The honor code**. How moral revolutions happen. New York: W. W. Norton, 2010, p. 36.

<sup>342</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994, p. 26.

À modernidade, a reputação também seria incorporada na sua relação com a ideia de honra. Com o advento dos Estados Nacionais e da codificação como instrumento de consolidação do direito oficial, a honra e a reputação foram objeto de regulamentação na esfera criminal. No Brasil, o Código Criminal do Império previa como puníveis a calúnia (atribuir falsamente a alguém um fato criminoso) e a injúria (a imputação, a alguém, de um ato criminoso, de vícios ou defeitos que o possam expor ao ódio ou desprezo público, de crimes, “em tudo o que pode prejudicar a reputação de alguém” ou, ainda, gestos ou sinais reputados insultantes na opinião pública). Ainda hoje, o Código Penal prevê como crimes de ação privada tanto a calúnia (artigo 138), que se materializa na imputação falsa de um crime a alguém, como a injúria, que consiste na ofensa à dignidade ou ao decoro de alguém (artigo 140), mas também a difamação, que corresponde à falsa imputação de fato ofensivo à reputação (artigo 139).

No Direito, portanto, honra e reputação são conceitos umbilicalmente interligados na origem. Tércio Sampaio Ferraz Júnior afirma que o direito à honra consistiria no “direito de sustentar o modo pelo qual cada um supõe e deseja ser bem-visto pela sociedade”,<sup>343</sup> o que revela o duplo aspecto tradicionalmente encontrado no conceito jurídico de honra. Em uma primeira acepção, honra se refere ao senso de autoestima pessoal, a denominada honra interna ou subjetiva. Nesse cenário, a ofensa à honra é associada ao constrangimento, à vergonha, à humilhação ou ao flagelo suportado por alguém em decorrência de uma ofensa, seja ela verbal, escrita ou psicológica.<sup>344</sup> Em uma segunda vertente, porém, a honra definida por Ferraz Júnior também se vê associada à fama, à respeitabilidade, à reputação ou ao dito bom nome de alguém no meio social. No sentido objetivo, a honra equivale à impressão de uma pessoa aos olhos dos outros, à sua imagem social, a seus atributos reconhecidos pelo corpo social, equiparando-se àquilo que os autores clássicos concebiam como estima ou reputação.<sup>345</sup> Assim, a reputação é juridicamente definida como uma espécie de honra social, relacionada à opinião que os outros têm de alguma pessoa.<sup>346</sup> É nesse sentido que se concebe, também, que a pessoa jurídica pode ser vítima de uma ofensa à reputação, já que também goza de certa fama, respeitabilidade e bom

---

<sup>343</sup> FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. Sigilo de dados: o direito à privacidade e os limites à função fiscalizadora do Estado. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 8, pp. 439-459, jan./1993, p. 443.

<sup>344</sup> DE CUPIS, Adriano. **Os direitos da personalidade**. Tradução de Afonso Celso Furtado Rezende. Campinas: Romana, 2004, p. 17.

<sup>345</sup> DE CUPIS, Adriano. **Trattato di diritto civile e commerciale**. t. 4, t. 1, Milano: A. Giuffrè, 1973, p. 229.

<sup>346</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994, p. 61.

nome ou de certa imagem social. A lesão à reputação atinge a estima ou a consideração de que alguém goza no meio social — também chamada de honra externa.<sup>347</sup> Essa categoria de ofensa corresponde a atos que acarretam a redução da estima ou do apreço da pessoa pela coletividade.<sup>348</sup>

É preciso destacar, no entanto, que há uma clara simbiose entre a honra subjetiva e a honra objetiva no papel normativo que ambas desempenham, como reguladores das relações jurídicas e sociais. A importância atribuída à honra pelos membros de uma dada comunidade é fortemente atrelada à importância que essa comunidade atribui à manutenção de uma boa reputação.<sup>349</sup> Quanto maior o peso atribuído a uma boa reputação, maior será a tutela por ela dispensada às questões de honra. Assim, a relevância da honra para as relações sociais é uma variável culturalmente demarcada, que tem maior proeminência para as chamadas culturas de honra, como as latino-americanas e a alemã. Já para as culturas denominadas individualistas, como a norte-americana e a holandesa, honra e reputação não teriam tanta relevância.<sup>350</sup>

Na mesma linha, tem-se que, nas culturas de honra, a falta da dispensação da dose adequada de respeito em certos contextos sociais, atingindo diretamente a reputação de alguém, geralmente implica reações emocionais intensas no atingido, levando a sentimentos de raiva, vergonha ou humilhação.<sup>351</sup> A ofensa à honra objetiva geralmente acarreta, assim, um prejuízo à honra subjetiva. A masculinidade, a feminilidade, a família, além de certos contextos profissionais e sociais, seriam os principais campos em que impera a normatividade dos mundos de honra, o que denota a importância de uma análise mais cuidadosa desses ambientes para o estudo da reputação.<sup>352</sup>

<sup>347</sup> PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. **Tratado de direito privado**. v. VII. Atualizado por Wilson Rodrigues Alves. Rio de Janeiro: Bookseller, 1999, p. 64.

<sup>348</sup> REIS JÚNIOR, Antônio dos. Novas perspectivas sobre o direito à honra: estudos sob a ótica civil-constitucional. **Civilística**. [On-line]. a. 2, n. 2, 2013, p. 10. Disponível em: <<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Reis-J%C3%BAnior-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>>. Acesso em 07/04/2019.

<sup>349</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. **Cognition and Emotion**. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 145.

<sup>350</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. **Cognition and Emotion**. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 144.

<sup>351</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. **Cognition and Emotion**. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 145.

<sup>352</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. **Cognition and Emotion**. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 145.

A reputação da masculinidade é caracterizada pela valorização de expressões e demonstrações de dureza, força e status.<sup>353</sup> Parece, portanto, que a masculinidade é mais associada a certos mecanismos de restauração do que à perda, propriamente dita, da reputação. Assim, as expressões tipicamente associadas à honra masculina seriam consideradas meios legítimos de se restaurar a reputação do homem. Concretizando exatamente essa ideia, os mecanismos de autotutela previstos nos códigos de honra medievais autorizavam demonstrações de força e violência como resposta a violações à reputação dos ditos homens bons. No Brasil, a restauração da reputação masculina por meio de ações violentas já foi admitida como causa atenuante de crimes violentos contra a mulher, chegando ao extremo de ser considerada excludente de ilicitude para crime de homicídio doloso. Vale lembrar que a tese da legítima defesa da honra foi notabilizada pela defesa do acusado Doca Street para justificar o assassinato da socialite Ângela Diniz.<sup>354</sup> Foi só muito recentemente que o Supremo Tribunal Federal declarou a inconstitucionalidade de tal tese, considerando-a “recurso argumentativo/retórico odioso, desumano e cruel utilizado pelas defesas de acusados de feminicídio ou agressões contra a mulher para imputar às vítimas a causa de suas próprias mortes ou lesões”<sup>355</sup>, e declarando que se constitui em “ranço, na retórica de alguns operadores do direito, de institucionalização da desigualdade entre homens e mulheres e de tolerância e naturalização da violência doméstica”.<sup>356</sup>

Já a reputação feminina é como a contraface dessa perspectiva, de modo que, comumente, a normatividade da masculinidade e da feminilidade nas relações de gênero se expressam de forma recíproca. Nesse espaço, a reputação feminina foi tradicionalmente associada a atributos como contenção, castidade, pureza, recato e submissão.<sup>357</sup> Uma de suas principais dimensões seria a chamada honra sexual, que avaliava a reputação das mulheres segundo o critério da

---

<sup>353</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. *Cognition and Emotion*. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 144.

<sup>354</sup> SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade*. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 75. No caso em questão, a tese da legítima defesa da honra, adotada pela sentença do 1º grau, foi posteriormente revertida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

<sup>355</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental n. 779. Ementa: [...]. Tribunal Pleno. Relator Ministro Dias Toffoli, 1º de agosto de 2023. Diário da Justiça Eletrônico n. 226, 06 de outubro de 2023.

<sup>356</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental n. 779. Ementa: [...]. Tribunal Pleno. Relator Ministro Dias Toffoli, 1º de agosto de 2023. Diário da Justiça Eletrônico n. 226, 06 de outubro de 2023.

<sup>357</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. *Cognition and Emotion*. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 144.

virgindade. Sueann Caulfield relata que era comum juízes exigirem que as mulheres se submetessem a exames clínicos para atestar a hígidez do hímen, a fim de que pudessem ser consideradas mulheres honestas, qualidade necessária para receberem proteção legal face a estupro, assédio e promessas de casamento.<sup>358</sup>

Em uma sociedade fortemente demarcada por mundos de honra, a interação entre as perspectivas masculina e feminina da reputação resulta, ainda hoje, em uma cultura que normaliza a demonstração de força e violência por parte dos homens e que condena a liberdade de escolhas existenciais, sociais, afetivas e sexuais por parte das mulheres, de modo a incentivar todo tipo de violência contra elas.<sup>359</sup> No âmbito criminal, essa violência é expressa pela enorme quantidade de casos de feminicídio e outros tipos de ataques motivados pelo gênero.<sup>360</sup> No âmbito civil, a proteção aos ideais das reputações masculina e feminina se expressa em um histórico de normas que expressam uma lógica proprietária entre os integrantes das relações conjugais. Esses regimes de honra se encontravam cristalizados na atribuição de diferentes papéis, deveres e direitos do marido e da mulher (artigos 233 e 240 do Código Civil de 1916), na submissão do exercício de profissão pela mulher à autorização do marido (artigos 243 e 246 do Código Civil de 1916), na possibilidade de anulação do casamento por defloração da mulher (artigo 219 do Código Civil de 1916), no regime dotal (artigo 278 e ss.) e na perda, pela mulher condenada na ação de desquite, do direito ao uso do nome de casada (artigo 324), dentre outros.<sup>361</sup> Em razão do

---

<sup>358</sup> CAULFIELD, Sueann. **Em defesa da honra**. Moralidade, modernidade e nação no Rio de Janeiro (1918-1940). Tradução de Elizabeth de Avelar Solano Martins. Campinas: Unicamp, 2000, p. 52.

<sup>359</sup> MENDES, Soraia da Rosa. **Criminologia feminista: novos paradigmas**. São Paulo: Saraiva, 2014, E-book, local 171.

<sup>360</sup> Dados recentes do Conselho Nacional de Justiça contabilizam 640.867 processos por violência doméstica e familiar ou feminicídio em 2022 (BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório: O poder judiciário na aplicação da Lei Maria da Penha Ano 2022**. Brasília, 2023). O relatório do IPEA denominado Atlas da Violência mostra que 4.519 mulheres foram assassinadas no país no ano de 2018, indicando ainda que 68% destas eram mulheres negras, uma fatia populacional especialmente mais exposta a esse tipo de violência (BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Atlas da Violência 2019**. Brasília, 2019). Já o Fórum Brasileiro de Segurança Pública indica que os feminicídios aumentaram em 46% entre março de 2019 e março de 2020 (BRASIL. Ministério da Justiça. Fórum Nacional de Segurança Pública. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2020**. Brasília, 2020). No âmbito da violência sexual, o Anuário Brasileiro da Segurança Pública também denota uma taxa de 1 estupro a cada 8 minutos, totalizando 66.123 boletins de ocorrência em 2019. Do relatório Violência contra as Mulheres, do Observatório Parlamentar de Revisão Periódica Universal da Câmara dos Deputados, deduz-se que a Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180) realizou, em 2019, 1.314.113 atendimentos, sendo 6,5% destes registros de denúncias. As violações mais recorrentes foram referentes à violência doméstica e familiar (78,96%). Em 2019, foram registradas 7.727 denúncias de tentativa de feminicídio, denotando que, mesmo após o afastamento da honra masculina como tese defensiva, a violência de gênero ainda é um grave problema de segurança pública em nosso país.

<sup>361</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994, p. 182.

regime constitucional de igualdade de gênero, que impõe liberdade e respeito às escolhas existenciais de cada pessoa, atualmente muitas das diferenças normativas entre homens e mulheres foram abolidas. Contudo, algumas expressões ainda persistem, claramente, na prática jurisprudencial. Um exemplo emblemático é o caso da publicação não autorizada de fotografias de nudez de conhecida atriz brasileira em um jornal carioca de grande circulação, quando o Tribunal Estadual considerou que “só mulher feia pode se sentir humilhada, constrangida, vexada em ver o seu corpo desnudo estampado em jornais ou em revistas”<sup>362</sup> e que “as bonitas, não”.<sup>363</sup> Ao identificar a honra da mulher com a suposta beleza do seu corpo, tal decisão expressa tipicamente as ideias aqui referidas da honra e da reputação femininas.

Concebida como uma reputação coletiva, da qual participam e são afetados todos os integrantes da família, a reputação familiar também apresenta uma dimensão relevante dos regimes tradicionais de honra.<sup>364</sup> As vertentes normativas dessa concepção de honra e reputação normalmente concorrem com uma visão tradicional da própria instituição familiar, em que cada integrante (pai, mãe, filhos homens e mulheres) possui um papel e um status próprios.<sup>365</sup> No âmbito criminal, a reputação familiar convive com outros valores morais para, por exemplo, agravar a pena no caso de crimes cometidos contra ascendente, descendente, irmão ou cônjuge (artigo 61, inciso II, alínea *e*, do Código Penal Brasileiro). A violência familiar também é objeto de regime penal específico voltado à proteção dos integrantes da família na Lei Maria da Penha (Lei Federal 11.340/2006). No Direito Civil, essas relações interferem no âmbito das sucessões, na proteção dos idosos, das crianças e dos adolescentes. No Código Civil, a indignidade (artigo 1814) e a deserdação (artigos 1962 e 1963) preveem hipóteses para que quem atente contra o *de cuius* ou seus familiares seja excluído da sucessão. A ofensa à honra não é apenas inerente à hipótese prevista em vários dos incisos dos artigos supracitados, mas o próprio instituto da

<sup>362</sup> SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 124.

<sup>363</sup> SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 124.

<sup>364</sup> RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. **Cognition and Emotion**. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002, p. 144.

<sup>365</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994, p. 68. Atualmente, sob a égide de uma concepção democrática de família (MENEZES, Joyceane Bezerra de. A família e o direito de personalidade. *In*: MENEZES, Joyceane Bezerra de; MATOS, Ana Carla Harmatiuk (coords). **Direito das Famílias**: por juristas brasileiras. 2ª Ed. Indaiatuba: Foco, 2022, pp. 39-64, p. 41), tem-se uma concepção pautada pela relação paritária entre os cônjuges ou conviventes, pela funcionalização da autoridade parental na promoção da pessoa dos filhos e pela pluralidade de modelos de convivência e conjugalidade. Nesse contexto, uma concepção de honra e reputação familiar pautada pela hierarquização ou pela submissão de certos integrantes da família ao interesse dos outros se torna incompatível com a ordem constitucional e com o próprio conceito de honra e de reputação-dignidade, como se verá adiante.

deserdação e da indignidade expressam a normatividade que a reputação familiar exerce sobre aqueles que se comportem de maneira a atingi-la, seja por palavras (injúria grave, calúnia ou crime contra a honra), por ações fraudulentas ou violentas (ofensa física, homicídio ou tentativa de homicídio doloso, impedimento fraudulento ou violento à livre disposição de bens), por condutas que inspirem vergonha ou humilhação (relações ilícitas com madrasta, padrasto, mulher ou companheira do filho ou neto, marido ou companheiro da filha ou neta) ou que causem reprovação moral (desamparo do ascendente ou descendente com deficiência ou enfermidade grave).<sup>366</sup>

A literatura jurídica tradicional também faz referência a manifestações de honra profissional, que remete à normatividade da reputação inerente a profissões específicas.<sup>367</sup> Trata-se do desenvolvimento de uma ideia de honra ou reputação contemporânea em uma época em que a sociedade se dividia em castas, sendo o valor de cada pessoa medido de acordo com o estrato social e profissional a que pertencia. Haveria, assim, parâmetros normativos distintos para a honradez e para a tutela da reputação dos integrantes de diferentes estratos e grupos sociais dessa sociedade estamental — nobres, clérigos, militares, comerciantes burgueses e assim por diante. Atualmente, o que remanesce dessa ideia de honra e reputação profissional está consignado nos princípios éticos inerentes à prática de cada profissão, muitas vezes positivados nos códigos e manuais de ética, conduta e disciplina para os integrantes da respectiva categoria. Assim é que o código de ética e disciplina editado pelo Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil estabelece como deveres dos advogados preservar, em sua conduta, a honra, a nobreza e a dignidade da profissão, zelar por seu caráter de essencialidade e indispensabilidade, velar por sua reputação pessoal e profissional (artigo 2º, incisos I e III), bem como prevê o código

---

<sup>366</sup> A reputação familiar foi objeto de consideração pelo Superior Tribunal de Justiça em célebre caso envolvendo reportagem publicada por revista humorística a respeito do Castelo de Itaipava, pertencente a descendentes do Barão Smith de Vasconcelos. O caso é interessante porque analisa suposta ofensa à honra/reputação em vista de práticas satíricas de publicações voltadas para essa natureza de atividade cultural. Os autores/recorrentes pediam que a edição da revista fosse tirada de circulação, pois continha reportagem que elegia o Castelo de Itaipava como “Castelo de Bundas”, em referência irônica ao “Castelo de Caras”, e se referia ao Barão como o “Barão de Merda”, referência ao fato de que havia feito fortuna com uma fábrica de papel higiênico. Entendeu-se, porém, que a matéria “não teve por objetivo a crítica pessoal ao antepassado dos recorrentes, mas a sátira de certos costumes modernos que ganharam relevância e que são veiculados [...] por mais de uma publicação nacional de grande circulação”, e se considerou que “conduta praticada não carrega a necessária potencialidade lesiva, seja porque carecedora da menor seriedade a suposta ofensa praticada, seja porque nada houve para além de uma crítica genérica de tendências culturais, esta usando a suposta injúria como mera alegoria”. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 736.015/RJ. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 16 de junho de 2005. Diário da Justiça de 1º de julho de 2005, p. 533).

<sup>367</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994, p. 69.

de ética médica que aos médicos cabe zelar e trabalhar pelo perfeito desempenho ético da Medicina, bem como pelo prestígio e bom conceito da profissão (capítulo I, inciso IV).

Em ambos os contextos, o atentado à reputação da profissão defluiu de parâmetros normativos que podem ser empregados não somente para a sanção disciplinar, mas também para a formulação de eventual pretensão reparatória na esfera civil. Aliás, a reputação profissional está no centro de um dos casos mais relevantes para a origem da reparabilidade do dano moral, em que um grupo de farmacêuticos franceses se voltou contra indivíduos que exerciam ilegalmente o ofício, alegando que a ação destes lhes atingia a honra profissional.<sup>368</sup> No Brasil, Anderson Schreiber conta como a reputação da profissão de Enfermagem foi posta em questão na ação movida pelo Conselho de Enfermagem do Estado de São Paulo contra publicação da revista Playboy em ensaio fotográfico da personagem autodenominada enfermeira do funk. O poder judiciário paulista considerou que a publicação, ao identificar a personagem com a profissão, insinuava “que as enfermeiras são mulheres promíscuas e que se prestam a satisfazer a lascívia dos pacientes sob seus cuidados”, o que ofendia a imagem e a honra dos integrantes da carreira.<sup>369</sup>

Outra expressão importante da reputação em sua dimensão coletiva é a reputação das pessoas jurídicas. Na prática cotidiana, os atributos reputacionais são imputados às empresas, às sociedades e associações civis, bem como a entes públicos, como se fossem capazes de ostentar honra tipicamente associada às pessoas naturais. Evidentemente, as coletividades de pessoas não experimentam as consequências cognitivas típicas da honra subjetiva, como a vergonha e a humilhação. Contudo, por serem comumente concebidas como atores na sociedade, as pessoas delas esperam (e a elas atribuem) um papel e um valor social, a elas associam com um conjunto de atributos ou qualidades e assim por diante. Reconhece-se, diante disso, que a pessoa jurídica pode “padecer de ataque à honra objetiva, pois goza de uma reputação junto a terceiros, passível de ficar abalada por atos que afetam o seu bom nome no mundo civil ou comercial onde atua”,<sup>370</sup> ataque esse que pode lhe provocar “a diminuição do conceito público que goza no seio da comunidade” e também “o abalo de crédito, a perda efetiva de chances de negócios e de

---

<sup>368</sup> PALMER, Vernon Valentine. Danos Morais: o despertar francês no século XIX. Tradução e notas por Otavio Luiz Rodrigues Júnior e Thalles Ricardo Alciati Valim. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 9 a. 3, pp. 225-241, out./dez. 2016, p. 233.

<sup>369</sup> SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 100.

<sup>370</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 60.033-2/MG. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 9 de agosto de 1995. Diário da Justiça de 27 de novembro de 1995, p. 40.893.

celebração de contratos, diminuição da clientela, etc”.<sup>371</sup> Nesse passo, a violação à reputação da pessoa jurídica está relacionada à “mácula à imagem, à admiração conquistada, ao respeito e à credibilidade no tráfego comercial”.<sup>372</sup> É importante destacar que, por mais que a Lei de Propriedade Intelectual (Lei Federal 9.279/98) preveja que o prejudicado pela violação a direitos de propriedade industrial e por atos de concorrência desleal tendentes a prejudicar a sua reputação ou os negócios alheios tem o direito de postular perdas e danos contra o ofensor (artigo 209), a jurisprudência afirma que o dano sofrido pela pessoa jurídica deve ser comprovado em cada caso concreto,<sup>373</sup> afastando, por exemplo, a pretensão de reparação calcada exclusivamente no inadimplemento de prestações contratuais.<sup>374</sup>

### 2.2.1 A reputação-dignidade e o embate com a liberdade de expressão

A partir do século XX, a reputação passa a conviver com outro significado e, conseqüentemente, com outras normatividades. Ao lado da reputação com o sentido de valor social, a teoria dos direitos da personalidade agrega a concepção de uma reputação-dignidade.<sup>375</sup> Tal concepção defluiu de um movimento de despatrimonialização e repersonalização das normas de Direito Civil, expressão do posicionamento da pessoa “como valor máximo do ordenamento, modelador da autonomia privada, capaz de submeter toda atividade econômica a novos critérios de validade”.<sup>376</sup>

Nos países da Europa continental, essa compreensão se desenvolveu a partir da segunda metade do século passado. Consolidou-se no Brasil especialmente com o advento da Constituição de 1988, que, além de estabelecer diversas regras relacionadas à liberdade (de pensamento,

<sup>371</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 60.033-2/MG. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 9 de agosto de 1995. Diário da Justiça de 27 de novembro de 1995, p. 40.893.

<sup>372</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Recurso Especial 532-727/RN. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Raul Araújo. Julgado em 12 de setembro de 2022. Diário da Justiça eletrônico de 20 de setembro de 2022.

<sup>373</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.497.913/PI. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 7 de fevereiro de 2017. Diário da Justiça eletrônico de 10 de fevereiro de 2017.

<sup>374</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Recurso Especial 1.276.311/SP. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti. Julgado em 13 de novembro de 2018. Diário da Justiça eletrônico de 20 de novembro de 2018.

<sup>375</sup> REIS JÚNIOR. Antônio dos. Novas perspectivas sobre o direito à honra: estudos sob a ótica civil-constitucional. **Civilística**. [On-line], a. 2, n. 2, 2013, p. 24. Disponível em: <<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Reis-J%C3%BAnior-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>>. Acesso em 07/04/2019.

<sup>376</sup> TEPEDINO, Gustavo. A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro. In: TEPEDINO, Gustavo. **Temas de Direito Civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, p. 47.

opinião, informação e expressão, em suas diversas acepções) e à igualdade material entre todas as pessoas, sem distinção ou discriminação de qualquer natureza, consignou a dignidade humana como fundamento da República (artigo 1º) e os chamados direitos da personalidade em espécie (a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem) como cláusulas pétreas relativas a direitos fundamentais (artigo 5º, inciso X).

Por força desse movimento, a reputação, no sentido de honra objetiva, deixa de ostentar apenas o significado do valor social peculiar de uma pessoa, considerado seu gênero ou seu status individual, profissional, familiar ou social. Com o sentido de expressão da dignidade humana, a reputação perde aquela conotação e passa a equivaler a um dever geral de igual respeito<sup>377</sup> a todas as formas e todos os projetos de vida humana;<sup>378</sup> isto é, sem tomar posição sobre uma eventual maior honradez de certos modelos de vida sobre outros.<sup>379</sup> Quaisquer modelos de reputação que ostentem viés discriminatório ou que de outra forma atentem contra a dignidade das pessoas, como aqueles que supõem que há variação de valor segundo casta, posição de prestígio, origem, etnia, gênero e orientação sexual, passam a dever ser rechaçados e combatidos pelo Direito, na medida em que se tornam incondizentes com sua nova realidade normativa.

É evidente que a normatividade imposta pelo direito objetivo é uma normatividade ideal. Na prática, nas relações sociais e jurídicas cotidianas, as concepções de reputação como valor social continuam ativas, o que é comprovado pelos índices de violência doméstica e violência contra a mulher de forma geral, decorrentes dos lamentáveis termos de uma cultura retrógrada de honra masculina e feminina. Não obstante, também se deve reconhecer que o novo significado atribuído à reputação pelo regime constitucional é o que possibilita o combate àqueles crimes violentos motivados por uma visão hierarquizada das relações sociais (como o feminicídio, o racismo, a homofobia e a transfobia) e a dispensa de proteção adequada a grupos e pessoas em situação de vulnerabilidade social (como os idosos, as crianças e os adolescentes, bem como as pessoas com deficiência). Todas essas normas jurídicas resultam de concepções de igual dignidade e respeito para todas as pessoas e projetos de vida, sejam eles quais forem. Nesse

---

<sup>377</sup> REIS JÚNIOR, Antônio dos. Novas perspectivas sobre o direito à honra: estudos sob a ótica civil-constitucional. **Civilistica**. [On-line], a. 2, n. 2, 2013, p. 24. Disponível em: <<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Reis-J%C3%BAnior-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>>. Acesso em 07/04/2019.

<sup>378</sup> STANCIOLI, Brunello. **Renúncia ao exercício de direitos da personalidade** ou Como alguém se torna o que quiser. Belo Horizonte: D'Plácido, 2019, p. 157.

<sup>379</sup> PINTO, Paulo Mota. O direito ao livre desenvolvimento da personalidade. **Boletim da Faculdade de Direito de Coimbra**. Portugal-Brasil, ano 2000. Coimbra, pp. 149-261, 1999, p. 158.

sentido, a proscrição da normatividade típica de uma sociedade estamental, dentre as quais se situa a dinâmica da reputação, é diretamente responsável por importantes avanços nos campos legislativo e administrativo, especialmente em relação à construção de políticas públicas voltadas à proteção social desses segmentos da população.

Ademais, a denominada repersonalização do Direito Civil traz outra consequência importante para a normatividade da reputação-dignidade: o dano moral. A concepção dos direitos de personalidade e a ideia de dano moral são contemporâneos do século XX, mas defluem de origens diversas. A percepção dos direitos da personalidade como consectários da elevação da proteção da pessoa humana a fundamento do Direito resulta de um processo de reorientação promovido em nível constitucional, na Europa continental, especialmente a partir da promulgação da Lei Fundamental de Bonn, após a 2ª Guerra Mundial.<sup>380</sup> Já a elaboração da reparabilidade do dano de natureza exclusivamente extrapatrimonial se deu jurisprudencialmente, a partir de situações de ofensa a interesses como imagem, honra e privacidade, a respeito dos quais era extremamente difícil ou até impossível atrelar prejuízos de ordem patrimonial.<sup>381</sup>

Em países como Alemanha e França, a reparabilidade do interesse violado nessas situações foi, por interpretação judicial, extraída de cláusulas gerais subsidiárias a respeito da reparabilidade de danos na esfera civil.<sup>382</sup> No Brasil, o Supremo Tribunal Federal passaria a admitir a reparabilidade do dano causado aos pais pela perda da vida de um filho ainda antes da Constituição de 1988.<sup>383</sup> A ideia originária da possibilidade de reparação de um dano sem lastro em qualquer prejuízo patrimonial teria sido inicialmente fundamentada na necessidade de se reparar um mal evidente.<sup>384</sup> Contudo, uma vez que é expressamente estabelecido na Constituição

---

<sup>380</sup> LARENZ, Karl. **Tratado de derecho civil alemán**. Traducción y notas de Miguel Izquierdo y Macías-Picavea. Jaén: Editorial Revista de Derecho Privado, 1978, p. 160.

<sup>381</sup> CANARIS, Claus-Wilhelm. A influência dos direitos fundamentais sobre o direito privado na Alemanha. Tradução: Peter Naumann. In: SARLET, Ingo Wolfgang. (Org.) **Constituição, direitos fundamentais e direito privado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006, p. 230.

<sup>382</sup> PALMER, Vernon Valentine. Danos Morais: o despertar francês no século XIX. Tradução e notas por Otavio Luiz Rodrigues Júnior e Thalles Ricardo Alciati Valim. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 9 a. 3, pp. 225-241, out./dez. 2016, p. 233.

<sup>383</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 59.111. Ementa: [...]. Primeira Turma. Relator Ministro Djaci Falcão. Julgado em 15 de maio de 1967. Publicado no Diário da Justiça em 10 de agosto de 1967, p. 2342; e BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 62.606. Ementa: [...]. Segunda Turma. Relator Ministro Thompson Flores. Julgado em 17 de abril de 1969. Publicado no Diário da Justiça em 27 de junho de 1969, p. 2881.

<sup>384</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à Pessoa Humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Processo, 2017, p. 39.

de 1988, o dano moral (artigo 5º, inciso V) converte-se em instrumento adequado para a compensação de lesões aos direitos de personalidade na esfera civil.

O mesmo raciocínio, obviamente, não se estende automaticamente aos danos decorrentes da lesão à reputação das pessoas jurídicas. Embora se tivesse por certo que a pessoa jurídica pode sofrer dano moral consistente no abalo de sua credibilidade ou imagem perante o mercado, parceiros comerciais e o público em geral, não se considera que esse dano possa ser inferido como uma consequência automática do ato ofensivo, assim como ocorre com relação às pessoas naturais.<sup>385</sup> Nas ações que objetivam a reparação de danos morais à reputação ou à imagem das pessoas naturais, a prova da conduta lesiva é suficiente para ensejar a reparação, entendendo-se o dano como uma consequência intrínseca ao ato lesivo. No caso das pessoas jurídicas, não. Aí se exige a prova do dano em si, considerando que a extensão da proteção dos direitos de personalidade a essas entidades artificiais não se dá sob o fundamento da dignidade humana, mas ocorre por força de uma ficção jurídica, quando o Código Civil lhes manda aplicar a proteção típica desses direitos, no que couber (artigo 52).

Na prática jurídica, as condutas que geralmente resultam em lesão à reputação-dignidade frequentemente têm relação com a veiculação indevida da imagem de alguém ou de informações íntimas, privadas, pessoais. A pretensão decorrente dessas situações também constantemente conflita com a veiculação pública de opiniões ou informações, com o exercício da liberdade artística ou cultural ou com o exercício da atividade da imprensa. O *locus* de preferência para a realização desses conflitos são os veículos e meios de imprensa, além das redes sociais, que propiciam um enorme potencial de propagação e circulação para o texto, a palavra ou a imagem.<sup>386</sup> Por isso, a decisão de demandas judiciais envolvendo a ofensa à reputação

---

<sup>385</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.807.242/RS. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 20 de agosto de 2019. Diário da Justiça eletrônico de 22 de agosto de 2019.

<sup>386</sup> Talvez essa conjunção, no mundo dos fatos, seja a responsável pela redação conferida pelo legislador infraconstitucional ao artigo 20 do Código Civil, que estabelece (equivocadamente) que a divulgação de escritos, a transmissão da palavra ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa, salvo se autorizadas ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, “se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade, ou se se destinarem a fins comerciais”. É evidente que a lesão à imagem e a lesão à honra subjetiva ou objetiva (aqui representada pela referência redundante à boa fama e à respeitabilidade) podem ocorrer de forma independente, que a ofensa à honra não é condição para se verificar o uso indevido da imagem das pessoas e vice-versa, que o uso indevido da imagem não se restringe às hipóteses de ofensa à honra ou uso comercial. Ademais, a redação confusa do dispositivo consagra em uma única oração hipóteses completamente distintas de potencial lesão à honra e à imagem: a falta de consentimento, a necessidade à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública e o uso comercial consubstanciam hipóteses completamente distintas. Nesse sentido, Marco Aurélio da Cunha e Cruz propõe que, “Numa interpretação conforme a Constituição, a qual confere indevassável autonomia ao direito à própria imagem, deve prevalecer o entendimento de que o artigo 20 do CC-2002 somente exemplifica algumas das

frequentemente encerram um juízo necessário de ponderação entre princípios e direitos fundamentais, todos protegidos pela Constituição — especialmente entre honra, intimidade, privacidade e imagem, de um lado, e liberdade de opinião, expressão, informação e imprensa, de outro.

Classicamente, a ponderação entre os interesses em jogo nas disputas envolvendo a divulgação ou a publicação de palavras, texto ou imagem ofensivos à reputação das pessoas deveria operar por meio da aferição da intensidade em que cada um dos princípios ou direitos contrapostos é afetado nas circunstâncias concretas, graduando igualmente a solução efetiva e a medida em que ela dispensa proteção a cada um dos interesses subjacentes. Nesse exercício, a doutrina e a jurisprudência ofereciam um conjunto de parâmetros que, por serem mais palpáveis que os princípios em contenda, poderiam facilitar a aplicação da tese ao caso, levando o julgador a, em cada situação, optar pela maior proteção à liberdade ou à personalidade. Maria Celina Bodin de Moraes propunha, então, que fossem adotados alguns critérios para essa avaliação: i) o interesse público na notícia, ii) a veracidade ou verossimilhança da notícia, iii) sua atualidade, iv) a continência e a pertinência do fato noticiado, v) a notoriedade da vítima, vi) a ausência de intenção de ofender e vii) a ausência de abuso do direito de informar.<sup>387</sup> Luís Roberto Barroso propunha que a questão fosse avaliada segundo os critérios da veracidade do fato, a licitude do meio empregado na obtenção da informação, a personalidade pública ou estritamente privada da pessoa objeto da notícia, o local e a natureza do fato, a existência, em tese, de interesse público na divulgação, a relação do fato com a atuação de órgãos públicos e a preferência por sanções a *posteriori*, que não envolvam a proibição prévia da divulgação.<sup>388</sup>

Em 2009, o Supremo Tribunal Federal apreciou Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) em que se discutia a recepção, pela Constituição de 1988, de dispositivos da Lei de Imprensa (Lei 2.083/53) que previam os denominados abusos no exercício da liberdade de expressão. Dentre esses dispositivos estavam fazer propaganda de guerra, de processos para

---

possibilidades de ofensa à imagem humana, não as considera taxativas, exaustivas, fechadas, enclausuradas ou absolutas”, e que “a redação do artigo 20 do CC-2002 admite tantas outras mais quantas forem as constitucionalmente adequadas, pois esta é a teleologia do preceito”. (CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues da Cunha e. Anotações sobre o conceito do direito à própria imagem do Código Civil. **Revista de Informação Legislativa – RIL**. Brasília, a. 49, n. 196, pp. 27-38, out./dez. 2012, p. 36).

<sup>387</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. Honra, liberdade de expressão e ponderação. **Civilistica**. [On-line], a. 2, n. 2, abr./jun. 2013, p. 4. Disponível em: <<http://civilistica.com/honra-liberdade-de-expressao-e-ponderacao/>>. Acesso em 05/10/2019.

<sup>388</sup> BARROSO, Luís Roberto. Colisão entre liberdade de expressão e direitos da personalidade. Critérios de ponderação. Interpretação constitucionalmente adequada do Código Civil e da Lei de Imprensa. **Revista de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro, v. 235, pp. 1-36, Jan./Mar. 2004, p. 26.

subversão da ordem política e social ou de preconceitos de raça ou classe (artigo 14), divulgar segredo de Estado, notícia ou informação sigilosa, de interesse da segurança nacional (artigo 15), publicar ou divulgar notícias falsas ou fatos verdadeiros truncados ou deturpados que provoquem perturbação da ordem pública ou alarma social (artigo 16), ofender a moral pública e os bons costumes (artigo 17), incitar à prática de qualquer infração às leis penais (artigo 19), caluniar, difamar ou injuriar alguém (artigos 20 a 22). O Ministro Carlos Britto, relator do acórdão, asseverou que a liberdade de manifestação do pensamento e a liberdade de expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, referentes especialmente à liberdade de imprensa (artigos 220 e 223 CR/88), poderiam ser compreendidas também como direitos da personalidade, consubstanciando uma liberdade geral de ação. Por isso, deveriam ser reputados direitos de estatura superior e precedente à proteção da intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas. Entendeu, enfim, que a tutela dos direitos da personalidade previstos no artigo 5º, inciso X, não seria apta a justificar, em qualquer hipótese, o cerceamento de “quem quer que seja [do] direito de dizer o que quer que seja”. Em outros termos, “primeiramente, assegura-se o gozo dos sobredireitos de personalidade em que se traduz a livre e plena manifestação do pensamento, da criação e da informação”.<sup>389</sup> Somente depois “é que se passa a cobrar do titular de tais situações jurídicas ativas um eventual desrespeito a direitos constitucionais alheios, ainda que também densificadores da personalidade humana”.<sup>390</sup>

Na mesma época, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça também considerou que “ofensas à reputação não de ser toleradas quando contrapostas a determinadas circunstâncias que tornam a liberdade de expressá-las juridicamente mais relevante”.<sup>391</sup> Ainda em acordo com a Ministra Nancy Andrighi, relatora deste julgado, “a honra e a imagem dos cidadãos não são violadas quando se divulgam informações verdadeiras e fidedignas a seu respeito e que, além disso, são do interesse público”.<sup>392</sup> Para Maria Celina Bodin de Moraes, a divulgação de fatos lesivos de direitos individuais somente se justificaria no reconhecimento desta função, qual seja,

---

<sup>389</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental 130. Ementa: [...]. Tribunal Pleno. Relator Ministro Carlos Britto. Julgado em 30 de abril de 2009. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 6 de novembro de 2009.

<sup>390</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental 130. Ementa: [...]. Tribunal Pleno. Relator Ministro Carlos Britto. Julgado em 30 de abril de 2009. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 6 de novembro de 2009.

<sup>391</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 984.803/ES. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 26 de maio de 2009. Diário da Justiça eletrônico de 19 de agosto de 2009.

<sup>392</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 984.803/ES. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 26 de maio de 2009. Diário da Justiça eletrônico de 19 de agosto de 2009.

a capacidade de condicionar a gestão da *polis* sob um duplo aspecto: i) orientar a opinião pública e sugerir regras úteis de experiência, ii) chamar a atenção dos poderes públicos para problemas importantes da coletividade.<sup>393</sup>

### 2.2.2 A reputação no paradigma da proteção de dados pessoais

Nas últimas décadas, o advento e a popularização dos meios de informação e comunicação digitais trouxe alterações importantes para a normatividade da reputação. As novas práticas criadas em torno do frequente e massivo emprego dessa tecnologia modificaram profundamente as dinâmicas por meio das quais nos comunicamos, interagimos socialmente, fazemos negócios, consumimos e assim por diante. Dispositivos, interfaces e aplicações de internet medeiam todo tipo de relações cotidianas entre as pessoas, em todos os aspectos e momentos da vida, seja na esfera política, no âmbito econômico ou no campo social. Fazer compras de supermercado, agendar uma consulta médica, pedir um lanche ou um meio de transporte, comprar ingresso para uma peça de teatro, escolher um filme para assistir em casa ou um restaurante para jantar no fim de semana: quase sempre, tarefas simples e ordinárias como essas passaram a ser digitalmente mediadas. Hoje, o mundo e as atividades humanas se encontram inteiramente permeados por uma camada digital que exerce sobre eles papel e influência determinantes:

[...] a tecnologia dominante do nosso tempo tem um duplo efeito. Por um lado, ao moldar e influenciar nossas interações com o mundo, tecnologias da comunicação e informação de primeira e segunda ordem nos convidam a interpretar o mundo em termos amigáveis a elas, ou seja, de maneira informacional. Por outro lado, ao criar ambientes completamente inovadores, para que nós os habitemos [...], tecnologias de terceira ordem nos convidam a considerar a natureza intrínseca de crescentes porções do mundo como sendo inerentemente informacionais. Em suma, tecnologias da comunicação e informação nos fazem pensar sobre o mundo de maneira informacional e tornam a nossa experiência sobre o mundo informacional. O resultado dessas duas tendências é que tecnologias da comunicação e informação estão conduzindo nossa cultura a conceitualizar toda a realidade e nossas vidas em termos amigáveis a elas próprias, isto é, informacionalmente [...]. Tecnologias da

---

<sup>393</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. Honra, liberdade de expressão e ponderação. **Civilistica**. [On-line], a. 2, n. 2, abr./jun. 2013, p. 4. Disponível em: <<http://civilistica.com/honra-liberdade-de-expressao-e-ponderacao/>>. Acesso em 05/10/2019.

comunicação e informação estão modificando a própria natureza e, portanto, o significado da realidade para nós, transformando-a em uma infosfera.<sup>394</sup>

Uma das principais implicações dessa nova realidade concerne o modelo de concepção que as pessoas têm de si mesmas. Luciano Floridi argumenta que o estilo de vida permanentemente on-line transforma a própria pessoa em um ser informacional, amigável às tecnologias da comunicação e informação.<sup>395</sup> O autor argumenta que os humanos vivem hoje uma experiência *onlife*, em que a conectividade digital é tão presente que não é mais possível distinguir entre ambientes on-line e off-line. Mesmo os aspectos tipicamente caracterizadores da experiência humana com um mundo físico, como tempo, espaço e corpo, foram decodificados por aplicações e traduzidos em forma de dados para poderem ser lidos e interpretados por outros dispositivos. A internet possibilita a comunicação síncrona e assíncrona, não importando a distância geográfica entre os interlocutores. Com nossa memória armazenada na nuvem ou em redes sociais, as próprias aplicações compilam esses dados e os transformam em narrativas, públicas ou privadas, sobre nós mesmos.<sup>396</sup>

Próteses de tecnologia avançada substituem as mais diversas funções com um desempenho superior ao originalmente obtido pelo nosso corpo. Aplicações e dispositivos voltados para o tratamento de patologias são capazes de executar procedimentos cirúrgicos de alta precisão e de identificar padrões de doenças com exatidão e precocidade muito maiores que as dos próprios médicos. Os sentidos humanos (visão, audição, tato, olfato e paladar) são captados e podem ser emulados, com grande acurácia, por sistemas avançados de navegação, orientação e de realidade virtual. Outros sistemas recriam vozes, traços, gestos e demais características de pessoas falecidas, desafiando a fronteira entre a vida e a morte. Ao viverem uma experiência de vida de natureza híbrida, parte humana e parte artificial, apresentarem-se e

---

<sup>394</sup> FLORIDI, Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 40. No original: [...] *the dominant technology of our time is having a twofold effect. On the one hand, by shaping and influencing our interactions with the world, first (and second) order ICTs invite us to interpret the world in ICT-friendly terms, that is, informationally. On the other hand, by creating entirely new environments, which we then inhabit [...], third-order ICTs invite us to consider the intrinsic nature of increasing portions of our world as being inherently informational. In short, ICTs make us think about the world informationally and make the world we experience informational. The result of these two tendencies is that ICTs are leading our culture to conceptualize the whole reality and our lives within it in ICT-friendly terms, that is, informationally [...]. ICTs are modifying the very nature of, and hence what we mean by, reality, by transforming it into an infosphere.*

<sup>395</sup> FLORIDI, Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 94.

<sup>396</sup> SCHECHTMAN, Marya. **Staying Alive**: personal identity, practical concerns, and the unity of a life. Oxford: Oxford University Press, 2014, p.50.

interagirem regularmente com outrem por meio de tecnologias da comunicação e informação, delegando a elas a maioria das faculdades que normalmente estão associadas à personalidade individual (memória, decisões pessoais, tarefas rotineiras, hobbies etc.), as próprias pessoas são, no paradigma informacional, induzidas a se conceberem como organismos informacionais (*inforgs*).<sup>397</sup>

A transformação operada no conceito de pessoa repercute na concepção dos direitos de personalidade. Para atender às necessidades da nova realidade informacional, a normatividade associada à privacidade, à imagem e à reputação é reconceitualizada. Originalmente entendida como o direito da pessoa de ficar só ou de não ser perturbada em suas atividades privadas (*the right to be left alone*)<sup>398</sup> e, posteriormente, compreendida como o direito de manter o controle sobre as próprias informações e de determinar as modalidades de construção da própria esfera privada (autodeterminação informacional),<sup>399</sup> a privacidade chega, no século XXI, a uma terceira concretização sob diversas disposições que, em situações específicas, impõem medidas tendentes à garantia da proteção dos dados pessoais.<sup>400</sup>

Para Danilo Doneda, “a proteção de dados pessoais, em suma, propõe o tema da privacidade, porém, modifica seus elementos; aprofunda seus postulados e toca nos pontos centrais dos interesses em questão”.<sup>401</sup> A ordem de preocupações que inspirou o desenvolvimento da legislação sobre o tema deriva da disseminação de práticas indiscriminadas de vigilância por parte dos Estados, com emprego de tecnologia para coleta massiva de dados pessoais, muitas vezes sem o conhecimento das pessoas atingidas.<sup>402</sup> Objetivava-se impor regras a esse procedimento, a fim de garantir pelo menos a publicidade e a transparência quanto à existência de bancos de dados pessoais, a exatidão dos dados armazenados, a preservação da finalidade

---

<sup>397</sup> FLORIDI, Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 96.

<sup>398</sup> WARREN, Samuel; BRANDEIS, Louis. The right to privacy. **Harvard Law Review**. Cambridge, v. 4, pp. 193-220, Dec./1890, p. 196.

<sup>399</sup> RODOTÀ, Stefano. **A vida na sociedade da vigilância**. A privacidade hoje. Tradução de Danilo Doneda e Luciana Cabral Doneda. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 96.

<sup>400</sup> DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. 2<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. 174.

<sup>401</sup> DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. 2<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. 174.

<sup>402</sup> DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. 2<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. 175.

motivadora da coleta, o livre acesso do indivíduo à informação sobre ele coletada e a proteção dos dados contra vazamentos, destruição, modificação ou corrupção.<sup>403</sup>

Atualmente, contudo, a experiência *onlife* pressupõe que a coleta de dados é realizada o tempo todo, por incontáveis entidades públicas e privadas, por meio das tecnologias da comunicação e informação que permeiam toda a atividade humana, o que dá ensejo à elaboração de legislação especificamente destinada à regulamentação do uso de dados pessoais — como a Lei Federal 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). O objetivo dessa proteção é reconhecer os dados pessoais e seu tratamento “como fenômenos juridicamente relevantes, estabelecendo direitos e garantias para os cidadãos, limites para a sua utilização por empresas e organizações e mecanismos que procuram reduzir o risco proporcionado pelo tratamento de dados”.<sup>404</sup> Segundo Doneda:

Esses elementos são organizados de forma a proporcionar maior controle e proteção ao cidadão sobre seus dados, indo além de uma abordagem vinculada meramente à proteção da privacidade e, ainda, têm como uma de suas consequências mais importantes a consolidação de espaços dentro dos quais os dados pessoais possam ser tratados lícitamente, proporcionando garantias para utilizações legítimas de dados pessoais e fomentando espaços de tratamento e livre fluxo de dados.<sup>405</sup>

O espectro de situações abrangidas e de direitos e interesses contemplados pela LGPD vai efetivamente muito além da privacidade do titular de dados pessoais. A norma aponta como seus objetivos a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, bem como aduz que a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos, dentre outros, a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor (artigo 2º, inciso VI) e a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem (artigo 2º, inciso IV).

A relação entre a proteção de dados, a imagem e a honra (subjéctiva e objectiva) importa especialmente em circunstâncias nas quais a fotografia, a voz ou uma reprodução completa da

---

<sup>403</sup> DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. 2ª Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. 182.

<sup>404</sup> DONEDA, Danilo. Panorama histórico da proteção de dados pessoais. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 34-66, p. 35.

<sup>405</sup> DONEDA, Danilo. Panorama histórico da proteção de dados pessoais. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 34-66, p. 35.

representação física de pessoas é emulada por meio de tecnologias digitais (*deep fakes*) e posteriormente empregada para promover determinado produto, encenar apoio a certo candidato, a determinada plataforma ou a algum partido político — situações cada vez mais comuns nos contextos publicitário e político-eleitoral.<sup>406</sup> Também é muito comum o uso desses recursos para a elaboração de conteúdo pornográfico. Tecnicamente, o *deep fake* consiste em imagens fabricadas por duas instâncias adversariais de sofisticada tecnologia de inteligência artificial. A primeira dessas instâncias (*generator*) compõe um modelo de imagem a partir de um banco de dados da pessoa que pretende emular. Em seguida, uma segunda instância (*discriminator*) oferece uma avaliação crítica sobre o sucesso na replicação das características desse banco de dados.<sup>407</sup> Ambas as instâncias interagem de maneira a produzir *fakes* extremamente realísticos, que cada vez mais se aproximam das imagens originais, de maneira a aparentar que um evento artificialmente construído realmente ocorreu.

O ex-presidente norte-americano Barack Obama,<sup>408</sup> a ex-presidente da Câmara dos Deputados dos Estados Unidos, deputada Nancy Pelosi,<sup>409</sup> e a falecida cantora brasileira Elis Regina<sup>410</sup> são algumas das pessoas mais notórias que tiveram sua imagem corporal recriada por tecnologias de inteligência artificial. Cantando ao lado da filha, a também cantora Maria Rita, o *deep fake* de Elis figura em uma campanha publicitária para promover os 70 anos de uma marca de veículos. A replicação da imagem, dos movimentos e da voz tão conhecida de Elis faz com que o dueto entre as duas cantoras, com mais de 40 anos de distância uma da outra, pareça extremamente realístico para o telespectador.

---

<sup>406</sup> KOENIG, Alexa. “Half the Truth Is Often a Great Lie”. Deep Fakes, Open Source Information, and International Criminal Law. **American Journal of International Law Unbound**. Cambridge, v. 113, Symposium on Non-State Actors and New Technologies in Atrocity Prevention, pp. 250-255, 2019, p. 251.

<sup>407</sup> KOENIG, Alexa. “Half the Truth Is Often a Great Lie”. Deep Fakes, Open Source Information, and International Criminal Law. **American Journal of International Law Unbound**. Cambridge, v. 113, Symposium on Non-State Actors and New Technologies in Atrocity Prevention, pp. 250-255, 2019, p. 251.

<sup>408</sup> BRITISH BROADCAST CORPORATION (BBC). Fake Obama created using AI tool to make phoney speeches. London, 17 July 2017. Disponível em: <<https://www.bbc.com/news/av/technology-40598465>>. Acesso em 15/03/2024.

<sup>409</sup> DENHAM, Hannah. Another fake video of Pelosi goes viral on Facebook. **The Washington Post**. Tech. Washington, 3 Aug. 2020. Disponível em: <<https://www.washingtonpost.com/technology/2020/08/03/nancy-pelosi-fake-video-facebook/>>. Acesso em 15/03/2024.

<sup>410</sup> REVISTA EXAME. Elis Regina e Maria Rita cantam ‘juntas’ em comercial que usa IA e deep fake. Inteligência Artificial. São Paulo, 04 jul. 2023. Disponível em: <<https://exame.com/inteligencia-artificial/elis-regina-e-maria-rita-cantam-juntas-em-comercial-que-usa-ia-e-deep-fake/>>. Acesso em 15/03/2024.

A premissa que torna o *deep fake* tão atraente é bem expressa pelo título do artigo de Alexa Koenig, uma citação do ex-presidente americano Benjamin Franklin: *half the truth is often a great lie* — uma meia verdade é frequentemente uma grande mentira. Daí o enorme potencial que essas tecnologias de emulação de imagens oferecem, tanto para a promoção de atividades lícitas, como uma campanha publicitária devidamente autorizada pela pessoa retratada ou por seus sucessores, como para práticas ilícitas e até criminosas, como a emulação não autorizada de atos de governantes, artistas ou outras pessoas influentes com o objetivo de induzir eleitores ou consumidores ao erro.

Assim como o direito à honra, também o direito à imagem traz duas dimensões elementares: a imagem-retrato, que se refere à representação gráfica da figura da pessoa, e a imagem-atributo, que se reporta ao conjunto de qualidades associadas à sua identidade no meio social.<sup>411</sup> A imagem recriada pelos *deep fakes* é a imagem-retrato: a representação fotográfica, a recriação do visual, do gesto, do trejeito e da voz da pessoa. Mas a imagem-atributo, conceito que se confunde com o de reputação, também é comumente posta em questão mediante o tratamento de dados para a composição de perfis pessoais, utilizados no marketing direcionado em campanhas eleitorais, ou de perfis profissionais, de crédito ou consumo, empregados em estratégias de contratação, oferta de crédito e publicidade direcionada.

O uso de informações pessoais para a prática do perfilamento é brevemente regulado pela LGPD, que exige que, nessas situações, o tratamento dos dados siga as bases e os requisitos aplicáveis (artigo 12, §2º). Nessas hipóteses, norma brasileira também confere ao titular dos dados o direito de pedir a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado para a composição de perfis, cabendo ao controlador, nesse caso, fornecer informações claras e adequadas a respeito dos critérios e procedimentos utilizados para a decisão automatizada, resguardado seu segredo comercial ou industrial (artigo 20).

Hoje, tanto o marketing direcionado como as práticas de concessão de crédito e de seleção para contratação com base em perfis compostos por mecanismos de inteligência artificial são muito comuns na atividade econômica, no trabalho e no consumo. Bruno Bioni explica que “a publicidade direcionada é uma prática que procura personalizar, ainda que parcialmente, tal comunicação social, correlacionando-a a um determinado fator que incrementa a possibilidade de êxito da indução ao consumo”. Tal prática se subdivide em: i) publicidade contextual, que

---

<sup>411</sup> ARAUJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional da própria imagem**. Belo Horizonte: Del Rey, 1996, p. 67.

correlaciona a temática de um certo ambiente, como o conteúdo de determinado caderno de um jornal impresso ou de um website, ao objeto anunciado, ii) publicidade segmentada, que busca atingir determinado público-alvo ou segmento da sociedade, como mulheres solteiras de meia-idade, adolescentes de cidades grandes e assim por diante, e iii) publicidade comportamental, que se vale de dados pessoais, de hábitos de navegação, de dados de geolocalização e de registros de consumo para direcionar a publicidade, com grande precisão, àquelas pessoas mais suscetíveis de se interessarem pelo produto ou serviço anunciado.<sup>412</sup> Por mais que existam situações em que o titular do dado pessoal já mantém uma relação com o controlador, que os emprega para viabilizar um anúncio direcionado (marketing direto),<sup>413</sup> a realidade é que, na maioria das vezes, os atores de uma grande rede de publicidade comercializam entre si os dados de inúmeras pessoas, dados estes que são utilizados na composição de perfis de consumo para diversos anunciantes (marketing indireto).<sup>414</sup>

O perfilamento oferece um importante exemplo de como se interseccionam as normatividades da proteção de dados pessoais e da reputação. Enquanto a lógica da proteção de dados estabelece formas e procedimentos obrigatórios para que o tratamento de dados seja considerado lícito e não abusivo, associada a atividades políticas, econômicas e sociais no meio digital, tal prática atribui grande valor e importância às suas informações reputacionais ao pressupor as pessoas como seres informacionais. Em uma realidade em que tarefas corriqueiras (como fazer as compras da semana, pedir um meio de transporte ou escolher um local para jantar) se desenvolvem por meio de interfaces e aplicações digitais, transformando essas atividades em experiências eminentemente informacionais, a própria pessoa do interlocutor, do vendedor do produto ou do prestador do serviço também tende a assumir a mesma natureza. As pessoas naturais e jurídicas com as quais contratamos e cujos produtos ou serviços consumimos se reduzem a pouco mais que um conjunto de informações sobre preço, prazo de entrega, qualidade da oferta, atendimento ao cliente e assim por diante. Na prática, somos todos percebidos como um conjunto de informações reputacionais, que auxiliam as outras pessoas (e também os sistemas

---

<sup>412</sup> BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 43.

<sup>413</sup> BIONI, Bruno. Legítimo Interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. *In*: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 318.

<sup>414</sup> BIONI, Bruno. Legítimo Interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. *In*: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 319.

automatizados de inteligência artificial) a tomar decisões sobre, por exemplo, qual produto ou serviço adquirir e qual a melhor escolha a respeito de quem adquiri-lo:

O ranqueamento digital tem transformado o “boca a boca” em um “boca a clique”. [...] Quando o assunto é avaliar [produtos e serviços digitais], nós comumente confiamos nas massas e raramente ousamos nadar contra a corrente. [...] Essas avaliações são pequenos pedaços de informação que vêm de quem já passou pela experiência, adquiriu o produto ou utilizou o serviço, dormiu naquele hotel ou alugou com aquela ou aquela outra locadora de veículos. No melhor cenário, as pessoas desejam compartilhar suas avaliações, passar adiante a experiência, [ajudar a] proteger a sua pele ou a sua carteira. Então você pode estar inclinado a confiar mais nas avaliações dos usuários que nas dos especialistas do [site] Download.com, por exemplo, porque sabe que são os primeiros que, assim como você, terão que conviver com a aplicação depois de instalada. Mas mais importante [é que] as inúmeras horas que gastamos e continuamos a gastar avaliando e ranqueando tudo o que aparece em nossa frente são essenciais para ajudar nossas “espertas, porém burras” tecnologias da comunicação e informação a lidarem com o mundo de maneira aparentemente produtiva. São nossas atividades que fazem com que o envelopamento [do mundo pela tecnologia] se torne uma tendência robusta, cumulativa e progressivamente refinada. A cada novo dia estão disponíveis mais etiquetas, mais pessoas online, mais ferramentas, mais dispositivos que comunicam uns com os outros, mais sensores, mais etiquetas de radiofrequência, mais satélites, mais atuadores, mais dados coletados de todas as transições possíveis de qualquer sistema; em uma palavra, mais envelopamento [do mundo pela tecnologia]. [...] E elas [as tecnologias com inteligência artificial] serão exponencialmente mais úteis e bem-sucedidas com cada passo a mais que dermos na expansão da infosfera.<sup>415</sup>

Diante de tudo isso, a reputação desponta como um dos ingredientes mais relevantes para a economia, o trabalho e o consumo no mundo dito *onlife*, em que a enorme demanda informacional faz com que todas as pessoas, em suas atividades cotidianas, atuem como

---

<sup>415</sup> FLORIDI. Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 96. No original: *Web ranking has transformed word of mouth to word of mouse. [...] When it comes to rating, we often trust the masses and rarely dare swim against the current. [...] These ratings are bits of information that come from people who have already been through the experience, bought the object, or used the service, slept in that hotel, or rented from such-and-such car service. In the best scenario, contributors wish to share their findings, pass on their experience, save your skin or wallet. So you may be inclined to trust users' more than experts' evaluations on Download.com, for example, because you know that the former are the ones who, like you, will live with the software once it is installed. But most importantly, in the context of this chapter, the innumerable hours that we spend and keep spending rating and ranking everything that comes our way are essential to help our smart yet stupid ICTs to handle the world in apparently meaningful ways. It is our activities that make enveloping a robust, cumulative, and progressively refining trend. Every day sees the availability of more tags, more humans online, more documents, more tools, more devices that communicate with each other, more sensors, more RFID tags, more satellites, more actuators, more data collected on all possible transitions of any system; in a word, more enveloping. [...] They will be exponentially more useful and successful with every step we take in the expansion of the infosphere.*

avaliadores e também sejam objeto de avaliação dos demais. A velha ideia da reputação-dignidade, encerrando um dever de respeito a todas as formas e projetos de vida, é obviamente insuficiente para a compreensão dessas novas relações humanas. Essas dinâmicas de avaliação recíproca e de atuação negocial dão ensejo a mundos reputacionais digitais em que as pessoas, como agentes empresariais ou como consumidores de produtos e serviços, decidem por contratar ou consumir baseando-se, sobretudo, na informação reputacional. Assim, a reputação é hoje um dado pessoal de grande importância para as atividades empresarial e de consumo, e, conseqüentemente, de extrema relevância para o funcionamento dos mercados digitais. Não deixa de ser um atributo da personalidade. Porém, é mais que isso. É um ativo de natureza informacional; é um conjunto de informações que se relacionam a cada pessoa natural e jurídica que opera ambiente digital e por meio do qual as demais pessoas digitais o conhecem ou reconhecem nas suas interações cotidianas.

### 2.3 Reputação como meio de governança do mercado

Para as relações econômicas de comércio, trabalho e consumo, diz-se que a reputação assume a característica de um interesse indireto, isto é, de um valor que se destina à obtenção de um outro valor.<sup>416</sup> A literatura precedente a respeito do tema é composta de duas tradições de estudos, empreendidos notoriamente por autores norte-americanos. A primeira delas corresponde ao ponto de vista da análise econômica do direito (*law & economics*), para cujos autores a reputação se torna uma variável que interfere nas transações, favorece ou prejudica determinados agentes econômicos.<sup>417</sup> A segunda vertente de estudos defluiu da escola de Sociologia Jurídica, que identifica a reputação como instrumento de controle social auxiliar do Direito em uma série de estudos empíricos sobre como normas sociais ou informais concorrem ou substituem as normas jurídicas na governança das relações interpessoais, notadamente as contratuais.<sup>418</sup>

---

<sup>416</sup> SMITH, Adam. **The theory of moral sentiments**. Indianapolis: Liberty Fund, 1984, p. 63; e ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. In: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 72.

<sup>417</sup> POSNER, Eric A. **Law and Social Norms**. Cambridge: Harvard University Press, 2002, p. 153.

<sup>418</sup> MACAULAY, Stewart. Non-contractual relations in business: a preliminary study. **American sociological review**. Chicago, v. 28, n. 1, pp. 55-67, Feb./1963; ELLICKSON, Robert C. Of Coase and cattle: dispute resolution among neighbors in Shasta County. **Stanford Law Review**. Stanford, v. 38, n. 3, pp. 623-687, Feb./1986, e BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992.

Seguindo a primeira tradição, David Charny caracteriza a reputação como uma sanção não legal, definida pelo sacrifício de algo de valor para a parte sancionada.<sup>419</sup> Para ele, a perda da reputação entre os participantes de um setor do mercado e o sacrifício de bens psíquicos e sociais seriam as espécies mais comuns de sanções não legais. A maioria dos compromissos contratuais seria respaldada por uma combinação de sanções legais e não legais,<sup>420</sup> tendo o contrato de trabalho como um bom exemplo. Nesse contexto, o trabalhador que não cumpre suas tarefas adequadamente está sujeito às sanções previstas na lei trabalhista (advertência, suspensão, multa e demissão), com o descumprimento das obrigações contratuais geralmente induzindo outras sanções não legais em seu desfavor: a perda reputacional diante do empregador e possivelmente diante de outros possíveis empregadores, menores oportunidades de crescimento na empresa, menor empenho do empregador no aprimoramento profissional do funcionário, abalo psíquico ou diminuição da convivência entre seus pares, colegas de trabalho. Isso também vale para a reputação das empresas, que também veem um valor relevante em serem reputadas como boas empregadoras perante seus pares e perante a potencial força de trabalho.

Na teoria econômica, esse valor contratual de caráter não monetário costuma ser denominado *bond*<sup>421</sup> ou *commitment*.<sup>422</sup> A ideia elementar é a de que as partes fazem investimentos específicos quando ingressam em relações contratuais. Esses investimentos podem ser de caráter financeiro ou monetário, mas também podem consistir em atividades como a busca de informações sobre a outra parte e sua probabilidade de honrar os compromissos assumidos, a oferta de informações sobre aspectos do seu próprio negócio à outra parte e a probabilidade de abuso dessa posição de confiança, a adaptação de aspectos da sua produção para compatibilizá-la com a do parceiro comercial e a probabilidade de a relação contratual perdurar por tempo suficiente para que essa despesa seja absorvida pelos ganhos decorrentes do negócio, e assim por diante.<sup>423</sup>

---

<sup>419</sup> CHARNY, David. Nonlegal sanctions in commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990, p. 392.

<sup>420</sup> CHARNY, David. Nonlegal sanctions in commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990, p. 394.

<sup>421</sup> STIGLITZ, Joseph E. Incentives and risk sharing in sharecropping. **Review of economic studies**. n. 41, pp. 219-257, June/1974, p. 221.

<sup>422</sup> WILLIAMSON, Oliver. Credible commitments. **The antitrust bulletin**. Miami, n. 33, pp. 33-76, Spring/1984, p. 34.

<sup>423</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction-cost economics: the governance of contractual relations. **Journal of law and economics**. Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 252.

O investimento pode consistir em vantagem futura propiciada por uma relação contratual. Uma parte deposita um ativo qualquer sob o controle da outra parte e o contrato possibilita que o controlador confisque ou até destrua o ativo em caso de inadimplemento. Ademais, esse investimento pode exprimir ou não um caráter patrimonial. O seguro fiança e as arras penitenciais seriam exemplos de investimento de caráter patrimonial, ao passo que a revogabilidade da permissão de uso da marca pelo franqueado ou da descontinuação de uma linha de crédito necessária à sobrevivência de um pequeno negócio seriam exemplos de vantagens não patrimoniais. A oportunidade de continuar a transacionar com o parceiro contratual (*repeat dealing*) é uma espécie particularmente importante de vantagem futura propiciada pela relação contratual.<sup>424</sup>

O mesmo aconteceria com a reputação relativa ao cumprimento de compromissos assumidos, por exemplo, por uma empresa face a seus consumidores.<sup>425</sup> As regras legais de defesa do consumidor garantem, até certa medida, que o consumidor lesado pelo descumprimento de obrigações contratuais terá a reparação devida, seja pela substituição do produto, pelo refazimento do serviço ou pela indenização do prejuízo sofrido. Mas David Charny afirma que o maior fator motivador para que o empresário não descumpra esses compromissos reside na possível perda reputacional, já que o ônus financeiro advindo da reparação individual de um dano provocado a um consumidor, mesmo quando determinada judicialmente, tende a ser negligenciável. De fato, verifica-se atualmente que as empresas tendem a ser muito mais responsivas e atenciosas às reclamações feitas de forma pública por consumidores em canais passíveis de geração de registros oficiais ou prestigiados de inadimplência, como Procon e Reclame Aqui. Talvez ainda mais veemente seja a resposta a reclamações feitas em seus perfis institucionais nas redes sociais, uma vez que, por lá, a irrisignação atinge precisamente o público mais interessado nos produtos da empresa. As normas e as sanções previstas em lei não prescindem, portanto, da força motivacional da sanção reputacional, sem a qual possivelmente não poderiam ser capazes de remediar minimamente os danos provocados aos consumidores no dia a dia.

---

<sup>424</sup> CHARNY, David. Nonlegal sanctions in commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990, p. 393.

<sup>425</sup> CHARNY, David. Nonlegal sanctions in commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990, p. 394.

Contudo, outros estudos sociológicos parecem levar a conclusões adicionais. Se os investimentos referidos pela teoria econômica agregam um valor não monetário à relação contratual, seria possível dizer que agregam capital social. Pierre Bourdieu define capital social como “o conjunto de recursos atuais e potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de conhecimento e reconhecimento mútuo”.<sup>426</sup> Esse conjunto de recursos está relacionado a duas variáveis fundamentais: a posição de um indivíduo perante o grupo e a abrangência espacial de sua influência.<sup>427</sup> Diferentemente do capital econômico tradicional, o capital social é sempre uma propriedade relacional, distributiva e não rival. Enquanto o primeiro pode ser descrito como uma estrutura fechada, como uma caixa de depósitos, o capital social se configura como uma estrutura aberta. O capital econômico perde valor na medida em que se divide, enquanto o social se valoriza quanto mais se distribui, aumentando o espaço de influência de alguém.<sup>428</sup>

A aferição quantitativa do valor do capital social é objeto de grande controvérsia, uma vez que deve levar em conta o número e o tipo de grupos presentes em uma sociedade, bem como o nível das relações normativas e sociais existentes entre esses grupos.<sup>429</sup> A maioria dos modelos de aferição disponíveis considera fatores determinantes para esse cálculo elementos como laços de confiança entre os integrantes da rede, a existência de normas compartilhadas entre eles e a confiança assegurada por relações contratuais, por habilidades ou experiência técnico-profissional, por um histórico de resolubilidade de problemas, pela abertura, boa-fé e transparência (*goodwill*).<sup>430</sup> Do ponto de vista da sua finalidade, o capital social também é comumente relacionado à busca da cooperação para a realização de tarefas e para o atingimento de objetivos em comum.<sup>431</sup> Assim, embora o cálculo do valor quantitativo do capital social não

---

<sup>426</sup> BOURDIEU, Pierre. The forms of capital. In: RICHARDSON, John G. (ed.). **Handbook of theory and research for the sociology of education**. Westport: Greenwood, 1986, pp. 241-258, p. 249.

<sup>427</sup> BADESCU, Alina Ionela. Social Capital and the added social value. The role of weak linkages in the added social value. **Revista Universitară de Sociologie**. București, n. 1, pp. 7-17, 2015, p. 10.

<sup>428</sup> BADESCU, Alina Ionela. Social Capital and the added social value. The role of weak linkages in the added social value. **Revista Universitară de Sociologie**. București, n. 1, pp. 7-17, 2015, p. 13.

<sup>429</sup> LEE, Dan; KAP-YOUNG, Jeong; CHAE, Sean. Measuring Social Capital in East Asia and Other World Regions: Index of Social Capital for 72 Countries. **Global Economic Review**. London, v. 40, i. 4, pp. 385-407, Nov./2011, p. 390.

<sup>430</sup> SAKO, Mari. **Prices, Quality and Trust: Inter-firm Relations in Britain and Japan**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009, p. 183.

<sup>431</sup> PUTNAM, Robert D. **Bowling Alone: Revised and Updated: The Collapse and Revival of American Community**. New York: Simon & Schuster, 2020, p. 145.

seja tarefa fácil, pode-se afirmar que ele está intimamente relacionado à criação de um ambiente de confiança e cooperação em determinado meio social.

No mercado, a reputação parece exprimir bem a ideia de capital social. A reputação se estende via rede de relações mais ou menos institucionalizadas por meio das quais as pessoas, ainda que estranhas, conhecem-se e se reconhecem. Também se expressa em ambas as dimensões do capital social: é fruto da posição de alguém perante um grupo e repercute na abrangência do alcance de sua influência perante o conjunto. Quanto maior forem essa posição e essa abrangência, mais sólida será a reputação da pessoa. Assim, a reputação não é a única expressão do capital social investido em relações comerciais, mas certamente é a mais abrangente, a que propicia uma influência de maior extensão. Trata-se de um código comum, pelo qual os integrantes de um grupo ou de uma sociedade se informam sobre a confiança de determinado agente. Nesse sentido, a reputação fomenta confiança e inspira cooperação, possibilita aos agentes do mercado algum grau de previsibilidade sobre o futuro comportamento dos demais participantes e, por meio da propriedade sancionatória identificada acima, cria incentivos para que eles não se comportem de maneira diversa. Quando a relação contratual vem a ser interrompida, as partes necessariamente terão que suportar uma perda do capital social, isto é, da rede de relacionamentos construída ao longo do tempo.

Em síntese, a ideia de capital social agrega outros significados à reputação. Não se podendo negar que ela assume no mercado o caráter de sanção, tampouco é possível contestar que ela tem também a função de aumentar a previsibilidade e a confiabilidade negocial, conseqüentemente fomentando a cooperação entre os agentes econômicos. Nesse cenário, se o comerciante que desenvolve uma reputação de credibilidade entre os demais participantes do mercado, potenciais parceiros em futuros negócios, deixa de honrar seus compromissos, acaba perdendo reputação e, como resultado, perde oportunidades valiosas de negócios. A reputação adquire uma conotação particular diante do fenômeno contratual, especialmente o relacionado à atividade empresarial, ao mercado de trabalho e ao consumo. Nesses planos, ter reputação é sinônimo de ser um parceiro comercial confiável, um empregador ou empregado que cumpre com suas obrigações ou uma empresa que honra os compromissos assumidos perante seus consumidores.

Essas características da reputação e de suas relações com o mercado são evidenciadas em diversos estudos empíricos sobre a sua aplicação, em comunidades concretas, como mecanismo

de governança de transações ou relações interpessoais. Nesse sentido, pesquisadores já se debruçaram sobre o papel da reputação entre comerciantes de *commodities* no mar mediterrâneo,<sup>432</sup> nas relações entre produtores e comerciantes de milho<sup>433</sup> e algodão,<sup>434</sup> nos polos industriais de pequenas cidades italianas<sup>435</sup> e até entre caçadores de baleias.<sup>436</sup> As próximas páginas são dedicadas à revisão de três estudos relevantes a propósito da reputação em sistemas típicos de *private governance*: i) as relações de vizinhança entre agricultores e criadores de gado em Shasta County, na Califórnia, ii) as relações entre produtores e intermediários do ramo de diamantes, em Nova York, e iii) as relações entre grandes compradores de insumos industriais e seus fornecedores no meio-oeste dos Estados Unidos.

### 2.3.1 Governança das relações entre vizinhos em Shasta County, Califórnia

Robert Ellickson dedicou dois trabalhos ao estudo das relações jurídicas entre criadores de gado e pequenos agricultores do condado de Shasta, situado no norte do estado da Califórnia, em meados dos anos 80. No primeiro trabalho, *Of Coase and Cattle*<sup>437</sup>, o autor se debruça sobre o que considera uma lacuna na parábola do agricultor e do criador, que notabilizou a teoria de Ronald Coase a propósito da eficiência de uma alteração na regra legal de propriedade. De maneira muito resumida, a parábola diz que, em uma situação em que são vizinhos um imóvel onde se cria animais e um outro dedicado a plantações, não produz ganhos de eficiência uma alteração na regra de propriedade no sentido de favorecer o criador que deseja pastorear a rês livremente pelas redondezas ou o agricultor que deseja não ter sua plantação destruída pelo pastoreio do gado alheio. Desde que não concorram outros custos de transação na circunstância, a regra que mande o criador indenizar o fazendeiro pelo pisoteio da plantação e a regra que imponha ao fazendeiro os custos para mitigação do risco são igualmente eficientes.<sup>438</sup>

<sup>432</sup> GREIF, Avner. Reputation and Coalitions in Medieval Trade: evidence on the Maghribi Traders. **The Journal of Economic History**. Cambridge, v. 49, n. 4, pp. 857-882, Dec./1989, p. 859.

<sup>433</sup> BERNSTEIN, Lisa. Merchant Law in a Merchant Court: Rethinking the Code's Search for Immanent Business Norms. **University of Pennsylvania Law Review**. Philadelphia, v. 144, n. 5, pp. 1765-1821, May/1996, p. 1770.

<sup>434</sup> BERNSTEIN, Lisa. Private Commercial Law in the Cotton Industry: Creating Cooperation Through Rules, Norms, and Institutions. **Michigan Law Review**. Ann Arbor, v. 99, n. 7, pp. 1724-1788, Jun./2001, p. 1726.

<sup>435</sup> POWELL, Walter W. Neither Market nor Hierarchy: network forms of organization. **Research in Organizational Behavior**. Amsterdam, v. 12, pp. 295-336, 1990, p. 310.

<sup>436</sup> ELLICKSON, Robert C. A Hypothesis of Wealth-Maximizing Norms: Evidence from the Whaling Industry. **Journal of Law, Economics, & Organization**. Oxford, v. 5, n. 1, pp. 83-97, Spring/1989, p. 85.

<sup>437</sup> ELLICKSON, Robert C. Of Coase and cattle: dispute resolution among neighbors in Shasta County. **Stanford Law Review**. Stanford, v. 38, n. 3, pp. 623-687, Feb./1986.

<sup>438</sup> COASE, Ronald. The problem of social cost. **The journal of law and economics**. Chicago, v. 3, pp. 1-44, Oct./1960, p. 8. O próprio Coase afirma que a situação retratada na parábola é a de uma abstração absoluta. Na

Ellickson considera válida a hipótese de Coase sobre a indiferença na eficiência da alteração da regra legal, mas afirma que, em Shasta County, essa indiferença não decorre do fato de não se verificarem outros custos de transação. Trata-se, antes, de consequência do fato de que as partes não consideram a regra legal vigente para conduzir seus afazeres cotidianos ou para resolver disputas relacionadas a esses afazeres, preferindo, antes, recorrer à governança de instrumentos de autotutela e, especialmente, à reputação.<sup>439</sup>

Na época em que o autor conduziu sua pesquisa de campo, o condado experimentava as consequências de uma mudança recente no perfil da população local, com a substituição cada vez maior de grandes propriedades dedicadas à pecuária por propriedades menores, ocupadas por famílias de agricultores oriundas de regiões mais urbanizadas do estado, em busca de uma vida mais tranquila. Em decorrência disso, verificava-se um aumento significativo no número de ocorrências de acidentes envolvendo o gado até então pastoreado livremente na região (modalidade denominada *open range*). Pressionada pela população, a administração local promoveu uma alteração na regra legal de propriedade entre criadores e agricultores, exatamente a hipótese teórica da parábola coaseana. Em função da alteração, na área pejorativamente intitulada Caton's Folly (que se pode traduzir como a insensatez de Caton, sendo este o sobrenome do administrador responsável pela demarcação) passou a vigorar uma regra legal que impunha ao criador do gado a obrigação de cercar o espaço de pastoreio, sob pena de responder objetivamente por danos provocados pelos animais a plantações, veículos, bens alheios ou aos donos desses bens (regra denominada *closed range*).<sup>440</sup>

A pesquisa de campo demonstrou que a mudança da regra legal em Caton's Folly, de *open* para *closed range*, não havia provocado alterações significativas nas práticas econômicas e sociais entre os habitantes do condado. Os criadores ditos tradicionalistas continuaram a criar o gado livre, sem cercar o pastoreio, enquanto aqueles que adotavam procedimentos mais modernos na criação não tiveram que alterar sua prática, que já incluía o cercamento. Os

---

prática, as relações entre as partes potencialmente atingidas pela mudança na regra de propriedade estão sujeitas a contingências factuais que representam diferentes custos de transação. Construir uma cerca pode ser mais barato para o criador que para o agricultor, por exemplo, na circunstância em que o primeiro tem também uma empresa produtora dos materiais necessários para tal finalidade. Em situações concretas, portanto, esses custos acarretam diferenças nos ônus que seriam suportados por cada uma das partes, motivo pelo qual a parábola do fazendeiro não poderia ter validade no mundo real. E o objetivo de Ellickson é justamente o de testar a hipótese coaseana em uma situação real.

<sup>439</sup> ELLICKSON, Robert C. Of Coase and cattle: dispute resolution among neighbors in Shasta County. **Stanford Law Review**. Stanford, v. 38, n. 3, pp. 623-687, Feb./1986, p. 686.

<sup>440</sup> ELLICKSON, Robert C. Of Coase and cattle: dispute resolution among neighbors in Shasta County. **Stanford Law Review**. Stanford, v. 38, n. 3, pp. 623-687, Feb./1986, p. 647.

incidentes entre gado e plantações continuaram acontecendo e ninguém parecia se importar se o local da ocorrência era *open range* ou *closed range*. A partir de uma maior base de dados empíricos, análise de documentos e entrevistas, o autor verificou que a alteração da regra legal em Caton's Folly não teve qualquer efeito objetivo porque a conduta dos habitantes daquela região simplesmente não levava a lei em conta para a resolução de suas desavenças. No caso, eventuais episódios danosos a plantações provocados pela invasão do gado dos criadores locais eram resolvidos por meio de autotutela ou de autocomposição entre os próprios envolvidos.

Geralmente, o agricultor prejudicado noticiava o ocorrido ao dono do animal, que resgatava a rês e oferecia alguma utilidade (alimentos, insumos, equipamentos, a quitação de uma dívida) como compensação pelo prejuízo causado. Quando o agricultor prejudicado não conseguia obter a compensação por via consensual, recorria à retaliação, retendo o gado invasor, com sua devolução condicionada à reparação do prejuízo. Em outras situações, em que a retenção não era possível ou viável, o prejudicado recorria à intermediação da autoridade policial local, que instava o detratador a acertar sua dívida. Por último, caso não conseguisse remediar o prejuízo por nenhuma dessas vias, o prejudicado se considerava autorizado a difamar o autor do dano entre os membros da comunidade, o que fazia com que ele caísse em descrédito em um amplo espectro de suas relações comerciais, jurídicas e sociais junto aos cidadãos locais.

Assim, as relações de vizinhança em Shasta County se pautavam preferencialmente por resolverem suas desavenças por meio um sistema de *private governance* envolvendo, especialmente, a autotutela e a reputação. Tradicionalmente, a autotutela é definida como a tutela do interesse pelo próprio interessado ou como a reação a uma lesão injusta.<sup>441</sup> Expressa uma perspectiva corretiva das relações jurídicas, a qual pressupõe que os ordenamentos não protegem os sujeitos somente por meio do direito de ação e da tutela processual, mas possibilitam, em algumas situações, que estes se valham de atos privados (e extraprocessuais) de defesa, atos aos quais somente resta ao autor da lesão se sujeitar. Embora ainda seja muito frequente encontrar, na prática judiciária, a ideia de que o ordenamento jurídico proíbe o uso da força pessoal, é inquestionável que este abre oportunidades para o exercício de atos de autotutela com função acautelatória (como o direito de retenção do locatário e do possuidor de boa-fê), resolutiva (como a exceção do contrato não cumprido) ou até satisfativa (como o direito do mandatário e do

---

<sup>441</sup> SALLES, Raquel Bellini de Oliveira. **A autotutela pelo inadimplemento das relações contratuais**. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2011, p. 38.

comissário de reter objeto ou valores decorrentes da operação e de imputá-los na satisfação de créditos oriundos do exercício do mandato às comissões devidas).<sup>442</sup>

Em Shasta County, assim como as práticas de difamação, a retenção do espécime não recompõe, diretamente, o prejuízo. Tais medidas de autotutela têm a função de criar pressão suficiente no destinatário, a fim de convencê-lo a promover a reparação.<sup>443</sup> Contudo, a retenção também opera uma função de garantia, na medida em que o gado confiscado poderia servir como valor para a indenização dos prejuízos. Pressupõe-se que o lesado tem interesse legítimo em ser recomposto pelo prejuízo provocado pelo gado alheio, podendo condicionar a devolução do espécime que se encontra em sua posse ao pagamento de indenização. O mesmo não ocorre com relação à difamação, que constitui apenas uma medida coercitiva indireta em face do dono do animal.

Ellickson argumenta que vigoraria entre os habitantes de Shasta County uma norma social de conteúdo ético, determinando que se comportassem como bons vizinhos, impedindo que seu gado provocasse prejuízos às plantações alheias, a veículos e a pessoas que trafegassem pelas estradas da região. O descumprimento dessa obrigação primária acarretaria sanção, consistente na promoção de um acerto de contas por parte do prejudicado, seja por meio da retenção do gado alheio ou da difamação do responsável perante os membros da comunidade local. Nesse modelo de *private governance*, a difamação é uma espécie de autotutela autorizada pela norma social, e que governa as relações de vizinhança em Shasta County com nítida função coercitiva indireta. No caso, a reputação opera como um elemento cognitivo e como um fator motivacional.<sup>444</sup> Por um lado, a má reputação não recompõe o dano nem compensa o prejudicado. Sua função é a de criar pressão suficiente no destinatário, por meio da restrição de suas relações comerciais e sociais, de forma a convencê-lo a cumprir a prestação.<sup>445</sup> Por outro lado, a má reputação de alguém, disseminada em um processo de transmissão espontânea, conduz os membros da comunidade a reconsiderarem suas atuais relações e até a evitar novas relações com o infrator.<sup>446</sup> O efeito vai além, portanto, ao de uma medida coercitiva indireta, imposta pelo poder judiciário.

<sup>442</sup> SILVA, Rodrigo da Guia. Notas sobre o cabimento do direito de retenção: desafios da autotutela no direito privado. *Civilistica* [Online]. a. 6 n. 2, 2017, pp. 1-25, p. 9. Disponível em: <<https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/649>>. Acesso em 05/04/2024.

<sup>443</sup> OLIVEIRA NETO, Olavo de. **O poder geral de coerção**. São Paulo: RT, 2019, p. 229.

<sup>444</sup> ORIGGI, Gloria. **What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 67.

<sup>445</sup> OLIVEIRA NETO, Olavo de. **O poder geral de coerção**. São Paulo: RT, 2019, p. 229.

<sup>446</sup> CONTE, Rosaria; PAOLUCCI, Mario. **Reputation in artificial societies**. Social beliefs for social order. New York: Springer Science+Business Media, 2002, p. 32.

Também é interessante observar que a eficácia da governança por meio da reputação, no contexto estudado, vincula-se a uma ação coletiva da comunidade perante o detrator. Nesse sentido, a autotutela adquire um caráter resolutório bastante difuso e penetrante. A reputação é informal e seus efeitos se propagam de maneira descoordenada, não linear. As relações em questão podem ser de cunho econômico, como transações comerciais, mas podem também consistir em simples relações sociais. A eficácia desse modelo pressupõe uma dinâmica comportamental e normativa que responda à premissa de um dever de cooperação para a obtenção do resultado maximizador do bem-estar do grupo.<sup>447</sup>

### 2.3.2 Governança do mercado de diamantes

O estudo de Lisa Bernstein sobre a renúncia dos participantes do mercado de diamantes às regras legais e ao procedimento jurisdicional é o trabalho mais conhecido que se tem até hoje sobre o papel da reputação como mecanismo de governança do contrato e de relações comerciais. Bernstein também é a autora que possivelmente mais publicou trabalhos sobre sistemas de *private governance*, nos quais aborda o papel da reputação em tais contextos.<sup>448</sup> Em *Opting out of the legal system: extralegal contractual relations in the diamond industry*, de 1992,<sup>449</sup> ela examina as relações contratuais entre produtores, intermediários e comerciantes do mercado de diamantes, notadamente os ligados ao Clube de Comércio de Diamantes de Nova York, oferecendo uma análise compreensiva a respeito dos motivos pelos quais os componentes dessa cadeia econômica preferem ordenar suas relações e resolver suas disputas à margem da lei e da jurisdição, mas tratando ainda sobre o papel que a reputação desempenha nesse cenário.

Nos Estados Unidos, o Clube de Comércio de Diamantes de Nova York (NYDDC) era então a maior entidade congregadora de comerciantes de diamantes, responsável, à época do artigo, por 80% das transações envolvendo pedras brutas e de 15 a 20% das transações com

<sup>447</sup> ELLICKSON, Robert C. **Order without law**. How neighbors settle disputes. Cambridge: Harvard University Press, 1991, p. 172.

<sup>448</sup> Dentre eles: BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**, Oxford, v. 7, n. 2, pp. 561-620, Winter/2015; BERNSTEIN, Lisa. Contract Governance in Small-World Networks: The Case of The Maghribi Traders. **Northwestern University Law Review**, Chicago, v. 113, n. 5, pp. 1009-1070, Nov./2018; BERNSTEIN, Lisa. Merchant Law in a Merchant Court: Rethinking the Code's Search for Immanent Business Norms. **University of Pennsylvania Law Review**, Philadelphia, v. 144, n. 5, pp. 1765-1821, May/1996; e BERNSTEIN, Lisa. Private Commercial Law in the Cotton Industry: Creating Cooperation through Rules, Norms, and Institutions. **Michigan Law Review**, Ann Arbor, v. 99, n. 7, pp. 1724-1790, June/2001.

<sup>449</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 118.

pedras polidas.<sup>450</sup> Tinha cerca de 2.000 associados, a maioria de origem judaica, e contava com uma longa lista de espera. A qualidade de membro do NYDDC significava prestígio, crédito, mercado consumidor e bons fornecedores. Por mais que os requisitos para associação fossem rigorosos, a maioria dos candidatos os preenchia com facilidade, sendo o grande obstáculo ao ingresso de novos membros a limitação da capacidade operacional do próprio clube. Uma vez associado, o comerciante concordava em submeter todas as suas disputas comerciais à arbitragem da entidade. Apenas a congregação poderia optar por não decidir o caso, de forma que, nessa hipótese, o comerciante estava livre para acionar o poder judiciário.

O Clube de Comércio de Diamantes de Nova York funcionava, portanto, como um tribunal arbitral obrigatório para conflitos envolvendo as atividades comerciais dos seus associados. Os processos corriam em sigilo, sendo também sigilosa a motivação das decisões. O mérito da decisão dos árbitros era impassível de revisão em sede jurisdicional, mas o processo arbitral não admitia instrução probatória. Processamento e julgamento ocorriam muito rapidamente, sendo concluídos em questão de dias. O prazo dado aos condenados para atenderem à sentença também eram modestos.<sup>451</sup> Quem não atendia oportunamente à condenação suportava enorme dano reputacional perante a comunidade de comerciantes de diamantes.<sup>452</sup> Esse descumprimento também poderia desencadear punições adicionais para os membros da comunidade judaica, como repreensões pelo tribunal rabínico e a suspensão ou proibição de frequentar certas atividades sociais.

Bernstein argumenta que os integrantes do mercado de diamantes viam no sistema de governança privada uma alternativa mais eficaz e atraente para resolver eventuais conflitos, se comparada àquela oferecida pela jurisdição. O tribunal arbitral oferecia uma solução consideravelmente mais célere e mais adequada às especificidades do negócio de diamantes. Árbitros têm melhor expertise para a solução de contendas relacionadas à atividade, especialmente no que diz respeito à mensuração de eventuais prejuízos imateriais ou de difícil quantificação objetiva, como a perda de oportunidades de negócios decorrente do desfalque de caixa pelo inadimplemento do contrato. Além disso, a jurisdição, muitas vezes, não é capaz de

---

<sup>450</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 119.

<sup>451</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 125.

<sup>452</sup> RICHMAN, Barak D. How Community Institutions Create Economic Advantage: Jewish Diamond Merchants in New York. **Law & Social Inquiry**, Cambridge, v. 31, n. 2, pp. 383-420, Spring/2006, p. 393.

alcançar o infrator para coagi-lo a reparar. As transações são concluídas de maneira pessoal e os comerciantes geralmente são pequenos ou médios empreendimentos, o que dificulta sobremaneira a atuação de mecanismos de penhora e sequestro de ativos. Os diamantes são mercadoria fácil de ser ocultada e transportada sub-repticiamente, o que é um grande facilitador para a subtração. A transação de compra e venda das pedras também pode ser realizada em sigilo, por meio obscuro, em mercados ilegais, evitando o rastreamento, a busca e apreensão. Além do mais, como muitos negócios são concluídos internacionalmente, a apreensão é dificultada, enquanto a evasão de jurisdições específicas é facilitada.

Mesmo quando é possível encontrar o detratador ou apreender seus bens, os remédios legais não são capazes ou aptos a recompor adequadamente os prejuízos, pois é extremamente difícil apreciar o valor do lucro que o comerciante deixa de auferir em decorrência da inadimplência do *ex adverso*. Em tese, esse lucro cessante compreende o montante de outros negócios que o contratante teria concluído se a parte adversária tivesse cumprido o contrato a tempo e modo, o que depende não só da disponibilidade financeira do valor ou da mercadoria subtraída, mas é função da sua rede de contatos, capacidade negocial, do contexto do mercado e assim por diante.<sup>453</sup> Como os comerciantes operam com pequenas margens de tempo e dinheiro, dependendo do crédito para a conclusão de novos negócios, esse dano tende a ser bastante significativo e a resultar em um efeito cascata. O atraso de poucos meses no recebimento de um pagamento pode gerar uma reação em cadeia que leve o comerciante à gradativa perda de crédito e de oportunidades de negócio, até sua ruína. Assim, a perda da margem de lucro pode levar também a um dano reputacional irremediável.

Há, ainda, a questão do sigilo. Levar a contenda à jurisdição estatal implica abrir publicamente a rede de contatos, os termos, as condições e os preços praticados pelo comerciante, o que o torna vulnerável a concorrência e parceiros comerciais, aumentando assim o montante do dano sofrido com o inadimplemento.<sup>454</sup> Poder-se-ia, em tese, cogitar uma cláusula contratual que fixasse uma pena convencional, dando conta de ao menos parte dos danos decorrentes do lucro decrescido. Porém, seria extremamente difícil (para não dizer impossível) estimar, no momento

---

<sup>453</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. *The Journal of Legal Studies*, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 138.

<sup>454</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. *The Journal of Legal Studies*, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 150.

da conclusão do contrato, o montante da perda eventualmente superveniente, em contextos e circunstâncias ainda não colocados e, em grande medida, imprevisíveis eles mesmos.

Diante de tudo isso, vê-se que o que mantém o comércio de diamantes funcional é um sistema de *private governance* que, segundo a autora, tem a confiança, representada e medida a partir da reputação de cada integrante do mercado, o seu elemento fundamental.<sup>455</sup> Os contratos de compra e venda de diamantes são garantidos não por remédios previstos em lei, mas por algo que Bernstein denomina *reputational bonds*, que poderia ser traduzido como laços ou garantias reputacionais.<sup>456</sup> Nesse contexto, o valor da reputação de um indivíduo seria “a função da medida em que ele detém atributos pessoais considerados pelos seus pares como importantes para suas práticas comerciais, como honestidade e bom histórico de pagamento”.<sup>457</sup>

Quer dizer: no mercado de diamantes, cada contratante, ao prometer entregar pedras brutas ou polidas ou a pagar determinada quantia por essas pedras, empenha no mesmo ato uma espécie de garantia de que cumprirá a prestação e que procederá de forma honesta, sob pena de poder ter que abdicar de qualquer possibilidade de participação em outros contratos do mesmo gênero. Por trás de todo contrato concluído entre produtores, intermediários e comerciantes de diamantes, polidos ou em estado bruto, está a ameaça de um dano irremediável à reputação de quem vier a inadimplir. E os integrantes do mercado sabem que a persistência em inadimplir significa arriscar sua exclusão de novos negócios. Em termos financeiros, a reputação assume um valor concreto de mercado.<sup>458</sup> Equivale ao montante do lucro possivelmente provindo das futuras transações que o contratante deixará de auferir caso deixe de adimplir a prestação que presentemente lhe cabe, mais o custo oriundo do investimento realizado no desenvolvimento da atividade econômica, que passa a ser perdido a partir do instante em que o comerciante resta banido da atividade. A pena a que se deve submeter pelo eventual descumprimento é grande demais para ser ignorada.

---

<sup>455</sup> RICHMAN, Barak D. How Community Institutions Create Economic Advantage: Jewish Diamond Merchants in New York. **Law & Social Inquiry**, Cambridge, v. 31, n. 2, pp. 383-420, Spring/2006, p. 393.

<sup>456</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 138.

<sup>457</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 138. No original: “*In practice, the value of an individual’s reputation is a function of the degree to which he possesses those attributes that other dealers consider important in business relationships*”.

<sup>458</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 157.

A eficácia da reputação é assegurada, ainda, pela vinculação institucional à bolsa ou ao clube de comércio de diamantes — ou pela aspiração à obtenção dessa vinculação para aqueles que ainda não a têm.<sup>459</sup> A proximidade social entre os integrantes desse mercado potencializa o fluxo das informações, reforçando assim as sanções reputacionais e possibilitando o reforço dessas sanções com outras medidas de exclusão social. A informação sobre a má reputação corre livre e rapidamente, por canais absolutamente informais de conversa e comunicação, de forma a fazer com que os potenciais parceiros comerciais tenham acesso à informação reputacional dos demais agentes com muita facilidade e sem grande custo.<sup>460</sup> Além disso, a perda da reputação no interior das comunidades judaicas ortodoxas de comerciantes de diamantes também pode vir secundada por sanções aplicadas por tribunais rabínicos, com a suspensão de benefícios relacionados à frequência a atividades sociais e comunitárias, a proibição de frequentar clubes de recreação e a suspensão do acesso da família a tutores e professores particulares. Tais penas se estendem a todo o grupo familiar do apenado, alcançando até seus associados comerciais mais próximos ou demais pessoas com quem faz negócios com frequência. Nessa conjuntura, a família e os círculos sociais mais próximos acabam impondo um constrangimento adicional sobre o apenado, pressionando-o ainda mais a retificar o inadimplemento de seus compromissos na atividade comercial.

### 2.3.3 Governança das cadeias industriais de fornecimento

No artigo *Non-contractual relations in business: a preliminary study*, de 1963, Stewart Macaulay conduz uma pesquisa empírica com 68 empresários das indústrias alimentícia, têxtil, de derivados do petróleo e de fabricantes de equipamentos e instrumentos científicos, majoritariamente localizadas no estado de Wisconsin, e percebe que o cumprimento das obrigações previstas nos contratos dessas cadeias de produção é garantido não por sanções previstas contratualmente, nem pelo recurso ao poder judiciário, mas, antes, pela reputação.<sup>461</sup>

Macaulay observa, nesse sentido, que a negociação dos contratos objeto do estudo é feita com base na confiança da palavra do parceiro comercial. O contrato é celebrado diretamente

---

<sup>459</sup> RICHMAN, Barak D. How Community Institutions Create Economic Advantage: Jewish Diamond Merchants in New York. **Law & Social Inquiry**, Cambridge, v. 31, n. 2, pp. 383-420, Spring/2006, p. 401.

<sup>460</sup> BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992, p. 121.

<sup>461</sup> MACAULAY, Stewart. Non-contractual relations in business: a preliminary study. **American sociological review**. Chicago, v. 28, n. 1, pp. 55-67, Feb./1963, p. 63.

pelos empresários ou por prepostos da direção, verbalmente, com formalização muitas vezes expressa por um mero gesto protocolar, como um aperto de mãos. As negociações se mantêm propositalmente em níveis superficiais, sem aprofundar muito os termos do negócio. Há uma percepção geral no sentido de que o prolongamento das negociações atrasa ou até impede o início do processo de produção. Os comerciantes também receiam que um maior aprofundamento em termos circunstanciais possa ser percebido como sinal de que o prospectivo contratante não é digno de confiança da outra parte ou de que eles mesmos não têm confiança no colega ou negócio em vista. Por igual motivo, os contratantes raramente se valem de aconselhamento legal por advogados. Via de regra, evitam prolongar e burocratizar demais o processo.

Mesmo com tão pouca dosagem de acordo expreso entre as partes, o autor afirma que resta mínimo espaço para desavenças nessas relações empresariais. As especificações do produto a ser fornecido são redigidas por funcionários experientes, em termos técnicos, e transmitidas com cuidado aos fornecedores. O preço é explicitamente convencionado entre as partes e as demais questões circunstanciais são definidas de acordo com práticas consolidadas no mercado. Aqui, por mais que a flexibilidade a adaptações seja apontada como um ingrediente importante para a manutenção da relação empresarial, a harmonia no desenvolvimento da maioria das atividades entre esses empresários não elimina a possibilidade de ocorrer uma deficiência em dado ciclo de fornecimento. E o impacto logístico de uma desconformidade com relação à quantidade ou à qualidade avançada em uma cadeia de fornecimento industrial não pode ser desprezado. O envio de insumo defeituoso ou em quantidade inferior à combinada atrasa a linha de produção, trazendo grandes prejuízos. Em muitas circunstâncias, as máquinas não podem ser paralisadas e não é possível dispensar os funcionários sem causar mais perdas à indústria.

A fim de minimizar esses riscos, os empresários investigados se valem de estratégias como a verificação da reputação do fornecedor previamente à conclusão do contrato, e as sanções mais comuns face à deficiência quantitativa ou qualitativa ou quanto ao prazo de entrega também se baseiam em uma avaliação reputacional.<sup>462</sup> Informalmente, os agentes comerciais do tomador ameaçam reduzir o quantitativo de fornecimento ou mesmo encerrar o contrato, fazendo com que a equipe de vendas do fornecedor repasse a pressão à gerência da produção. A má reputação do fornecedor é difundida, mais uma vez informalmente, entre integrantes das equipes de compra e venda das empresas do setor, que normalmente frequentam os mesmos ambientes sociais e

---

<sup>462</sup> MACAULAY, Stewart. Non-contractual relations in business: a preliminary study. **American sociological review**. Chicago, v. 28, n. 1, pp. 55-67, Feb./1963, p. 63.

comunitários. Nesse contexto, os empresários retêm a produção ou os pagamentos e até cancelam novos pedidos. Nos casos mais graves, fazem registros e denúncias junto a entidades associativas, que também refletem a má reputação do fornecedor ou do tomador.

Na maioria das hipóteses, diz Macaulay, permanece a sanção sendo executada por canais informais. Os empresários evitam ao máximo recorrer à litigância ou mesmo à mediação extrajudicial por razões também reputacionais, já que tais atitudes são percebidas pelos parceiros comerciais (efetivos ou potenciais) como um novo risco e sinal de desconfiança. A tendência é a de que os demais integrantes do setor deixem de negociar com o empresário litigante ou que ao menos reduzam com ele seu volume de negócios. Vale ressaltar, ainda, que o prejuízo reputacional não se restringe a agentes externos à empresa. Os próprios funcionários, especialmente os de alto escalão, não querem se ver envolvidos em contenda, esperando perdas reputacionais para eles próprios simplesmente por estarem associados à empresa. Além disso, raramente desejam gastar tempo com atividades não relacionadas a suas atribuições regulares, o que geralmente não contribui para sua progressão na carreira. Os empresários só fogem à regra da informalidade e escolhem judicializar em situações de resolução contratual indevida quando não vislumbram um futuro possível para a relação com o fornecedor ou com o tomador. Macaulay menciona ainda a existência de um fator irracional nesse cenário, que também remete à reputação: o temor do empresário prejudicado com a terminação de ser percebido por seus pares como ingênuo. Para evitar todos esses contratemplos e minimizar seus prejuízos, só lhe resta recorrer às sanções legais, notadamente as indenizatórias. Assim como Ellickson observara a propósito das relações de vizinhança em Shasta County, também aqui o recurso à sanção legal tende a ser verificado em situações nas quais o dano foge à normalidade dos negócios empresariais e à prática do setor, como em hipóteses em que se verifica um prejuízo de valor muito alto.

Pouco mais de meio século depois do estudo mencionado, Lisa Bernstein conduz uma investigação empírica sobre o papel da reputação nas relações de fornecimento entre fabricantes de equipamentos industriais da região do centro-oeste norte-americano. Em *Beyond relational contracts: social capital and network governance in procurement contracts*,<sup>463</sup> a autora afirma que as relações empresariais objeto da sua investigação apresentam uma diferença significativa com relação às examinadas por Macaulay. São, em verdade, resultado de um arranjo altamente

---

<sup>463</sup> BERNSTEIN, Lisa. *Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts*. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015.

formalizado de contratos, que envolve: i) contratos escritos sobre o fornecimento de insumos industriais, ii) acordos voltados para a alocação de autoridade discricionária entre os contratantes e iii) um amplo espectro de mecanismos formais de administração contratual, dentre os quais sistemas de controle de qualidade e desempenho, comitês de avaliação, programas de treinamento de pessoal, assistência técnica ao fornecedor, códigos de conduta, ética e demais manuais contendo especificações sobre processos e produtos, elaborados e impostos pelo tomador.

Denominados *master supply agreements* e redigidos em termos longos e complexos, os contratos que dão origem à relação de fornecimento se resumem, na verdade, a um compromisso sobre como fornecedor e tomador cooperarão no longo prazo. As obrigações relativas ao fornecimento propriamente dito podem incluir a previsão de uma quantidade variável de unidades por período de tempo. Hipóteses expressas de rescisão unilateral geralmente compreendem a conveniência do tomador e uma indenização pela quebra da confiança do fornecedor. Também são comuns cláusulas que prevejam a notificação do tomador e a concessão de prazo para a apresentação de um plano de ação para cobrir o preço da oferta de algum concorrente. O valor da responsabilidade por danos decorrentes do atraso, da não entrega ou da entrega de unidades defeituosas é comumente limitado a um preço fixo ou a um múltiplo do quantitativo contratado por período. O ressarcimento de lucros cessantes e danos indiretos também é usualmente excluído por disposição contratual expressa.

Na prática, os tomadores sabem que dificilmente obterão uma compensação adequada ao montante dos prejuízos suportados com eventual inadimplemento, de modo que a reputação desponta como instrumento de governança com influência significativa nas decisões empresariais. Os custos incorridos com a substituição do fornecedor e o dano reputacional decorrente da disponibilização de um produto defeituoso são especialmente difíceis de serem recuperados. Além disso, seja porque se sentem ofendidos com a medida, seja porque lhes implica custos com advogados e ônus com o desvio de funcionários de suas tarefas habituais, a judicialização é vista como razão para o fim de relacionamentos entre os empresários do setor. Nesse contexto, a litigância representa uma resposta relevante para a rescisão da relação contratual, mas não para o descumprimento de prestações singulares. No geral, suscita a desconfiança dos demais integrantes do mercado, prospectivos ou potenciais parceiros contratuais, levando o empresário demandante à perda de novas oportunidades de negócio.<sup>464</sup> A

---

<sup>464</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 571. Bernstein afirma que

impressão dos agentes do setor é de que esses contratos não são passíveis de execução pela via judicial e que mesmo a possibilidade da rescisão por conveniência oferece um remédio limitado, uma vez que a recuperação total dos prejuízos se mostra impossível — especialmente os custos da substituição do fornecedor e os ônus reputacionais perante os pares e o mercado consumidor.

Sob essa perspectiva, ganham importância os instrumentos de governança que reforçam o compromisso das partes durante a execução contratual, mantendo-as em um estado consistente de cooperação, a fim de evitar que a relação não se deteriore a ponto de demandar qualquer das alternativas mais onerosas, seja a rescisão ou a judicialização. Dentre esses instrumentos estão:

- as especificações técnicas e procedimentais contidas nos regulamentos, códigos de ética, conduta e diretrizes do fabricante;
- a supervisão *in loco* dos processos de produção por representantes da tomadora nas instalações da empresa fornecedora;
- um procedimento complexo de *screening* reputacional para ingresso de novo fornecedor, que envolve a checagem de informações sobre negócios anteriores, capacidade operacional e vistorias às instalações, além de um período probatório no qual os quantitativos dos pedidos são mantidos em menores patamares até que o fornecedor demonstre estar apto a entregar o produto com a qualidade e a constância esperadas;
- uma política de incentivos à adaptação e ao acultramento dos funcionários e da equipe gerencial do fornecedor aos parâmetros da tomadora, por meio de periódicos programas de *onboarding*, treinamento, atualização e assistência técnica;
- a atribuição de escores de desempenho ou de qualidade, índices que medem a reputação do fornecedor enquanto fornecedor — isto é, restrita à medida pela qual ele é capaz de fornecer o produto esperado na quantidade e na qualidade esperada, atender ao prazo e modo de entrega, e a satisfazer, de maneira mais geral, às expectativas do tomador;
- a atribuição de insígnias ou certificações aos fornecedores que reiteradamente alcançam níveis desejados de eficiência, premiando-os com designações condecorativas (como

---

mesmo a rescisão nas hipóteses contratualmente expressas vem cercada de cuidados. Quem rescinde com muita frequência é visto com desconfiança. Assim, tanto seus atuais como os ainda prospectivos parceiros contratuais buscarão reforçar suas garantias contra uma possível rescisão, aumentando os preços ou deixando de fazer novos investimentos específicos para a produção. O fornecedor deficiente é capaz de provocar danos à reputação de um tomador até então percebido como alguém que trata seus fornecedores de maneira justa. Por isso, é comum que, mesmo nessas hipóteses, o empresário notifique previamente seu parceiro comercial, conceda a ele um período e um regime de transição, eventualmente lhe compensando materialmente pelo investimento de confiança na relação.

colaborador *premium* ou fornecedor do ano) em eventos de grande divulgação no seu setor produtivo e na mídia especializada;

- a oferta de serviços de assistência técnica necessários à melhoria dos processos para aqueles fornecedores que apresentem um desempenho insatisfatório.

Nos escores de qualidade associados aos contratos examinados pela autora, os critérios mais comumente avaliados são pontualidade, assistência técnica, custo e qualidade do produto.<sup>465</sup> Esses parâmetros geralmente são aglomerados em compósitos de qualidade, de maneira que uma entrega singular ruim não resulte, por si só, em um índice muito negativo para determinado período. Os escores são considerados no processo decisório do tomador sobre a natureza e a quantidade de futuros pedidos, de forma que os fornecedores com maior pontuação se tornam elegíveis para novos negócios, aqueles com pontuação intermediária permanecem com as condições atuais e os que apresentam uma pontuação baixa são alertados sobre a necessidade de promoção de melhorias em seus processos produtivos, sob pena de futuramente sofrerem redução na quantidade de pedidos.

Os escores de qualidade operam, portanto, como mecanismos de governança contratual, estabelecendo incentivos e punições para os fornecedores que desempenham mal ou bem suas obrigações contratuais. Quem oferece um melhor nível de satisfação é contemplado com a oportunidade de expandir suas relações negociais com o tomador, qualitativa ou quantitativamente. Por outro lado, quem oferece um desempenho insatisfatório é alertado de que poderá ter o quantitativo de pedidos reduzido ou até, eventualmente, o contrato rescindido, caso não promova melhorias nas suas entregas. Os tomadores organizam reuniões periódicas com os representantes dos fornecedores para discutir sua pontuação no escore, ocasiões em que os fornecedores são estimulados a expor suas dúvidas a respeito do sistema de pontuação, a impugnam o resultado e apresentarem propostas para aprimorar seu funcionamento. Bernstein afirma que essa medida aumenta a transparência do processo de avaliação e minimiza a chance de uma nota baixa ser mal compreendida ou conduzir a uma retaliação por parte da fornecedora.

Adicionalmente, o sistema de avaliação e incentivo ao desempenho também compreende a atribuição de insígnias ou certificações aos fornecedores que reiteradamente alcançam níveis desejados de eficiência. Em eventos de grande divulgação no seu setor produtivo e na mídia especializada, o bom fornecedor recebe designações condecorativas (como colaborador *premium*

---

<sup>465</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. *Journal of Legal Analysis*. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 581.

ou fornecedor do ano), títulos que trazem benefícios como o direito de preferência para o desenvolvimento de novos produtos e para a celebração de novos negócios, o acesso privilegiado a informações estratégicas sobre novos produtos e processos produtivos do tomador, a divulgação e a publicação de relações negociais que, como regra, o tomador prefere manter em sigilo. O incremento gradual de benefícios estimula o fornecedor a estar sempre em busca do aprimoramento de seus processos, o que robustece seu investimento material e imaterial (isto é, o investimento de confiança) naquela relação contratual.

Em paralelo, o tomador disponibiliza a assistência técnica necessária à melhoria dos processos para aqueles fornecedores que apresentam um desempenho insatisfatório segundo o escore de qualidade. Essas questões são abordadas nas reuniões periódicas, mas os contratos de fornecimento também preveem a possibilidade de o tomador, a qualquer tempo e sem aviso prévio, inspecionar as fábricas do fornecedor, auditar seus registros e documentos, revisar e auditar seus sistemas de controle de qualidade e assim por diante. O tomador oferece e realiza a análise da causa raiz (*root cause analysis*), a fim de precisar o problema identificado, explicar como ele veio a ocorrer e o porquê, investigando especialmente se se trata de uma falha passível de reparação por meio de medidas preventivas e corretivas específicas. Apenas desconformidades intencionais são severamente reprimidas, geralmente resultando na rescisão do contrato. Falhas atribuídas a eventos singulares e irrepetíveis são comumente ignoradas pelo tomador, ao passo que erros sistemáticos ou reiterados o levam a oferecer a devida assistência técnica ao fornecedor, muitas vezes arcando com os custos da operação. Essas medidas não só previnem a ocorrência de desentendimentos entre tomadores e fornecedores, mas ampliam o escopo dos compromissos assumidos pelos fornecedores perante os tomadores no curso da relação contratual, transformando a rescisão em uma opção ainda mais onerosa.

De modo geral, ao passo que permitem uma entrega mais satisfatória por parte dos fornecedores, mecanismos de governança como os escores de qualidade, as insígnias ou certificações de bom desempenho, os procedimentos e as sanções que os acompanham também contribuem para a solidificação de uma relação de confiança entre as partes do contrato. O mesmo efeito é obtido pela adoção, no curso da relação contratual, de procedimentos standardizados e previsíveis, de regras claras, estáveis e com viés pragmático, como as que se encontram nos manuais técnicos e procedimentais, nos códigos de conduta e regulamentos de governança ambiental. Nesse cenário, a memória de transações passadas oferece confiança e

previsibilidade para transações futuras, resultando na criação de um ambiente negocial favorável a comportamentos cooperativos e a uma maior disposição para a resolução de eventuais problemas ou desentendimentos entre os envolvidos. Essas características tornam a contratação mais onerosa para ambas as partes, mas também incrementam a capacidade do contrato de se adaptar, ajustando-se às contingências e modificações que possam aparecer com o transcorrer do tempo no mercado e no ambiente negocial. No longo prazo, a flexibilidade da relação contratual e a intensificação do compartilhamento de informações entre as equipes das empresas, associadas à confiança recíproca resultante do ambiente cooperativo erigido em torno do contrato, possibilitariam o surgimento do fenômeno que Bernstein denomina *brokerage* — a identificação, conjunta, de formas adicionais para geração de valor pelo contrato.

Bernstein conclui, então, que mecanismos de governança da relação contratual, muitos dos quais se pautam na reputação, objetivam criar um espaço de colaboração e inovação nas relações empresariais investigadas.<sup>466</sup> Esse ambiente de colaboração e inovação é ainda mais intensificado quando a relação contratual se encontra envolvida em uma estrutura mercadológica em forma de rede, que facilita a transmissão de informações privilegiadas a respeito do desempenho do fornecedor, bem como sobre a política comercial do tomador entre os demais integrantes do setor, empresas concorrentes, futuros e potenciais parceiros comerciais. Incrementa, assim, o eventual impacto da quebra de compromissos contratuais (e também da confiança entre as partes) sobre sua reputação perante outros potenciais contratantes. Afeta especialmente a eficácia dos mecanismos de governança da relação empresarial. O descumprimento de um prazo de entrega, a recusa à inspeção *in loco* sem aviso prévio ou a resistência à adoção de medidas recomendadas para a melhoria do processo produtivo, por exemplo, reflete não apenas no escore de qualidade daquele fornecedor em particular, com quem já se tem um elo negocial, uma vez que a informação corre entre as demais empresas do setor. O controle potencial pelos agentes externos ao contrato reforça ainda mais o valor da confiança construída ao longo do tempo, no interior de uma relação contratual específica, a tal ponto que a criação de redes de contatos negociais entre fornecedores chega a ser estimulada por fabricantes como a Harley-Davidson, visando se beneficiar do controle reputacional espontâneo exercido entre seus fornecedores.

---

<sup>466</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. *Journal of Legal Analysis*. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 563.

O artigo de Lisa Bernstein constitui uma importante atualização do trabalho de Stewart Macaulay. Partindo de uma concepção contemporânea das relações interempresariais na indústria, a autora consegue identificar que a reputação ainda exerce um papel relevante na governança das relações de longo prazo. No entanto, ao contrário de seu antecessor, Bernstein revela que esse papel é, hoje, institucionalizado, resultado de disposições contratuais e de procedimentos unilateralmente postos, mas vinculados contratualmente. As sanções internas derivadas do bom ou mau desempenho, da consistência ou inconsistência, da satisfatoriedade ou insatisfatoriedade das entregas são sanções ligadas à reputação do fornecedor, mas previstas ou resultantes do contrato. Ao mesmo tempo, as sanções reputacionais externas, identificadas por Macaulay, continuam a existir. Os demais integrantes do mercado levam em consideração informações sobre desempenho e contratos anteriores dos prospectivos fornecedores para decidirem se fecham negócio com eles ou com outras empresas. Vale lembrar, aqui, que a autora identifica que a eficácia dessa reputação é mais intensa em contratos relacionais associados a ambientes estruturados em rede, modelo que permite rápida disseminação da informação reputacional entre seus diversos integrantes.

Os estudos acima relatados e resumidos demonstram como a reputação tem sido empregada na governança das relações econômicas e das relações contratuais. Também nas relações entre os vizinhos de Shasta County, mas especialmente nos contratos travados entre os comerciantes de diamantes de Nova York e na dinâmica do fornecimento de equipamentos industriais, a reputação opera como índice de confiabilidade do possível interlocutor e da sua probabilidade de cumprir as suas obrigações. Representa uma espécie particular de capital social, um ativo de natureza não-patrimonial que representa a capacidade de um agente de mercado de manter e expandir suas relações negociais. Nessa função, a reputação incentiva à busca da maior eficiência, por cada um desses agentes, no desempenho das suas obrigações, e desincentiva o inadimplemento e a entrega de produtos em menor quantidade ou qualidade. A governança pela reputação instaura, assim, uma dinâmica que se assemelha à de um jogo, premiando àqueles que atendem aos patamares de desempenho desejados e punindo quem não entrega o produto de acordo com a expectativa dos tomadores. E essa dinâmica de incentivos e sanções está descrita ou pode ser deduzida dos termos dos instrumentos contratuais; manter a boa reputação é parte central dos acordos fundamentais sobre o qual se constroem as relações de longo prazo ou as redes de contratos correlatas aos setores industriais investigados pelos estudos supracitados.

## 2.4 Governança pela notação de risco e pelo escore de crédito

Contemporaneamente, diversos (e importantes) setores da atividade econômica adotam a reputação como mecanismo formal de regulação de relações comerciais. No setor de investimentos, as agências de avaliação de risco (*rating*) fazem do seu negócio aferir a credibilidade e a confiabilidade do crédito securitizado de um devedor ou de um conjunto de devedores públicos ou privados, oferecendo essas avaliações a quem pretenda investir no mercado de capitais. Além disso, instituições financeiras são obrigadas a aferir a capacidade econômica de tomadores de crédito e a monitorar o risco das carteiras de ativos, o que repercute nas condições contratuais das operações de crédito por elas concedidas.<sup>467</sup>

O risco de crédito está associado à possibilidade de o credor incorrer em perdas caso as obrigações assumidas por um tomador não sejam liquidadas nas condições pactuadas.<sup>468</sup> Esse risco pode ser influenciado por perdas geradas pela inadimplência ou pela deterioração da qualidade do crédito, que expressa a improbabilidade de o credor recuperar o valor integral no futuro. O risco de *default*, o risco de exposição e o risco de recuperação são as dimensões elementares em que a tarefa realizada pelas agências de *rating* se compõe.<sup>469</sup> O risco de *default* corresponde à probabilidade de a dívida não ser paga no momento da liquidação. O risco de exposição se refere à proporção que a parte devedora está comprometida com outras obrigações futuras. E o risco de recuperação está associado às garantias que resguardam o pagamento do crédito. A aferição do risco é realizada por meio da atribuição de notações a cada título, sendo que a classificação de risco envolve um conjunto de parâmetros e procedimentos utilizados para atribuir uma medida — chamada de classificação de risco, notação de risco ou *rating*. Na prática, esse índice expressa a expectativa de risco de inadimplência da empresa devedora.<sup>470</sup>

---

<sup>467</sup> BRITO, Giovani Antonio Silva; ASSAF NETO, Alexandre; CORRAR, Luiz João. Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 20, n. 51, pp. 28-43, Dez./2009, p. 30. Segundo os autores, a Resolução 2682/1999 do Conselho Monetário Nacional (CMN) determina que as operações de crédito concedidas por instituições financeiras sejam classificadas em níveis de risco conforme uma escala com nove classes, entre AA e H. A norma ainda estabelece uma série de aspectos relacionados à operação, ao devedor e aos garantidores que devem ser considerados pelas instituições financeiras na atribuição das classificações de risco.

<sup>468</sup> BRITO, Giovani Antonio Silva; ASSAF NETO, Alexandre; CORRAR, Luiz João. Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 20, n. 51, pp. 28-43, Dez./2009, p. 30.

<sup>469</sup> BESSIS, Joël. **Risk management in banking**. 2<sup>nd</sup> Ed. Chichester: John Wiley & Sons, 2002, p. 434. Segundo o autor, o risco de *default* corresponde à probabilidade de a dívida não ser paga no momento da liquidação. O risco de exposição se refere à proporção que a parte devedora está comprometida com outras obrigações futuras. O risco de recuperação está associado às garantias que resguardam o pagamento do crédito.

<sup>470</sup> CROUHY, Michel; GALAI, Dan; MARK, Robert. **The essentials of risk management**. 2<sup>nd</sup> Ed. New York: McGraw Hill, 2014, p. 27.

Cada agência oferece uma metodologia própria de classificação, mas é possível afirmar que, de maneira geral, a avaliação leva em consideração variáveis quantitativas, como as informações econômicas e financeiras extraídas das demonstrações contábeis da empresa, e também variáveis qualitativas, como a capacidade administrativa dos gestores e a qualidade dos controles internos.<sup>471</sup> Pode ainda examinar outras circunstâncias particulares que afetem especialmente o setor econômico ao qual o título se vincula, como o mercado imobiliário, o setor agrícola e assim por diante. O processo de análise é contínuo e a notação é dinâmica, podendo ser aumentada (*upgrade*) ou reduzida (*downgrade*) de acordo com a melhora ou a piora da qualidade do crédito a que se refere. As classificações de risco normalmente são expressas por um índice formado por letras e sinais aritméticos, que refletem uma escala gradual de confiabilidade do eventual investimento.

Manuel Carneiro da Frada afirma que a notação de risco é elemento fundamental para o funcionamento do mercado de capitais, na medida em que oferece informações cruciais para a decisão sobre a realização de investimentos em circunstâncias nas quais o acesso à informação confiável sobre o risco é extremamente difícil e limitada a um conjunto pequeno de agentes.<sup>472</sup> Ao compilar e expressar uma enorme variedade de componentes informativos técnicos, difusos e de difícil interpretação sob a forma de índices alfanuméricos, que indicam com simplicidade, concisão e objetividade o grau de risco representado por um possível investimento, o *rating* contribui enormemente para reduzir os custos de transação, potencializando a disposição para investir. O autor adverte, porém, que a atividade também encerra riscos relevantes, pois os altos valores envolvidos nas transações, bem como a estrutura jurídica sob a qual é muitas vezes prestado o serviço de classificação geram, conforme o caso, incentivos para *ratings* mais amigáveis aos emitentes dos títulos (*issuer pay model*) ou mais prudentiais em favor dos investidores (*investor pay model*).<sup>473</sup>

A avaliação reputacional também é considerada peça essencial na governança de contratos relacionados à oferta de crédito para o consumo. Para muitos consumidores, o acesso a linhas de crédito se afigura vital para viabilizar a aquisição de um amplo espectro de bens ou a

---

<sup>471</sup> BRITO, Giovanni Antonio Silva; ASSAF NETO, Alexandre; CORRAR, Luiz João. Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 20, n. 51, pp. 28-43, Dez./2009, p. 31.

<sup>472</sup> FRADA, Manuel A. Carneiro da. **A responsabilidade civil das agências de notação do risco (*rating*)**. Ensaio de construção dogmático-crítica. Coimbra: Almedina, 2018, p. 14.

<sup>473</sup> FRADA, Manuel A. Carneiro da. **A responsabilidade civil das agências de notação do risco (*rating*)**. Ensaio de construção dogmático-crítica. Coimbra: Almedina, 2018, p. 16.

fruição de importantes serviços. É por meio de linhas de crédito e financiamento que muitos adquirem imóveis, veículos automotores, compram geladeira, fogão, smartphone, roupas ou alimentos, ingressam no ensino superior, em cursos técnicos e assim por diante. Por esse motivo, o acesso ao crédito para consumo é considerado um verdadeiro portal para o bem-estar<sup>474</sup> — o financiamento habitacional possibilita realizar o sonho da casa própria, o financiamento automotivo proporciona a compra de um meio de transporte ou de uma importante ferramenta de trabalho, o empréstimo estudantil viabiliza ter um diploma e uma formação profissional, o cartão de crédito permite adquirir um pacote de viagem etc.

No entanto, o acesso ao crédito para consumo é condicionado pelas instituições que o ofertam a avaliações sobre a capacidade de cada pretendo tomador de adimplir o valor a ser emprestado em certo modo e prazo. Segundo antigo voto do Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior, “não se pode negar ao vendedor o direito de informar-se sobre o crédito do seu cliente na praça, e de repartir com os demais os dados de que dele dispõe”, na medida em que essa é uma verificação “do risco de celebração do contrato [que] envolve um conhecimento da pessoa do outro contratante, do objeto do contrato e do próprio conteúdo do contrato a ser celebrado, fazendo-se, assim, uma análise recíproca do risco do negócio a ser celebrado (risco do crédito)”.<sup>475</sup>

As entidades concedentes podem se valer de informações reunidas por elas próprias, bem como podem adquirir informações e relatórios produzidos por birôs de crédito, como o Serasa Experian e o Serviço de Proteção ao Crédito da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), hoje a cargo da empresa Boa Vista/Equifax,<sup>476</sup> que coletam informações fornecidas voluntariamente por instituições financeiras e empresas em geral a propósito de cada tomador de empréstimos.<sup>477</sup> Tais informações são, então, compiladas em bancos de dados de consumidores inadimplentes (os

---

<sup>474</sup> UNITED STATES OF AMERICA. U.S. House Committee on Financial Services. Press Releases. Waters at Hearing on Overhauling Credit Reporting System: We Need Big, Bold Legislative Solutions. Washington, 29 Jun. 2021. Disponível em: <<https://democrats-financialservices.house.gov/news/documentsingle.aspx?DocumentID=408090>>. Acesso em 27/03/2024.

<sup>475</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 22.337. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 13 de fevereiro de 1995. Publicado no Diário da Justiça em 20 de março de 1995.

<sup>476</sup> Interessante notar que as empresas Experian e Equifax são duas das maiores operadoras como birôs de crédito nos Estados Unidos, como se colhe do relato de HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who’s Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. **American Business Law Journal**. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 68.

<sup>477</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who’s Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. **American Business Law Journal**. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

chamados bancos de dados negativos) ou em modelos estatísticos preditivos do comportamento financeiro do consumidor, como o *Credit Score* ou *Crediscor*.<sup>478</sup>

Enquanto os bancos de dados negativos simplesmente reúnem informações cadastrais sobre aqueles consumidores que se encontram inadimplentes com relação a suas obrigações, os modelos estatísticos atribuem pesos diferenciados às diversas variáveis fornecidas aos birôs, sistematizando-as sob a forma de escores de crédito, que expressam a probabilidade de adimplemento do indivíduo.<sup>479</sup> Dentre as informações que tradicionalmente alimentam esses bancos de dados estão linhas de empréstimos contratadas, montante emprestado, valor atual da dívida, histórico de pagamento, limite de crédito e situação presente da conta, além de ações judiciais, ônus tributários e eventuais pedidos de falência e recuperação.<sup>480</sup> Essas informações são fornecidas por bancos e demais instituições financeiras, operadoras de cartões de crédito, concessionárias prestadoras de serviços de luz, gás, água e esgoto, provedores de TV por assinatura e internet, instituições de ensino e outras empresas que operam com venda a crédito.<sup>481</sup> Mas os modelos preditivos também podem se valer de outras informações angariadas por fornecedores de dados em cada transação comercial, como aquelas deduzidas de programas de fidelização — o endereço e a frequência com que o consumidor faz compras, em que dia prefere fazê-lo, se tem crianças ou não, quais são seus produtos e suas marcas preferidos etc.<sup>482</sup> Também é possível acessar dados públicos sobre os consumidores, como aqueles constantes de bancos de dados oficiais e governamentais, bem como comprar ou compartilhar dados comercializados legitimamente no mercado, por exemplo, por meio da constituição de consórcios para essa finalidade.<sup>483</sup>

Assim, “a partir de informações comportamentais, atribui[-se] uma escala numérica, na qual o menor índice representa maior risco e o maior índice, menor chance de inadimplência,

<sup>478</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 439.

<sup>479</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 433.

<sup>480</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who’s Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

<sup>481</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 432.

<sup>482</sup> MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, 2008, p. 92.

<sup>483</sup> MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, 2008, p. 92.

auxiliando a prever o provável e futuro comportamento dos consumidores”.<sup>484</sup> A decisão das instituições financeiras por conceder ou não o empréstimo a alguém geralmente fica, então, vinculada ao alcance de uma nota mínima no escore produzido pelos birôs de crédito.<sup>485</sup> Também é comum que as financeiras fixem um determinado piso a partir do qual o consumidor é considerado automaticamente elegível para a contratação, além de outro patamar inferior, a partir do qual a concessão de crédito depende da avaliação de elementos adicionais.<sup>486</sup> Extrapolando o uso na concessão de empréstimos, o escore de crédito ainda costuma ser utilizado na aferição da elegibilidade de alguém para locação imobiliária, na fixação de prêmios em contratos de seguro, na abertura de conta bancária e até em processos de seleção de emprego.<sup>487</sup>

Em sede de recurso repetitivo, o Superior Tribunal de Justiça pacificou entendimento de que o *credit scoring* constitui segredo da atividade empresarial e de que as fórmulas matemáticas e os modelos estatísticos não precisam ser divulgados.<sup>488</sup> Ademais, o tribunal decidiu que o uso do escore é atividade econômica lícita desde que respeite a privacidade dos consumidores e que seja desenvolvida com transparência e boa-fé (objetiva), de maneira que “a simples circunstância de se atribuir uma nota insatisfatória a uma pessoa não acarreta, por si só, um dano moral”.<sup>489</sup> O Superior Tribunal de Justiça considera, já há muito tempo e especialmente diante do reiterado abuso das instituições financeiras nacionais, que a inscrição indevida do consumidor em bancos de dados negativos implica automaticamente o dano moral, dispensando a prova do dano em si (dano *in re ipsa*).<sup>490</sup> Quanto ao dano decorrente do uso do *credit scoring*, o entendimento é de que este somente teria lugar quando da comprovação de que determinada recusa de crédito se deu com base em um escore fundado em dados incorretos ou desatualizados e, ainda, quando o birô

<sup>484</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. **Revista da AJURIS**. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 433.

<sup>485</sup> UNITED STATES OF AMERICA. Consumer Financial Protection Bureau. Key Dimensions and Processes in the U.S. Credit Reporting System: A review of how the nation’s largest credit bureaus manage consumer data. Washington, Dec./2012, p. 10.

<sup>486</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who’s Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. **American Business Law Journal**. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

<sup>487</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who’s Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. **American Business Law Journal**. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

<sup>488</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.419.697/RS. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Julgado em 12.11.2014. Publicado no Diário da Justiça em 5 de setembro de 1994.

<sup>489</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 22.337. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 13 de fevereiro de 1995. Publicado no Diário da Justiça em 20 de março de 1995.

<sup>490</sup> MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais. 9ª Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019, p. 953.

ou fornecedor deixa de proceder com transparência, sinceridade e lealdade.<sup>491</sup> Seria o caso, por exemplo, de o birô ou a financeira deixar de fornecer ao consumidor informações claras, precisas e pormenorizadas acerca dos dados considerados e das respectivas fontes para atribuição da nota (histórico de crédito), negar o direito de impugnar o escore baseado em informações errôneas ou a revisão do escore com base exclusivamente em decisões automatizadas, contrariando o artigo 5º da Lei Federal 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo).<sup>492</sup>

Os modelos estatísticos tradicionais de escores são bastante questionados por atribuírem, na composição do índice, um peso excessivo ao número e ao volume de empréstimos contratados.<sup>493</sup> Afirma-se que, dessa forma, contribuem para que as pessoas endividadas tomem mais empréstimos, endividando-se ainda mais, pois a melhora na nota de escore depende basicamente do incremento no volume de operações da mesma natureza.<sup>494</sup> Nesse sentido, restringir o acesso a crédito por meio do escore defluiria para uma espécie de círculo vicioso, no qual a baixa pontuação leva a mais endividamento e, conseqüentemente, a um maior decréscimo do escore.

Para além dessa crítica, registra-se também um descontentamento histórico com vieses discriminatórios reproduzidos pelos modelos estatísticos, resultando em escores menos favoráveis a negros e a outras populações socialmente marginalizadas, que restam relegados a piores condições de acesso a crédito e, assim, a menores oportunidades de crescimento e de bem-estar individual.<sup>495</sup> Nos Estados Unidos, o *Fair Credit Reporting Act*, de 1970, buscou prevenir essas situações ao proibir que os birôs se valessem de informações relacionadas a raça, orientação sexual e deficiência em seus escores.<sup>496</sup> No Brasil, a Lei do Cadastro Positivo prevê que os elementos e critérios considerados para composição da nota ou pontuação de crédito de

---

<sup>491</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 22.337. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 13 de fevereiro de 1995. Publicado no Diário da Justiça em 20 de março de 1995.

<sup>492</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei 12.414, de 09 de julho de 2011. Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito. Brasília, 10 Jun. 2011. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm)>. Acesso em 27/03/2024.

<sup>493</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

<sup>494</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

<sup>495</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

<sup>496</sup> UNITED STATES OF AMERICA. Federal Trade Commission. Fair Credit Reporting Act (FCRA). Washington, 26 October 1970.

pessoa cadastrada em banco de dados não podem se apoiar em informações que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito, informações relacionadas à origem social e étnica, à saúde, à genética, ao sexo e a convicções políticas, religiosas e filosóficas, informações de pessoas que não tenham com o cadastrado relação de parentesco de primeiro grau ou de dependência econômica ou quaisquer informações relacionadas ao exercício regular, pelo cadastrado, de direitos como os de conhecer os critérios, de impugnar ou de pedir a revisão da avaliação realizada (artigo 3º, §3º, e artigo 7-Aº).

Atualmente, os desafios que se apresentam para a justiça na análise e no acesso a crédito se relacionam especialmente com o advento de modelos preditivos alternativos, elaborados por empresas de tecnologia da informação (*fintechs*), e baseados no emprego de inteligência artificial, bem como no uso de novos tipos de informações para a formatação do score. Janine Hiller e Lindsay Jones afirmam que é difícil rastrear com precisão o fluxo de dados alternativos entre participantes tradicionais e os novos participantes desse mercado, mas que, não obstante, é possível distinguir duas novas categorias de dados.<sup>497</sup> Os dados alternativos tendenciais ou dominantes (*alternative mainstream data*) se referem a uma análise mais detalhada, por inteligência artificial, de informações relacionadas diretamente com o extrato financeiro do consumidor, como tempo de abertura de contas bancárias, antiguidade e frequência de transações, evidências de disponibilidade imediata de valores para pagamento de obrigações, fluxos de pagamentos e histórico de balanços positivos.<sup>498</sup> Os serviços que se valem desses dados geralmente demandam o consentimento do consumidor para acessá-los — caso do sistema de *Open Banking* recentemente instalado no Brasil.<sup>499</sup>

Já os dados alternativos marginais (*alternative fringe data*) não são diretamente relacionados ao comportamento financeiro do consumidor, mas obtidos a partir de registros governamentais, hábito de consumo, atividade em mídias sociais e outras plataformas digitais.<sup>500</sup> Por mais que não se tenha clareza sobre as fontes a partir das quais esses dados são obtidos, sabe-se que inteligência artificial é empregada na busca ativa dessas informações por meio de

---

<sup>497</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 75.

<sup>498</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 76.

<sup>499</sup> BRASIL. Banco Central. Resolução Conjunta nº 1, de 04 de maio de 2020. Dispõe sobre a implementação do Sistema Financeiro Aberto (Open Banking). Brasília, Publicado em 05 maio 2020.

<sup>500</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 76.

ferramentas de pesquisa e plataformas de acesso aberto na internet. Por reunirem um grande arcabouço de dados sobre um amplo espectro de hábitos comportamentais de seus usuários, as redes sociais também são fonte comum para a alimentação de modelos preditivos baseados em dados alternativos marginais. Além disso, mineradoras de dados empregam técnicas de rastreamento de inúmeros aspectos da atividade online dos usuários para a coleta de metadados que, combinados com dados pessoais por aplicações de inteligência artificial, permitem deduzir uma grande quantidade de informações a propósito de perfis de consumo,<sup>501</sup> principais elementos da economia de dados e do negócio de empresas de marketing digital.<sup>502</sup>

O emprego de dados alternativos na composição de escores de crédito representa um risco à justiça e à equidade dessa prática mercadológica uma vez que, ao não existir transparência ou clareza quanto ao tipo ou à abrangência dos dados utilizados, não há garantia de que os escores não são influenciados por informações relacionadas à origem social e étnica, à saúde, à genética, ao sexo e a convicções políticas, religiosas e filosóficas, ou, ainda, por quaisquer outros dados, especialmente os sociodemográficos, que impliquem tratamento discriminatório com relação ao acesso ao crédito para consumo. Segundo Carlos Gottenauer, as variáveis por representação despertam uma preocupação nesse contexto, na medida em que possibilitam inferir certas informações pessoais a partir de outros tipos de informações.<sup>503</sup> O dado endereço, por exemplo, pode ser empregado na formatação desses modelos estatísticos como variável de representação da informação sobre a origem social ou étnica de alguém. Laura Schertel Mendes também adverte que programas que classificam as pessoas pelo local onde residem, por exemplo, “uniformizam o tratamento para todos os moradores de determinada região, deixando de considerar a real situação de cada indivíduo”.<sup>504</sup> Diante da capacidade computacional dos modelos estatísticos, as informações não são mais restritas a um único significado; podem adquirir outros e, assim

---

<sup>501</sup> JAGTIANI, Julapa; LEMIEUX, Catharine. The Roles of Alternative Data and Machine Learning in Fintech Lending: Evidence from the LendingClub Consumer Platform. **Financial Management**. Tampa, v. 48, i. 1, pp. 1009-1029, Winter/2019, p. 1015.

<sup>502</sup> BIONI, Bruno. Legítimo Interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 319.

<sup>503</sup> GOTTENAUER, Carlos. Algoritmos de credit score, dados pessoais: um mapa regulatório para o compliance na análise de crédito. In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 588-603, p. 599.

<sup>504</sup> MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, 2008, p. 90.

permitir a extração de novas inferências, a depender de como são combinadas ou contrastadas com outras informações.<sup>505</sup>

No limite, esse novo mercado para a alimentação de modelos preditivos e para a formatação de novos modelos estatísticos reabre a porta para a espécie de práticas que o *Fair Credit Reporting Act* e a Lei do Cadastro Positivo buscam reprimir. Em que pese dispensar proteção ao segredo empresarial refletido nos modelos preditivos e nos escores de crédito e permitir o compartilhamento de dados creditícios entre as empresas que mantêm entre si relações comerciais, a lei brasileira assegura ao titular dos dados o direito de acessar e de impugnar quaisquer informações a seu respeito que constem de bancos de dados. A legislação assegura, ainda, o direito de conhecer os elementos e critérios utilizados na análise de risco de crédito, de saber a identidade de quem detém essas informações e de solicitar a revisão de decisão automatizada nesse contexto.<sup>506</sup> E a decisão fundamental do Superior Tribunal de Justiça a propósito do escore já reforçou a necessidade de, em face do grande número de pessoas analfabetas ou com baixo nível de instrução inseridas no mercado de consumo, serem essas informações prestadas em linguagem de fácil compreensão, possibilitando uma proteção efetiva dos seus direitos fundamentais.<sup>507</sup>

A prática de utilizar a reputação como elemento de regulação do comportamento de agentes privados adquire novas proporções com o projeto de crédito social capitaneado pelo governo da República Popular da China. Desde 2014, o governo chinês vem desenvolvendo uma série de projetos-piloto que empregam inteligência artificial de grandes conglomerados da área de tecnologia da informação (como Tencent e Alibaba) para reunir bancos de dados sobre o comportamento financeiro e os hábitos de consumo de seus cidadãos e suas empresas, ranqueando-os de acordo com esses dados.<sup>508</sup> Tal iniciativa chinesa engloba basicamente: i) um

---

<sup>505</sup> ANDRADE, Daniel de Pádua. *Credit scoring* na era do Big Data: desafios tecnológicos do direito brasileiro. In: PARENTONI, Leonardo (Coord.); GONTIJO, Bruno Miranda; LIMA, Henrique Cunha Souza (Orgs.). **Direito, tecnologia e inovação**. v. I. Belo Horizonte: D'Plácido, 2018, pp. 247-266, p. 260.

<sup>506</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei 12.414, de 09 de julho de 2011. Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para composição de histórico de crédito. Brasília, 10 Jun. 2011. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm)>. Acesso em 27/03/2024.

<sup>507</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. **Revista da AJURIS**. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 446.

<sup>508</sup> REPÚBLICA POPULAR DA CHINA. Conselho de Estado. Planning Outline for the Construction of a Social Credit System (2014-2020). Beijing, 14 Jun. 2014. Disponível em: <<https://chinacopyrightandmedia.wordpress.com/2014/06/14/planning-outline-for-the-construction-of-a-social-credit-system-2014-2020/>>. Acesso em 29/03/2024.

cadastro negativo de pessoas físicas e jurídicas que se encontram em dívida com ônus administrativos ou com condenações judiciais, ii) diversos sistemas locais de crédito social para pessoas naturais, cujo ranqueamento é baseado no descumprimento de normas municipais ou na prática de comportamentos socialmente indesejados, como atravessar a rua fora da faixa de pedestres, avançar o sinal vermelho, escutar música em volume alto ou deixar de comparecer a uma consulta médica pré-agendada, e ainda iii) escores de crédito relacionados ao inadimplemento e à capacidade de pagamento de obrigações comerciais, com critérios distintos para pessoas naturais e jurídicas.<sup>509</sup>

As informações que alimentam esses sistemas são buscadas principalmente a partir de procedimentos automatizados, com o emprego da tecnologia digital de ferramentas como o *Alibaba Sesame Credit*. A coleta abrange registros de navegação, dados fornecidos por tecnologias de monitoramento em tempo real de processos produtivos e de produtos, dados fornecidos por outros clientes das aplicações acima referidas e até registros oriundos de vigilância por vídeo.<sup>510</sup> Os dados coletados são compartilhados entre os diferentes sistemas em operação no país. Para as empresas, a boa pontuação no escore assegura benefícios fiscais e preferências em contratos governamentais.<sup>511</sup> Já as pessoas naturais podem se beneficiar, por exemplo, de preferências no agendamento de consultas médicas ou no acesso à educação e ao emprego.<sup>512</sup> Por outro lado, além de gerar mais obstáculos para o acesso a esses serviços e utilidades, a má reputação pode acarretar a restrição de direitos, como o de viajar para o exterior.<sup>513</sup>

Ainda envolto em certa mística e muitas incertezas, o crédito social chinês não se configura atualmente como um imaginado projeto político total, em que todas as informações reputacionais são compiladas em um mesmo banco de dados e utilizadas para conceder ou cercear o acesso das pessoas a todo tipo de utilidades. No entanto, a incorporação de variáveis

---

<sup>509</sup> JAKOB, Sarah. The corporate social credit system in China and its transnational impact. **Transnational Legal Theory**. Paper for the Symposium ‘Bringing the human problem back into transnational law – The example of corporate (ir)responsibility’. London, v. 12, i. 2, pp. 294-314, 2021, p. 299.

<sup>510</sup> EUROPEAN UNION. EU Chamber of Commerce in China. The Digital Hand. How China’s Corporate Social Credit System Conditions Market Actors. 2019, p. 7.

<sup>511</sup> EUROPEAN UNION. EU Chamber of Commerce in China. The Digital Hand. How China’s Corporate Social Credit System Conditions Market Actors. 2019, p. 7.

<sup>512</sup> JAKOB, Sarah. The corporate social credit system in China and its transnational impact. **Transnational Legal Theory**. Paper for the Symposium ‘Bringing the human problem back into transnational law – The example of corporate (ir)responsibility’. London, v. 12, i. 2, pp. 294-314, 2021, p. 300.

<sup>513</sup> JAKOB, Sarah. The corporate social credit system in China and its transnational impact. **Transnational Legal Theory**. Paper for the Symposium ‘Bringing the human problem back into transnational law – The example of corporate (ir)responsibility’. London, v. 12, i. 2, pp. 294-314, 2021, p. 301.

relacionadas a comportamento social indesejado, a utilização de ferramentas de inteligência artificial para a coleta de dados e o compartilhamento indiscriminado de informações entre os diferentes sistemas trazem consigo grande potencial para a instauração de um projeto totalizante, em que cada ação individual possa ser avaliada e interpretada como um motivo apto a restringir direitos ou a impor obstáculos para a fruição de utilidades.<sup>514</sup> A preocupação de outros países com o potencial de sistemas universais de reputação levou a União Europeia a proibir o desenvolvimento e a operação de tais sistemas.<sup>515</sup> No Brasil, o Projeto de Lei 2.338/2023, que dispõe sobre o uso da inteligência artificial, caminha no mesmo sentido.<sup>516</sup>

Em síntese, a discussão contemporânea sobre a adoção de modelos de governança pela reputação está umbilicalmente ligada à problemática da opacidade. A se partir, por exemplo, das restrições impostas pela Lei Federal 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo) quanto às espécies de dados que podem ser empregados para a análise da capacidade creditícia, fica fácil perceber que a aferição da regularidade dos modelos estatísticos utilizados (frequentemente com o uso de ferramentas digitais) nessa importante atividade econômica esbarra na falta de clareza e transparência que se tem a esse respeito. As empresas detentoras de propriedade intelectual sobre esses modelos resistem à divulgação de quais informações utiliza e de como as combina para compor perfis de crédito alegando, frequentemente, que essa divulgação poderia prejudicar a sua vantagem competitiva. Ainda que a pretensão ao resguardo dessa vantagem seja teoricamente defensável, na prática fica extremamente difícil, e muitas vezes impossível se ter a segurança de que o score não leva em conta informações completamente desvinculadas ao risco de crédito da pessoa avaliada, e em especial dados relacionados à sua origem social e étnica, à saúde, à genética, ao sexo e a convicções políticas, religiosas e filosóficas; não sofram a influência de registros sobre pessoas com as quais não tenha relação, ou, ainda, sobre o exercício, por ela mesma, do direito de se informar, impugnar e obter a revisão de dados incorretos.

---

<sup>514</sup> JAKOB, Sarah. The corporate social credit system in China and its transnational impact. **Transnational Legal Theory**. Paper for the Symposium ‘Bringing the human problem back into transnational law – The example of corporate (ir)responsibility’. London, v. 12, i. 2, pp. 294-314, 2021, p. 299.

<sup>515</sup> UNIÃO EUROPEIA. EU AI Act: first regulation on artificial intelligence. European Parliament. Topics. Digital. Artificial Intelligence. 08 Jun. 2023. Disponível em: <<https://www.europarl.europa.eu/topics/en/article/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence>>. Acesso em 02/08/2024.

<sup>516</sup> BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei 2338/2023. Dispõe sobre o uso da Inteligência Artificial. Brasília, 03 Maio 2023. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>>. Acesso em 22/05/2024.

## 2.5 Governança por sistemas de reputação

O tema da confiança nas relações sociais foi notoriamente abordado por Niklas Luhmann, em sua teoria dos sistemas. O sociólogo define sistema como a forma de uma diferença,<sup>517</sup> isto é, como aquilo que se diferencia do ambiente. Os sistemas sociais, em particular, seriam compostos de comunicações, não de pessoas ou objetos.<sup>518</sup> Para Luhmann, os sistemas têm por função apreender e reduzir a complexidade inerente à comunicação na sociedade moderna. Assumindo o mundo como um problema comunicacional, a teoria dos sistemas toma para si a tarefa de refletir sobre formas de diminuir sua complexidade, compreendida como a pluralidade de acontecimentos possíveis, e, assim, torná-lo mais navegável e a convivência humana, mais sensata. Nesse sentido, os sistemas sociais serviriam como mediação entre a extrema complexidade do mundo e a capacidade (muito menor) das pessoas de assimilação das múltiplas formas de vivência:

A diferença-entre-dentro-e-fora torna possível formar e preservar constantemente ilhas de menor complexidade no mundo. O sistema social “aprende” a distinguir-se do seu meio ambiente e, assim, a discriminar também a sua complexidade peculiar em relação à complexidade do mundo. Os sistemas são complexos, quando podem acolher mais de um estado, portanto, quando têm uma pluralidade de possibilidades que se podem coadunar com a sua estrutura. Mas a complexidade do sistema exclui mais possibilidades do que a do mundo; assenta, pois, numa ordem mais “elevada” (mais inverosímil).<sup>519</sup>

Para Luhmann, a complexidade do mundo pode ser reduzida pelos sistemas sociais por meio do contingenciamento. O sistema delimita suas fronteiras de sentido: a complexidade extrema do mundo permanece de fora e ele assume para si a tarefa de encarar uma complexidade mitigada, confinada no seu interior. O problema do mundo, a extrema complexidade inerente a algo que, em princípio, tem todo o sentido possível, não proporciona, por si só, nenhum fundamento de decisão, planejamento ou ação intencional.<sup>520</sup> O que pode ser comparado com

---

<sup>517</sup> FEDOZZI, Luciano. A nova teoria de sistemas de Niklas Luhmann: uma leitura introdutória. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SAMIOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 18-36, p. 24.

<sup>518</sup> NEVES, Clarissa Eckert Baeta. Niklas Luhmann e sua obra. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SAMIOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 9-17, p. 16.

<sup>519</sup> LUHMANN, Niklas. Sociologia como teoria dos sistemas sociais. SANTOS, José Manuel. (org.) **O pensamento de Niklas Luhmann**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, pp. 71-122, p. 81.

<sup>520</sup> LUHMANN, Niklas. Sociologia como teoria dos sistemas sociais. SANTOS, José Manuel. (org.) **O pensamento de Niklas Luhmann**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, pp. 71-122, p. 84.

tudo não pode ser definido, classificado, e não oferece nenhum parâmetro para a previsão do futuro. O sistema então reduz a complexidade dos problemas do mundo na medida em que os absorve e os reformula em termos de problemas do sistema. O ambiente é categorizado e reelaborado em conformidade com seus critérios de relevância, proximidade, interesse e capacidade axiológica. Assim, para o sistema, quase todos os acontecimentos do mundo se tornam irrelevantes, com exceção daqueles que fomentam ou afetam sua específica funcionalidade.<sup>521</sup>

Por sua vez, a estrutura sistêmica opera uma dupla seletividade: seleciona, distingue e limita as possibilidades de ações dentro dos confins do sistema, não admitindo alternativas. Dessa forma, aumenta a complexidade das operações que ocorrem dentro do sistema, tornando-o apto a açambarcar mais elementos.<sup>522</sup> Seleciona “a partir de um código sólido geral e relativamente invariante de significações [para], em seguida, escolher concretamente, no seu marco, entre alternativas pré-estruturadas”.<sup>523</sup> Com isso, o sistema elimina algumas das possibilidades inerentes à complexidade do ambiente, tornando o problema tratável, compreensível, solucionável. Na mesma medida, as consequências de ações e comportamentos se tornam previsíveis e as expectativas desses comportamentos, generalizáveis:

Pela generalização das expectativas do comportamento é facilitada a sintonização concreta da conduta social, porquanto se encontra tipicamente determinado, já de um modo prévio, o que se pode esperar e que comportamento faria explodir as fronteiras do sistema.

(...)

Acima de tudo, há que pensar na identificação de pessoas concretamente conhecidas, de papéis, de programas de decisão (fins ou normas condicionais) e de valores abstractos, que, de modo muito diverso, servem de critério para aquilo que se pode esperar.<sup>524</sup>

Adicionalmente, Luhmann se refere aos sistemas sociais como autopoieticos, autorreferenciais e operacionalmente fechados. De acordo com Clarissa Neves, esse

---

<sup>521</sup> LUHMANN, Niklas. Sociologia como teoria dos sistemas sociais. SANTOS, José Manuel. (org.) **O pensamento de Niklas Luhmann**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, pp. 71-122, p. 91.

<sup>522</sup> NEVES, Clarissa Eckert Baeta. Niklas Luhmann e sua obra. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SAMIOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 9-18, p. 13.

<sup>523</sup> LUHMANN, Niklas. Sociologia como teoria dos sistemas sociais. SANTOS, José Manuel. (org.) **O pensamento de Niklas Luhmann**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, pp. 71-122, p. 91.

<sup>524</sup> LUHMANN, Niklas. Sociologia como teoria dos sistemas sociais. SANTOS, José Manuel. (org.) **O pensamento de Niklas Luhmann**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, pp. 71-122, p. 96.

desenvolvimento específico da sua teoria foi inspirado nos estudos dos biólogos Humberto Maturana e Francisco Varela a respeito de sistemas de seres vivos.<sup>525</sup> Nestes, as células produzem seus próprios componentes por meio de sua rede de organelas, característica denominada por Maturana e Varela como autopoiese, definida como a capacidade de sistemas vivos desenvolverem, eles mesmos, sua estrutura e seus elementos. Isso significa que tudo o que opera no sistema como uma unidade é ali produzido, o que também seria verdade para sistemas sociais, constituídos de informações.<sup>526</sup> Todas as informações processadas em um sistema são produto de seleção interna, a partir dos critérios elaborados no interior do próprio sistema.

Consequentemente, o ambiente não contribui para nenhuma operação do sistema, que opera fechado, levando em conta somente os próprios elementos informacionais para produzir outros elementos informacionais. Admite-se, no entanto, que o ambiente possa irritar ou perturbar as operações do sistema, quando os efeitos do ambiente aparecem na qualidade de informação e, assim, permitem-se ser processados como tal.<sup>527</sup> Também em analogia à tese de Maturana e Varela, fala-se que isso se deve ao acoplamento estrutural entre sistema e ambiente: mesmo sem contribuir diretamente para a operação interna, o ambiente influencia sua evolução estrutural.

Na literatura especializada, os arranjos sociais e tecnológicos que objetivam coligir, organizar e transmitir a informação sobre a reputação dos agentes que compõem determinado grupo ou determinada comunidade são frequentemente denominados mecanismos<sup>528</sup>, instrumentos<sup>529</sup> ou, ainda, sistemas reputacionais.<sup>530</sup> Aqui, sistema pode ser compreendido na acepção clássica da expressão, como um conjunto de elementos em relação de interdependência entre si. Ainda pode, contudo, ser apreendido na perspectiva da teoria dos sistemas, como a forma da diferença entre as pessoas ou, em um contexto mercadológico, como a forma da diferença entre os atributos dos agentes de um mercado.

---

<sup>525</sup> NEVES, Clarissa Eckert Baeta. Niklas Luhmann e sua obra. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SAMIOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 9-17, p. 11.

<sup>526</sup> LUHMANN, Niklas. Por que uma teoria dos sistemas? NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SAMIOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 37-48, p. 41.

<sup>527</sup> LUHMANN, Niklas. Por que uma teoria dos sistemas? NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SAMIOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 37-48, p. 42.

<sup>528</sup> BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015, p. 600.

<sup>529</sup> CHARNY, David. Nonlegal sanctions on commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990, p. 380.

<sup>530</sup> SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia e mercati. **Europa e Diritto Privato**. Milano, F. 1, pp. 199-218, 2016, p. 207.

Tal sentido permite conceber os sistemas reputacionais como mecanismos informacionais destinados a reduzir a complexidade de certo setor mercadológico ou de um conjunto de relações obrigacionais, contratuais, creditícias, trabalhistas ou de consumo, possibilitando a estabilização das expectativas dos agentes que, frequente ou infrequentemente, negociam uns com os outros. Também é possível observar que esses sistemas são compostos de comunicações e suas operações consistem em sintetizar informação, comunicação e compreensão acerca do comportamento dos agentes do mercado, a fim de oferecer previsibilidade a respeito de sua tendência de conduta futura. Ao mesmo tempo, operam de maneira normativa ou diretiva, oferecendo motivação para que ajam em consonância com os padrões engendrados a partir da generalização das informações sobre a conduta dos demais integrantes do grupo.

A teoria dos sistemas possibilita ver, ainda, que a reputação é forjada a partir da seleção de informações relevantes a respeito dos agentes comerciais, produzida pelos sistemas reputacionais, que também traduzem tais informações no único código admitido para as operações intrassistêmicas: o score. Assim, um tomador de crédito pontual e outro impontual podem ser assimilados, respectivamente, como elegível e não elegível para a tomada de novos empréstimos. Uma empresa que cumpre e outra que não cumpre os compromissos assumidos em suas peças publicitárias podem ser respectivamente concebidas como confiável e não confiável por sistemas de avaliação destinados a mensurar a expectativa do mercado consumidor. Um empregado que desempenha e outro que não desempenha adequadamente suas atribuições podem ser reputados, nesta ordem, como qualificado e não qualificado em processo de seleção interna para uma posição gerencial na empresa ou para ser contemplado com uma carta de recomendação, em caso de desligamento.

Todavia, os sistemas reputacionais não têm que ficar presos à lógica binária nessa codificação. O score de crédito, por exemplo, sabidamente diferencia entre múltiplas categorias de possíveis tomadores, conforme o grau de risco de inadimplemento, o patrimônio e as garantias oferecidas. A análise de risco distribui os títulos e seus emissores em níveis ou patamares diferentes de riscos, considerando diversas variáveis econômicas, externas e internas. Os sistemas podem ser menos ou mais complexos em suas operações internas, o fundamental é que essas operações se mantenham restritas aos critérios sistêmicos e não sofram interferência de fatores ou elementos externos, não codificados. Além do mais, os sistemas reputacionais também admitem evolução e ajustes demandados por alterações contextuais, no meio ambiente, desde que esses

ajustes sejam codificados para funcionarem como critérios operacionais — seguindo a lógica da autorreferenciabilidade dos sistemas autopoieticos.

A compreensão dos sistemas reputacionais segundo os conceitos da teoria dos sistemas, como operações que visam reduzir a complexidade do mercado, estabilizar e generalizar expectativas, possibilita vislumbrar de maneira mais precisa por que eles são necessários à governança dos contratos, bem como divisar de forma mais clara quais são suas operações específicas. Até então, a sanção reputacional é concebida meramente como uma sanção não legal. Hoje, o caráter sancionador inerente aos sistemas reputacionais não está excluído, mas a reputação opera como um mecanismo efetivo de governança. O acesso a crédito, investimentos e os termos de relações comerciais duradouras são juridicamente balizados pelos parâmetros delineados por sistemas reputacionais, nos quais o score determina não só quem tem e quem não tem acesso a certas utilidades, mas também estabelece condições para a melhora ou piora no grau, na amplitude ou na temporalidade desse acesso.

Assim, tanto nas redes de negócios de diamantes, de investimento e de crédito ao consumidor, como nas relações de fornecimento examinadas por Bernstein, os sistemas reputacionais transformam a reputação em um complexo sistema informacional de gestão do contrato. Oferecem marcos para se decidir sobre a celebração do contrato, sobre os termos a serem aplicados na contratação (taxa de juros, montante a ser investido), além de fixar parâmetros normativos para a execução das prestações. É insuficiente, portanto, a visão dos sistemas reputacionais como meras estruturas de sanção não legal para compreender a importância de tais sistemas para os mercados estruturados em rede e para a execução de contratos de longo prazo. Trata-se, hoje, de sistemas informacionais que operam, sobretudo, como mecanismo de governança desses tipos de contratos.

### 2.5.1 Sistemas de reputação na economia digital

Os sistemas de reputação são apontados como elementos fundamentais para o bom funcionamento da economia digital.<sup>531</sup> Não à toa, então, a maioria das plataformas é dotada de alguma variação desse tipo de estrutura informacional. Na Uber, por exemplo, cada passageiro pode avaliar o motorista que realizou sua corrida e vice-versa, atribuindo-se um score entre 1 e 5

---

<sup>531</sup> SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia e mercati. **Europa e Diritto Privato**. Milano, F. 1, pp. 199-218, 2016, p. 201.

estrelas.<sup>532</sup> O Airbnb também disponibiliza mecanismos de escores e seções de comentários para que os hóspedes avaliem a hospedagem e que os anfitriões, do outro lado, também avaliem o comportamento dos visitantes ou respondam a suas colocações.<sup>533</sup> Plataformas dedicadas a atividades não lucrativas (como o empréstimo de livros e aparelhos domésticos, a doação de roupas e assim por diante) possibilitam que os usuários se avaliem reciprocamente.<sup>534</sup> Amazon, Mercado Livre, eBay e outros mercados digitais disponibilizam sistemas de escore e seções de comentários para avaliação do produto, do serviço ou do comportamento do vendedor e do comprador durante as fases de negociação, execução e pós-venda, em eventual necessidade de assistência posterior à compra. Também há plataformas que oferecem serviços de recomendação com base nas avaliações de consumidores de produtos ou serviços oferecidos por terceiros, valendo-se de sistemas reputacionais para coletar, sistematizar e difundir tais avaliações e recomendações nos mais diversos setores — como o turismo, com o Tripadvisor,<sup>535</sup> a medicina, com o Doctoralia,<sup>536</sup> a advocacia, com a Rocket,<sup>537</sup> dentre outros.

Na economia digital, os sistemas de reputação são sistemas de tecnologia da informação que possibilitam aos usuários de uma plataforma avaliarem determinados aspectos da transação relativa ao fornecimento de um produto ou a prestação de um serviço, que pode ter sido prestado on-line ou fisicamente. Na linguagem utilizada pelas plataformas, relaciona-se comumente os sistemas reputacionais à experiência do usuário com o produto ou o serviço em questão. Os aspectos sujeitos à avaliação variam de sistema para sistema, podendo estar relacionados à qualidade do produto ou serviço oferecido, ao cumprimento das obrigações contratuais pela outra parte, ao atendimento (satisfatório ou não) das expectativas do consumidor, ao comportamento dos contratantes ao longo de todo o processo, desde a negociação (quando houver), passando pela execução até uma eventual assistência e resolução de problemas posteriores.<sup>538</sup> A avaliação pode ser feita com base em um ou mais de um desses aspectos, que, por sua vez, podem estar divididos

---

<sup>532</sup> UBER. Como funcionam as avaliações com estrelas. Dirigir. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/drive/basics/how-ratings-work/>>. Acesso em 09/04/2024.

<sup>533</sup> AIRBNB. Avaliações de anfitriões e hóspedes para acomodações. Central de Ajuda. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/help/article/13>>. Acesso em 09/04/2024.

<sup>534</sup> BOTSMAN, Rachel; ROGERS, Roo. **What's Mine is Yours: the Rise of Collaborative Consumption**. New York: HarperCollins, 2010, p. 147.

<sup>535</sup> TRIPADVISOR. [On-line]. Disponível em: <<https://www.tripadvisor.com.br/>>. Acesso em 11/04/2024.

<sup>536</sup> DOCTORALIA. [On-line]. Disponível em: <<https://www.doctoralia.com.br/>>. Acesso em 11/04/2024.

<sup>537</sup> ROCKETLAWYER. [On-line]. Disponível em: <<https://www.rocketlawyer.com/>>. Acesso em 11/04/2024.

<sup>538</sup> DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. In: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society: How Online Opinions are Reshaping the Offline World**. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12, p. 6.

em conjuntos de quesitos. A análise da experiência com um jantar em restaurante listado no site Tripadvisor pode demandar do usuário a atribuição de nota a diversos aspectos, como localização, preço, qualidade do ambiente e da refeição ou atendimento dos garçons, ao passo que a avaliação da qualidade da refeição pode pedir a atribuição de notas específicas a quesitos como sabor, apresentação, temperatura do prato e tempo de espera.

O modo como são feitas as avaliações depende do desenho do sistema em cada plataforma digital. A maioria utiliza uma escala de índices numéricos ou simbólicos que se traduz basicamente em: quanto maior a numeração, melhor a nota atribuída ao quesito. Alguns dos sistemas mais conhecidos no Brasil (das plataformas Uber, Airbnb e iFood) demandam que os usuários atribuam à experiência um determinado número de estrelas após cada transação. No caso das últimas duas, é possível incluir informações adicionais sobre aspectos específicos, o que ocorre sempre que o índice atribuído é inferior ao máximo possível. Em outras situações também é permitido aos usuários agregarem comentários a suas avaliações, oportunidades em que podem abordar outros aspectos ou quesitos não compreendidos no padrão avaliatório, mas que considerem úteis para expressar melhor seu juízo sobre a experiência com o modelo de negócio.

Uma vez coletadas, as avaliações dos usuários são compiladas, tendo as diferentes informações nelas contidas organizadas com o uso de sistemas automatizados de inteligência artificial. O produto desse processo é dúplice: de um lado, a plataforma obtém informações importantes e precisas acerca de como os vendedores, os prestadores de serviços e os usuários se comportam (e por que o fazem), enquanto, do outro, tem-se informações sobre o histórico de transações desses agentes e sobre a avaliação de usuários acerca do seu desempenho nessas transações. A plataforma não divulga para os usuários o primeiro tipo de informação, mas reserva para si, eventualmente empregando em estratégias de negócio que envolvam práticas de perfilamento, predição comportamental e marketing direcionado. Apenas o segundo tipo de informação é disponibilizado aos usuários nas interfaces, aplicações ou sites. O histórico de transações geralmente é apresentado sob a forma de um símbolo ou índice de fácil compreensão — um score, uma nota, a posição em um ranking ou um selo de qualidade. Muitos sistemas também apresentam as informações sob a forma de uma lista de comentários.

São três as posições envolvidas nesses sistemas: a de quem avalia (avaliador), a de quem é objeto da avaliação (avaliado) e a pessoa a quem essas informações se destinam

(beneficiário).<sup>539</sup> A depender da configuração atribuída ao sistema, as avaliações podem ser uni ou bidirecionais, isto é, quem é avaliado também pode ser avaliador e vice-versa. Nos sistemas de avaliação unilateral, os avaliadores são inclinados a serem mais rigorosos com os seus avaliados, adotando um viés prudencial. Da mesma forma, frequentemente acontece de avaliadores (ou avaliadores e avaliados) serem concomitantemente beneficiários das informações por eles disponibilizadas, o que pode ensejar situações favoráveis ao viés de cortesia, quando avaliadores mútuos tendem ser lenientes com as faltas uns dos outros na expectativa de um ato de reciprocidade.<sup>540</sup> Também se distingue comumente entre os sistemas reputacionais fechados, no qual apenas os usuários que participaram de uma transação podem avaliar, e os chamados sistemas reputacionais abertos, nos quais qualquer pessoa pode inserir uma avaliação sobre um produto ou serviço.<sup>541</sup>

Os sistemas reputacionais das plataformas da economia do compartilhamento, como Uber e Airbnb, possibilitam a avaliação bidirecional e fechada. Passageiros e hóspedes avaliam motoristas e anfitriões, assim como estes avaliam aqueles. Já nos sistemas associados a mercados digitais bilaterais (como eBay e Mercado Livre), por mais que sempre haja a avaliação do ofertante, a dos compradores dos produtos pode ser restrita a hipóteses de instauração de procedimentos de resolução de disputas na execução (*online dispute resolution*), quando a avaliação incide sobre aspectos relativos à resposta a esses problemas. Os serviços de recomendações (como Tripadvisor e Doctoralia) também adotam um esquema de avaliação unidirecional, mas geralmente são sistemas abertos.

Estruturas centrais na governança da economia digital e das plataformas, os sistemas reputacionais possibilitam que o usuário não se resigne a uma atitude passiva, mas, pelo contrário, participe ativamente dos processos de desenvolvimento e aprimoramento do produto ou serviço ofertado, tornando-se um *prosumer* (prossumidor).<sup>542</sup> Por meio desses sistemas, os

---

<sup>539</sup> MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. In: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo., 2006, Genova. **Atti** [...]. Genova: Erga Edizioni, 2006, [s.p.].

<sup>540</sup> MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. In: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo., 2006, Genova. **Atti** [...]. Genova: Erga Edizioni, 2006, [s.p.].

<sup>541</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 8.

<sup>542</sup> VIZZONI, Lavinia. Recensioni non genuine su Tripadvisor: quali responsabilità? Responsabilità civile e previdenza. **Rivista bimestrale di dottrina, giurisprudenza e legislazione**. Milano, n. 2, pp. 706-722, 2018, p. 710.

usuários sinalizam a outros usuários que visualizam o anúncio do mesmo vendedor ou prestador quando e por que o produto ou serviço ofertado via plataforma pode ou não atender a suas expectativas, avisam caso o produto apresente uma falha ou defeito, contam se o vendedor ou prestador se comportou como o esperado (tendo ou não alertado adequadamente sobre certo risco ou modo de utilização, apresentado ou deixado de apresentar esclarecimentos adequados sobre custo e composição, prazo e condições de fornecimento, fornecido assistência técnica no pós-venda), dentre outras inúmeras circunstâncias relevantes para a decisão de outros possíveis interessados. Nos sistemas de reputação bidirecionais, o prestador pode fazer o mesmo, sinalizando para outros prestadores que aquele consumidor não pagou no prazo, que tem alguma necessidade especial que deve ser atendida ou se fez exigências indevidas com relação à negociação ou execução do combinado.

Muitos sistemas de reputação também permitem que os usuários utilizem seções de comentários para fazer sugestões em prol do aprimoramento da prestação. Com isso, o próprio usuário pode oferecer esclarecimentos importantes para interessados subsequentes e contribuir com ideias para o desenvolvimento de um produto ou serviço mais adequado às necessidades do conjunto de usuários de uma determinada plataforma.

Os sistemas reputacionais possibilitam, portanto, que os usuários de ambos os lados exerçam um monitoramento ativo, difuso e constante não apenas sobre o comportamento dos demais, mas abrangendo os mais diversos aspectos do negócio. Cada transação realizada por cada dupla de usuários rende comentários e avaliações que, compilados em escores, listas e posições em rankings de melhores produtos e prestadores, ficam disponíveis para consulta dos demais, podendo ser acessados, usualmente, nos perfis dos prestadores ou produtos, como um registro eletrônico da sua reputação.

Na origem, reputação se refere ao conjunto de atributos por meio dos quais cada indivíduo é conhecido e reconhecido no meio social.<sup>543</sup> No mercado, à reputação se atribui comumente a função de oferecer parâmetros de previsibilidade do comportamento futuro de empresas e pessoas naturais, auxiliando os agentes privados a discernirem o parceiro negocial confiável do não confiável.<sup>544</sup> E, no ambiente digital, a pessoa se transforma em um ser informacional, é conhecida

---

<sup>543</sup> FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. Sigilo de dados: o direito à privacidade e os limites à função fiscalizadora do Estado. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*. São Paulo, v. 8, pp. 439-459, jan./1993, p. 443.

<sup>544</sup> SAKO, Mari. *Prices, Quality and Trust: Inter-firm Relations in Britain & Japan*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009, p. 183.

e reconhecida por meio dos seus atributos reputacionais.<sup>545</sup> Assim, no contexto das plataformas da economia digital, as avaliações dos usuários de cada transação são traduzidas por operações automatizadas no código ou na linguagem comum, socialmente conhecida e reconhecida, da reputação.

Nesse ambiente, a reputação se relaciona ao conjunto de atributos informacionais considerados relevantes para prever a possível conduta futura de prestadores e consumidores envolvidos na atividade econômica mediada por cada plataforma.<sup>546</sup> A reputação dos motoristas da Uber se referirá, por exemplo, à sua pontualidade, cordialidade, presteza, ao cuidado na manutenção do veículo e à segurança na condução, ao passo que a reputação do anfitrião do Airbnb se relaciona à oferta da estadia correspondente aos termos do anúncio, às condições de uso das acomodações, ao bom atendimento no check-in e no check-out e à prestação de informações relevantes ao hóspede desde antes da reserva. A reputação de bares, restaurantes e hotéis listados no Tripadvisor e dos médicos listados no Doctoralia se refere à capacidade de uns e outros oferecerem serviços correspondentes aos anunciados, atenderem adequadamente às demandas dos consumidores e pacientes, empregarem a melhor técnica profissional e assim por diante. Quer dizer: a reputação é limitada à atividade a que se refere e não assume uma característica universal — como se teria, supostamente, no caso do crédito social chinês. Na economia digital, em tese, uma mesma pessoa pode ser reputada concomitantemente como boa motorista na plataforma Uber e como má anfitriã na plataforma Airbnb, afinal, trata-se de atividades econômicas para as quais são relevantes atributos pessoais e sociais diversos.

Contudo, os sistemas reputacionais da economia digital se distanciam bastante de outros sistemas reputacionais mercadológicos, como o score de crédito e a avaliação de risco, na medida em que aqueles aferem a reputação de emissores de ativos e de tomadores de crédito com base em dados objetivos, selecionados a partir de modelos estatísticos. Na economia digital, os sistemas reputacionais são alimentados por opiniões pessoais, isto é, a reputação do provedor de produtos ou serviços é aferida a partir de apreciações, por parte dos usuários, eminentemente subjetivas.<sup>547</sup> Assim, ao passo em que a credibilidade da reputação de crédito ou investimento se

---

<sup>545</sup> FLORIDI, Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 96.

<sup>546</sup> DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. *In*: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society**: How Online Opinions are Reshaping the Offline World. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12, p. 4.

<sup>547</sup> SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia e mercati. **Europa e Diritto Privato**. Milano, F. 1, pp. 199-218, 2016, p. 208.

pretende baseada no apuro técnico empregado na seleção das informações consideradas relevantes para sua aferição; na economia digital, atribui-se autoridade à informação reputacional ofertada pela plataforma antes pelo fato de ela ser fruto da opinião de pares (*peer reviewing*). No caso, outros usuários, que anteriormente já estiveram na mesma situação, que já compraram o mesmo produto ou utilizaram o mesmo serviço, compartilham gratuitamente a experiência que viveram com aquela transação, presumivelmente com a intenção de auxiliar outros usuários, promover o aprimoramento da qualidade dos produtos e serviços ofertados via plataforma, sancionar e relegar maus provedores a menos oportunidades de negócios.<sup>548</sup>

Por um lado, portanto, os sistemas reputacionais possibilitam que os usuários se informem a partir das avaliações realizadas por seus pares a fim de decidirem sobre contratar ou não contratar determinados provedores.<sup>549</sup> Na economia tradicional, o *escore* e o histórico de crédito municiam os bancos e outras instituições financeiras a decidirem sobre conceder ou não conceder empréstimos a determinado tomador.<sup>550</sup> Afirma-se que é lícita a atividade das empresas fornecedoras do *escore*, uma vez que tais informações comportamentais e creditícias são cruciais para que a entidade ofertante do crédito adentre relações negociais ciente do risco nelas envolvido — sem o *escore*, essa dinâmica econômica não seria possível.<sup>551</sup> No ambiente digital, *onlife*, as informações reputacionais, decorrentes da opinião dos demais usuários, fazem as vezes do *escore*. Em um contexto em que os negociantes interagem à distância, de maneira assíncrona, e muitas vezes estão submetidos a jurisdições distintas, o *escore* reputacional, a posição em um ranking de melhores provedores e os comentários deixados por outros usuários aparecem, muitas vezes, como informações que dão certa segurança e previsibilidade sobre o risco de a outra parte

---

<sup>548</sup> O sistema de revisão por pares, muito comum para o controle de qualidade de publicações científicas, suscita questionamentos reputacionais nos contextos tradicionais, como o acadêmico. Afirma-se que conhecer a identidade do par que realiza a revisão e quem é o autor do artigo poderia distorcer a credibilidade atribuída à avaliação. Se o par for um professor bem reputado, por exemplo, é provável que a avaliação seja menos rigorosa que o desejável. Por isso, utiliza-se nesse âmbito o expediente do duplo cego, que assegura o anonimato de quem avalia e de quem é avaliado. Na economia colaborativa, o duplo cego poderia ser assegurado por um desenho algorítmico que assegura o sigilo das avaliações efetuadas e da identidade dos envolvidos. (WELSER, Howard T. Breaking the Iron Law of Oligarchy: Computational Institutions, Organizational Fidelity, and Distributed Social Control. In: BERTINO, Elisa; MATEI, Sorin Adam. (eds.) **Roles, Trust, and Reputation in Social Media Knowledge Markets**. Theory and Methods. Cham: Springer, pp. 121-144, p. 132).

<sup>549</sup> SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia e mercati. **Europa e Diritto Privato**. Milano, F. 1, pp. 199-218, 2016, p. 205.

<sup>550</sup> LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. **Revista da AJURIS**. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015, p. 433.

<sup>551</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 22.337. Ementa [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 13 de fevereiro de 1995. Publicado no Diário da Justiça em 20 de março de 1995.

não satisfazer a expectativa.<sup>552</sup> No contexto de superabundância informacional das plataformas digitais, dos *marketplaces* e da economia do compartilhamento, diante da restrita capacidade humana de processar adequadamente toda essa quantidade de informação, a reputação aparece como uma justificativa adequada para o aprendizado.<sup>553</sup> Os dados obtidos por observação direta são sopesados com informações oferecidas pelos pares e pela própria plataforma, a fim de propiciar decisões de consumo mais consideradas.<sup>554</sup> No fim das contas, a reputação oferece um atalho para que provedores e usuários façam suas escolhas negociais e de consumo razoavelmente cientes do risco nelas envolvido.

Diante de tudo isso, as informações reputacionais se mostram fundamentais, como mecanismos privados de disseminação da informação, para a promoção de um necessário ambiente de confiabilidade em prol da realização de negócios nas plataformas.

Por outro lado, a governança desempenhada pelos sistemas reputacionais na economia colaborativa também está associada ao monitoramento do comportamento de vendedores, prestadores de serviços e de usuários por meio das plataformas.<sup>555</sup> Os primeiros estudos sobre o tema chegavam a afirmar que esses sistemas revolucionariam a forma de controle da qualidade e da segurança dos serviços digitais, inclusive que seriam capazes de substituir os mecanismos tradicionais de regulação — leis, decretos e regulamentos editados por autoridades estatais ou privadas dotadas de poderes para fiscalizar certos setores da atividade econômica.<sup>556</sup> Por propiciarem contato imediato entre prestadores e consumidores de serviços digitais, os sistemas reputacionais seriam mais rápidos e efetivos tanto em prevenir riscos como em solucionar os problemas advindos dessa dinâmica econômica, tornando obsoletos e desnecessários os mecanismos regulatórios de governança. Com o passar do tempo, os maus fornecedores seriam relegados a menos oportunidades de negócios e apenas os bem reputados prosperariam,

---

<sup>552</sup> THIERER, Adam; KOOPMAN, Christopher; HOBSON, Anne; KUIPER, Chris. How the Internet, the Sharing Economy, and Reputational Feedback Mechanisms Solve the Lemons Problem. *University of Miami Law Review*. Miami, v. 70, pp. 830-878, Spring/2016, p. 866.

<sup>553</sup> ORIGGI, Gloria. **Reputation: what it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018, p. 67.

<sup>554</sup> ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. In: GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81, p. 79.

<sup>555</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. *European Journal of Legal Studies*. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 65.

<sup>556</sup> MCDONALD, Daniel K. Reputation will teach the sharing economy to share. *University of Florida Journal of Law and Public Policy*. Miami, v. 27, i. 2, pp. 219-236, June/2016, p. 229.

aprimorando continuamente a qualidade do serviço oferecido. Em síntese, a economia das plataformas se autorregularia de maneira eficaz por meio dos sistemas de reputação.<sup>557</sup>

Não há como não reconhecer que os sistemas reputacionais exercem um papel preponderante para o monitoramento dos prestadores de serviços via plataforma. A reputação digital incorporada em escores, notas ou em determinada posição no ranking mantido por uma plataforma se destaca como um ativo não monetário extremamente relevante para quem pretende atuar nesses mercados. Uma baixa pontuação no escore ou ranking ou um maior volume de apreciações negativas de usuários impõe piores condições ou um menor volume de ofertas, criando obstáculos significativos para a continuidade da atividade comercial ou profissional de um mau provedor. Naturalmente, a má reputação afasta potenciais compradores de produtos ou tomadores de serviços, que preferem comprar e tomar de outros negócios e profissionais melhor reputados. Na economia digital, a boa reputação é a mais importante forma de capital social.<sup>558</sup> Tal como verificado no contexto do comércio de diamantes, ser bem reputado é condição para que o vendedor ou prestador de serviços dê continuidade a suas atividades econômicas e profissionais mediante determinada plataforma.

Adicionalmente, não se pode negar que os sistemas reputacionais oferecem uma resposta imediata a quem não se comporta de acordo com o desejado. Muitas vezes, basta a atribuição de uma única má avaliação para que a reputação até então impecável de determinado provedor fique tisonada. A ameaça da sanção reputacional seria forte demais para ser ignorada. Consequentemente, a economia digital não precisaria contar com o auxílio dos tradicionais mecanismos e remédios legais para a solução de disputas contratuais, como a exceção do contrato não cumprido, a resolução unilateral e a tutela específica, podendo dispensar também os direitos trabalhistas. Com isso, todo recurso à jurisdição para sanar esse tipo de controvérsias seria despiciendo; a dinâmica sancionatória própria da reputação faria com que, com o passar do tempo, os bons prestadores preponderassem sobre os ruins, relegando estes a menores volumes e piores oportunidades de negócios, em uma espécie de seleção natural.

No entanto, o grande volume e a diversidade de problemas ainda advindos das atividades das plataformas não parecem indicar que a governança somente por meio dos sistemas de

---

<sup>557</sup> DI MATTEO, Larry. Regulation of Share Economy: a consistently changing environment. *In*: SCHULZE, Reiner; STAUEMEYER, Dirk (eds.) **Digital Revolution**: challenges for contract law in practice. Baden Baden: Nomos, 2016, pp. 89-110, p. 108.

<sup>558</sup> MCDONALD, Daniel K. Reputation will teach the sharing economy to share. **University of Florida Journal of Law and Public Policy**. Miami, v. 27, i.2, pp. 219-236, June/2016, p. 230.

reputação seja suficiente para assegurar que a economia digital opere nem de maneira eficiente, nem de maneira compatível com os direitos assegurados pela ordem jurídica vigente. Mesmo após muitos anos de operação de plataformas como a Uber, a ameaça de uma sanção reputacional não é capaz de evitar que os usuários ainda sejam expostos a riscos severos à sua saúde e segurança pessoal diante de motoristas inconsequentes ou mal intencionados.<sup>559</sup> As décadas de funcionamento do sistema de reputações dos anfitriões do Airbnb tampouco foram capazes de evitar que muitos hóspedes sofressem danos pessoais e patrimoniais decorrentes de má conservação ou insegurança nas instalações onde ficaram acomodados — há até registros de mortes por falhas de segurança no sistema de aquecimento de acomodações locadas pela plataforma.<sup>560</sup> Em mercados digitais como o eBay e o Mercado Livre, diariamente são ofertados produtos ilícitos e perigosos, como armas, explosivos e entorpecentes.<sup>561</sup> Da mesma forma, profissionais de baixa qualidade ou inescrupulosos continuam a figurar incógnitos dentre as listas do Doctoralia e de plataformas similares.

É muito comum, portanto, que as reputações dos provedores de serviços via plataforma não reflitam adequadamente sua não confiabilidade ou mau histórico, levando a engano o usuário que decide por adquirir um produto ou contratar um serviço com base nessas informações. Uma primeira fonte de problemas decorre do caráter subjetivo e pessoal das avaliações dos usuários. Embora as plataformas busquem minimizar esse efeito ao demandar que os usuários se valham de certos critérios uniformes ao aferirem a reputação de um provedor, nada há que impeça que a atribuição de uma má opinião se dê por motivo não relacionado à prestação do serviço ou mesmo ao comportamento esperado do prestador. Há uma série de vieses, uma série de circunstâncias que podem implicar distorções nas avaliações dos usuários, fazendo com que sejam excessivamente benevolentes ou excessivamente rigorosos ao fazê-las.<sup>562</sup> Ainda, as reputações

---

<sup>559</sup> SALGADO, Rodrigo; BOTTREL, Fred; ZUBA, Fernando. Homem que estuprou jovem deixada em rua de BH após show é condenado pela Justiça. **G1**. [On-line], 26 Abr. 2024. Disponível em: <<https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2024/02/26/homem-que-estuprou-jovem-deixada-em-rua-de-bh-apos-show-e-condenado-pela-justica.ghtml>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>560</sup> CASEMIRO, Luciana. Morte de família no Chile abre discussão sobre papel dos sites de hospedagem. **O Globo**. Época. Economia. [On-line], 28 Maio 2019. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/epoca/morte-de-familia-no-chile-abre-discussao-sobre-papel-dos-sites-de-hospedagem-23698945>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>561</sup> UOL. Mercado Livre terá que explicar a oferta de produtos ilícitos na plataforma. Economia. [On-line], 19 Ago. 2021. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/08/19/procon-sp-e-policia-civil-explicacoes-mercado-livre-mercadorias-ilicitas.htm>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>562</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em:

são, muitas vezes, distorcidas intencionalmente. Não é raro que certo fornecedor ou prestador seja alvejado por avaliações falsas, tanto com a intenção de favorecê-lo (*boosting*), como com o intuito de prejudicar artificialmente seus concorrentes (*vandalism*).<sup>563</sup> Pode até ser que a experiência de consumo tenha efetivamente ocorrido, mas o usuário avalie o provedor de maneira incongruente, de modo que a avaliação não a reflita com fidedignidade. Pode acontecer também de a experiência relatada sequer ter ocorrido, significando que o fato relatado é inteiramente inverídico.<sup>564</sup> É possível, inclusive, adquirir determinado número de avaliações falsas desse segundo tipo em mercados digitais clandestinos com relativa facilidade.<sup>565</sup> Por fim, a inexatidão da informação reputacional pode resultar de circunstâncias pertinentes ao próprio modelo de negócio e desenho dos sistemas ou da forma segundo a qual moderam as avaliações e a elas atribuem diferentes pesos na formatação da nota reputacional.<sup>566</sup> É comum, ainda, que adotem a prática de oferecer certificações de qualidade ou posições de destaque a anunciantes pagos em listas e resultados de buscas.<sup>567</sup> Nessas circunstâncias, o sistema pode dar a entender que certo profissional possui as melhores avaliações, quando, na verdade, ele simplesmente pagou por aquela posição.

Ademais, com relação à sua atuação como mecanismo de monitoramento, acontece de a reputação ser utilizada para justificar a imposição de sanções e ônus arbitrários, discriminatórios ou desproporcionais a vendedores e prestadores de serviços — situações que não poderiam ser toleradas pela ordem jurídica. São comuns os relatos no sentido de que as plataformas de transporte e *delivery* impõem metas draconianas a seus colaboradores, exigindo que não rejeitem ofertas e desempenhem um número excessivo de corridas, ou de que a contraprestação oferecida é tão diminuta que acaba impondo ao prestador um altíssimo volume de horas diárias de

---

<[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

<sup>563</sup> VIZZONI, Lavinia. Recensioni non genuine su Tripadvisor: quali responsabilità? Responsabilità civile e previdenza. **Rivista bimestrale di dottrina, giurisprudenza e legislazione**. Milano, n. 2, pp. 706-722, 2018, p. 712.

<sup>564</sup> MAGRI, Geo. False recensioni di beni o prodotti in internet e responsabilità civile. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 20, pp. 113-135, abr./jun. 2019, p. 114.

<sup>565</sup> NGUYEN, Nicole. Inside Amazon's Fake Review Economy. **Buzzfeed**. [On-line], 7 May 2018. Disponível em: <<https://www.buzzfeednews.com/article/nicolenguyen/amazon-fake-review-problem#.gbxwxdOdY>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>566</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 22.

<sup>567</sup> DATA-DIVE. Does Jameda discriminate against non-paying users? An explanatory data analysis. [On-line], 30 May 2018. Disponível em: <<https://data-dive.com/discrimination-on-jameda-exploratory-analysis/>>. Acesso em 11/07/2024.

condução.<sup>568</sup> Evidentemente, a opressão financeira e a exaustão decorrentes do pesado regime de trabalho refletem na piora da qualidade do serviço oferecido aos clientes e, assim, na piora das avaliações feitas aos profissionais — afinal, corridas apressadas, direção negligente e um estado inadequado de conservação do veículo são alguns dos quesitos normalmente considerados na atribuição da nota reputacional.

Por sua vez, a subjetividade inerente às avaliações e a ausência de mecanismos objetivos de controle resultam, muitas vezes, em notas injustas e expressões de discriminação contra categorias de trabalhadores já atravessados por vulnerabilidades em razão de sua origem étnica ou social. É difícil, mas não impossível, aferir se e quando uma certa avaliação (ou um conjunto de avaliações) se pautou em critérios discriminatórios para julgar a experiência com determinado prestador. Nessas circunstâncias, o instrumento de monitoramento se converte em veículo para o cometimento de arbitrariedades, opressão e ódio contra categorias específicas de trabalhadores por aplicativo,<sup>569</sup> emulando um modelo de reputação que de certa maneira retorna a suas raízes estamentais e é absolutamente incompatível com o paradigma constitucional vigente.

Esse pequeno rol de contingências relacionadas ou decorrentes da atuação dos sistemas de reputação como mecanismos de governança da economia das plataformas já é suficiente para demonstrar a necessidade de uma investigação científica refletir, de maneira mais aprofundada, não somente sobre as funções (informativa e disciplinar) que tais sistemas se propõem a desempenhar. Faz-se preciso, também, discutir a relação de harmonia que essa operação deve estabelecer com o ambiente regulatório em que se insere.<sup>570</sup> É necessário investigar, então, tanto o que se pode definir como a governança por meio dos sistemas de reputação, que enfoca esses sistemas como mecanismos de governança e investiga as funções que desempenham na economia das plataformas, como também o que poderia ser descrito como a governança dos sistemas de reputação, isto é, a governança como a regulação dos ambientes digitais, compreendendo os princípios, regras e boas práticas que as plataformas devem observar ao desenhar, pôr e manter em operação essa espécie de sistemas.

---

<sup>568</sup> ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120, p. 99.

<sup>569</sup> EVANGELO, Naiara. Avaliar e punir. Motoristas e passageiros negros da Uber relatam expulsões, notas baixas, xingamentos e assédios. **Intercept Brasil**. [On-line], 10 Ago. 2022. Disponível em: <<https://www.intercept.com.br/2022/08/10/motoristas-e-passageiros-negros-da-uber-relatam-expulsoes-notas-baixas-xingamentos-e-assedios/>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>570</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 66.

### 3 CONTRATAÇÃO INTERMEDIADA POR PLATAFORMAS

A análise da governança pela reputação na contratação intermediada por plataformas demanda uma clivagem metodológica fundamental, seguindo o que se disse sobre a governança em geral e sobre a governança contratual em especial.

Por um lado, é possível descrever os sistemas de reputação como mecanismos internos de governança dessa atividade. Nos mercados de dois lados, juntamente com os sistemas de pagamento, geolocalização e a resolução on-line de disputas, os sistemas de reputação compõem a matriz institucional na qual relações contratuais são criadas, modificadas e resolvidas. O estudo da governança por sistemas de reputação (item 3.1 abaixo) na contratação intermediada por plataformas busca descrever mais precisamente esse contexto institucional e o modo específico pelo qual tais sistemas contribuem para o êxito dessa dinâmica contratual.

Por outro lado, a governança também deve ser apreendida em sua dimensão externa, que se refere ao ambiente regulatório que incide e impõe limites à operação desses sistemas, de maneira a proteger direitos subjetivos e interesses juridicamente relevantes das partes envolvidas nessas relações. O estudo da governança dos sistemas de reputação (item 3.2 abaixo) investiga quais são os parâmetros normativos externos (princípios, regras e boas práticas) balizadores da atuação desses sistemas, de maneira a minimizar eventuais riscos e danos acarretados a interessados e potencialmente atingidos por sua atuação.

Em seguida, passa-se à análise da governança na contratação intermediada por plataformas face aos sistemas de reputação em duas grandes etapas: o estudo da governança por sistemas de reputação (3.1) e o estudo da governança dos sistemas de reputação (3.2). Elas correspondem, respectivamente, às perspectivas funcional e normativa de estudos sobre a atuação dos sistemas de reputação como mecanismos de governança nesse ambiente digital. Correspondem respectivamente, ainda, aos dois sentidos possíveis (interno e externo) de compreensão da governança contratual.

#### 3.1 Dimensão interna: governança por sistemas de reputação

A análise da governança por sistemas de reputação, isto é, da reputação como mecanismo de governança adotado na atividade contratual intermediada por plataformas, tem seu ponto de partida no exame da realidade socioeconômica subjacente a essa atividade.

Ao proceder a esse exame, verifica-se, em primeiro lugar, que as plataformas digitais se estruturam como uma atividade empresarial horizontal ou em rede. Ao definir esse tipo de organização, Manuel Castells explica que a empresa horizontal é uma rede dinâmica e estrategicamente planejada de unidades autoprogramadas e autocomandadas com base na descentralização, participação e coordenação.<sup>571</sup> Segundo o autor, esse modo de organização se mostrou fundamental para que as empresas fizessem frente às exigências concorrenciais de uma economia informacional que é global. A estrutura em rede seria caracterizada por um modo flexível de produção, pela desintegração vertical, pela organização em torno do processo, pela descentralização da gestão e pela autonomia de cada uma de suas unidades. O sistema de meios de produção empresarial em rede não é só constituído e alterado de acordo com a modificação dos objetivos sociais gerais, mas também pela interseção de seus segmentos autônomos.<sup>572</sup> A autonomia relativa das unidades e sua dependência da rede como um todo acarretam, de um lado, a centralização das estratégias em comum e dos esforços para atingi-las, como um fluxo integrado de informação, e, de outro, a descentralização das decisões afetas às unidades, permitindo-se inclusive que concorram entre si.

A desintegração imposta pela estruturação em rede resulta na especialização da produção. Assim, a organização empresarial, antes concentrada e verticalmente integrada, dissolve-se em uma miríade de unidades articuladas por objetivos em comum, mas ao mesmo tempo autônomas nos níveis espacial e temporal locais. Formam-se, nesse sentido, redes de fornecedores de um mesmo produto ou desenho original, redes de produtores e clientes (como as comunidades de sustentação de práticas agrícolas), coalizões em torno de um mesmo padrão sistêmico (como as plataformas que operam com um mesmo sistema operacional) e redes de cooperação tecnológica em geral. No contexto de um mercado volatilizado pela globalização da produção e do consumo, as redes de cooperação interempresarial funcionam como uma espécie de apólice de seguro, adaptável às incertezas e à inovação permanentes dos parâmetros mercadológicos.<sup>573</sup>

Fala-se, nesse sentido, que a economia digital se estrutura como um ecossistema cuja base é composta por grandes empresas fornecedoras da infraestrutura digital e uma camada superior,

---

<sup>571</sup> CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. v. I. Trad. Roneide Venâncio Majer. 6a Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 233.

<sup>572</sup> CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. v. I. Trad. Roneide Venâncio Majer. 6ª Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 232.

<sup>573</sup> CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. v. I. Trad. Roneide Venâncio Majer. 6a Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 251.

na qual operam as chamadas plataformas, provedoras diretas do serviço ao consumidor.<sup>574</sup> A divisão estrutural em questão não se refere àquela velha separação entre o material e o imaterial, em que a infraestrutura corresponderia ao *hardware* e a superestrutura, ao *software*.<sup>575</sup> É verdade que a internet depende de infraestruturas físicas para funcionar, como computadores, cabos e *hubs*, mas a divisão do trabalho aqui referida é estritamente digital. Nessa seara, empresas como Apple, Alphabet/Google, Microsoft, Amazon e Meta/Facebook (grupo comumente denominado de *big five*) oferecem serviços de infraestrutura digital, como o armazenamento em nuvem, a geolocalização, a identificação e o pagamento virtuais, além de ambientes para o desenvolvimento, a operação (sistemas operacionais) e a comercialização de aplicações (lojas digitais, como a Google Play e a App Store). É sobre essa infraestrutura que são desenvolvidas as aplicações propriamente ditas, também denominadas plataformas, que oferecem conteúdo e serviços digitais aos usuários.

Portanto, a expressão plataformas se refere especificamente às aplicações que atuam na superestrutura do ecossistema digital e operam a partir da infraestrutura de armazenamento, comunicação, identificação e comercialização propiciada por outras empresas, oferecendo conteúdo ou serviços virtuais aos usuários. Segundo Tim O'Reilly, traço fundamental do modelo econômico das plataformas é a habilidade de apreender e aproveitar a inteligência coletiva.<sup>576</sup> Com o mesmo sentido, outros autores se referem a uma sabedoria da multidão (*wisdom of the crowd*),<sup>577</sup> alcançada por meio da abertura e do compartilhamento de interfaces, protocolos e códigos de programação (o chamado princípio beta permanente), possibilitando, de um lado, a troca e o aproveitamento do conhecimento produzido por outras plataformas e programadores, e, de outro, a extração de um volumoso, veloz e variado contingente de dados a partir de todo conteúdo produzido pelos usuários (o chamado *Big Data*).<sup>578</sup> O conceito da Web 2.0, web das

<sup>574</sup> VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. **The Platform Society**. Public Values in a Connective World. New York: Oxford University Press, 2018, p. 11.

<sup>575</sup> A ideia está bem trabalhada por Marcel Leonardi em **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**, São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 13. Não cabe retomá-la nessa oportunidade, pois foge ao escopo do trabalho.

<sup>576</sup> O'REILLY, Tim. Web 2.0 Compact Definition: Trying Again. **Radar**. On-line. 10 Dec. 2006. Disponível em: <<http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>>. Acesso em 12/09/2022.

<sup>577</sup> SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali**. Milano: Le Monnier Università, 2020, p. 113.

<sup>578</sup> *Big Data* é uma expressão de autoria incerta, mas que se refere aos 3 Vs no processo de coleta de dados por plataformas digitais: volume, velocidade e variedade. (LOHSSE, Sebastian; SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk. Data as Counter-Performance – Contract Law 2.0? An Introduction. LOHSSE, Sebastian; SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk. **Data as Counter-Performance – Contract Law 2.0?** Münster Colloquia on EU Law and the Digital Economy V (eds.) Hart, Nomos: Baden-Baden, 2020, p. 11).

plataformas ou web participativa consiste centralmente no fato de que o desenvolvimento e o aperfeiçoamento da aplicação e de suas funcionalidades dependem inteiramente da criação de valor em torno de relações simbióticas de inovação com outras plataformas, e sobretudo da participação dos usuários e do conteúdo por eles produzido. Quanto maior é o volume de usuários e o volume de conteúdo gerado por eles, maior será, conseqüentemente, o volume de dados à disposição das plataformas, permitindo que a inteligência artificial nelas incorporada melhore sua compreensão e sua resposta às demandas dos usuários, de forma a penetrar paulatinamente em todos os aspectos de seu cotidiano.

Não é incomum encontrarem-se afirmações no sentido de que as plataformas diferem dos modelos empresariais tradicionais porque entendem as vontades pessoais dos usuários, passando a tratá-los não como aqueles para quem é empurrada uma demanda (*push economy*), mas, antes, como aqueles que veem suas demandas pessoais atendidas pela atividade ofertada (*pull economy*).<sup>579</sup> Na verdade, o que ocorre é a incorporação do usuário ao próprio processo produtivo, movimento geralmente ilustrado com uma metáfora sobre a produção de sorvetes.<sup>580</sup> Em uma cidade fictícia (*Scoopville*), conhecida como a Disneylândia do sorvete, uma grande empresa, adepta de métodos tradicionais de pesquisa de mercado, chega à conclusão de que obteria melhor eficiência produzindo três sabores bastante conhecidos: chocolate, baunilha e morango. Contudo, o advento de uma nova tecnologia possibilitou que cada pessoa pudesse produzir seu próprio sorvete, fazendo com que a população local passasse a criar outros sabores. A grande empresa ainda produzia a melhor baunilha e obtinha o maior lucro, mas o que tornava a cidade atraente para visitantes era a existência da grande variedade de sabores produzida por seus habitantes. A anedota diz, então, que o sorvete passou a ser concebido de uma maneira diferente: ele não vinha de uma fábrica, mas era produzido por amigos, vizinhos e conhecidos, transformando-se em motivo para as pessoas se reunirem e celebrarem. No entanto, como a abundância de sabores disponíveis acabava por deixar os visitantes da cidade confusos sobre o que escolher, alguém teve a ideia de afixar um cartaz em frente à sua casa para que as pessoas pudessem descrever, avaliar e comentar sobre o sabor ali produzido. Outros produtores fizeram o mesmo. Com o tempo, diz a história, os consumidores passaram a influenciar diretamente a produção com suas avaliações, incentivando a concentração de recursos nos sabores e processos

<sup>579</sup> ABRAMOVAY, Ricardo. A Economia Híbrida do Século XXI. In: COSTA, Eliane; AGUSTINI, Gabriela (Orgs.). **De Baixo para Cima**. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2014, p. 104.

<sup>580</sup> BIONI, Bruno. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 40.

mais desejados.<sup>581</sup> Nessa nova dinâmica produtiva, ao contribuir ativamente para o desenvolvimento, o aprimoramento e o controle da qualidade de produtos e serviços, por meio de sistemas de avaliações, notações, ranqueamentos, comentários e opiniões, o consumidor deixa de ser um mero destinatário das ofertas, tornando-se um *prossumidor*.<sup>582</sup>

Tradicionalmente, colhe-se das lições de Ronald Coase e Oliver Williamson que a atividade econômica pode ser organizada com base em dois referenciais prototípicos: a empresa e o contrato. Segundo Coase, a opção do empresário por produzir ele mesmo o insumo necessário à sua atividade comercial ou por adquirir esse mesmo insumo de outro produtor se explica em função do cálculo do montante dos custos associados a cada uma dessas alternativas.<sup>583</sup> A opção *default* é adquirir o insumo no mercado, por meio de um contrato. Contudo, se os custos dessa operação forem demasiadamente altos — o que normalmente ocorre quando se trata de um insumo muito específico, raro, com pouca fonte ou muita frequência de compra —, pode sair mais barato para o empresário o caminho da produção própria.<sup>584</sup>

A empresa e o contrato são modelos teóricos prototípicos extremos. A maioria das expressões concretas de organização da atividade econômica se situa em um algum ponto de um imaginado *continuum* entre essas duas extremidades, ostentando algumas características típicas do modelo empresarial e outras do modelo contratual.<sup>585</sup> Pode-se dizer, contudo, de maneira bem geral, que o processo de industrialização característico do fim do século XIX e do século XX como um todo é concebido como um movimento do modelo contratual em direção ao modelo empresarial, o que se justificava pela crescente especialização dos métodos de produção e do próprio produto final. A partir de meados do século XX, tal modelo começa a mudar de direção, com a reestruturação das cadeias de produção em redes empresariais. A produção ainda é mais próxima do modelo da firma, mas passa a acontecer de forma modular, isto é, um mesmo insumo é fornecido para toda uma rede de empresas de um mesmo setor.<sup>586</sup> Um único modelo de câmbio

---

<sup>581</sup> COMMON CRAFT. Social Media in Plain English. [On-line], 2007. Disponível em: <<https://www.commoncraft.com/video/social-media>>. Acesso em 02/04/2024.

<sup>582</sup> MELLER-HANNICH, Caroline. Share Economy and Consumer Protection. In: SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk (eds.) **Digital Revolution: Challenges for Contract Law in Practice**. Baden-Baden: Nomos, 2016, pp. 119-131, p. 129.

<sup>583</sup> COASE, Ronald. **The firm, the market and the law**. Chicago: The University of Chicago Press, 1988, p. 55.

<sup>584</sup> WILLIAMSON, Oliver. Transaction cost economics: The governance of contractual relations. **Journal of Law and Economics**, Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979, p. 259.

<sup>585</sup> RICHARDSON, George. The Organization of Industry. BUCKLEY, Peter J.; MICHIE, Jonathan (Eds.). **Firms, organizations and contracts**. New York: Oxford University Press, 1999, p. 59.

<sup>586</sup> SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali**. Milano: Le Monnier Università, 2020, p. 111.

de automóvel seria fornecido por uma fabricante a diversas montadoras, por exemplo. Estabelecidas relações contratuais duradouras com uma multiplicidade de tomadores, o fabricante fornece um produto similar ou até idêntico a todos eles. Além da modularidade, Yochai Benkler afirma que a produção colaborativa (*commons-based peer production*) típica da organização empresarial em torno das plataformas reúne outras duas características importantes: a de ser granular, beneficiando-se da execução de pequenas tarefas por uma multidão de colaboradores, e a de possibilitar a integração desses colaboradores à empresa a um custo diminuto.<sup>587</sup>

Assim, no início do século XXI, é a empresa colaborativa que desponta como uma nova etapa ou possivelmente como um novo paradigma para o modelo empresarial ao longo do *continuum* entre empresa e mercado.<sup>588</sup> Esse passo adicional em direção ao modelo contratual, preservando um centro de controle com características tipicamente empresariais, torna-se viável pela associação da tecnologia, da inteligência artificial e da internet. Nesse novo formato, a empresa se mantém no centro da atividade e faz a gestão dos meios de produção, externalizando as demais tarefas materiais necessárias ao processo produtivo.<sup>589</sup> Esse processo pressupõe a colaboração de uma multidão de pessoas que assumem, muitas vezes em caráter eventual, a obrigação de executar pequenas incumbências (granularidade) — como transportar alguém ou algo entre dois pontos da cidade.

Por outro lado, a empresa colaborativa conta também com a contribuição dos usuários para o monitoramento dos múltiplos executores, do conteúdo e do serviço oferecido, bem como para a manutenção da qualidade da prestação. Sem a tecnologia, no entanto, é impossível gerir uma multidão de colaboradores eventuais de forma eficaz. Assim, a externalização pressuposta pelo modelo empresarial colaborativo só é praticável com o advento da tecnologia consubstanciada, especialmente, em mercados bilaterais, serviços de geolocalização, mensageria privada, pagamento digital e *escrow*, resolução on-line de disputas e, enfim, de sistemas de reputação. Com a ajuda desses serviços é possível, em tempo real, localizar e se comunicar com os colaboradores, efetuar e/ou reter o pagamento pelos serviços prestados, fiscalizar no detalhe os passos ou as etapas de sua execução:

---

<sup>587</sup> BENKLER, Yochai. Coase's Penguin, or, Linux and "The Nature of The Firm". **Yale Law Journal**. New Haven, v. 112, i. 3, pp. 369-446, Winter/2002, p. 379.

<sup>588</sup> SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali**. Milano: Le Monnier Università, 2020, p. 113.

<sup>589</sup> ABRAMOVAY, Ricardo. A Economia Híbrida do Século XXI. In: COSTA, Eliane; AGUSTINI, Gabriela (Orgs.). **De Baixo para Cima**. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2014, p. 104.

A novidade com relação a esta abordagem é que parte importante desses meios de produção descentralizou-se e poderão descentralizar-se ainda mais. O mundo das grandes aglomerações operárias, operando com base em dispositivos gigantescos e caríssimos, este mundo está em decomposição. Os custos de transação com base nos quais a economia institucional justifica a própria existência da empresa privada estão caindo de forma acelerada com a revolução digital. A ideia, que dominou o pensamento econômico, de que há forçosamente um *trade off* entre equidade e eficiência, esta ideia está fortemente atenuada pela revolução digital. Porque virtualmente pode-se ter eficiência de maneira descentralizada. A concentração deixa de ser condição de eficiência.<sup>590</sup>

Em suma, esses novos serviços digitais, que só puderam ser propiciados com o advento de formas sofisticadas de tecnologias da comunicação e da informação, reduzem substancialmente os custos de transação envolvidos no monitoramento da integração, permitindo aos gestores o controle contundente e minucioso do passo a passo da execução de microtarefas por colaboradores eventuais, múltiplos e anônimos.<sup>591</sup> Assim, a dinâmica típica de governança corporativa, própria de relações intraempresariais, em que as atividades são executadas por colaboradores submetidos e supervisionados por uma estrutura hierárquica de autoridade, é transposta para a seara do contrato. Todos os integrantes da cadeia ou rede empresarial passam a ter que assumir parcela da obrigação necessária à entrega de um produto ou serviço adequado às necessidades da lei e do consumidor final.

### 3.1.1 A intermediação por plataforma como tipo contratual geral

Guido Smorto e Alessandra Quarta, interpretando a legislação europeia sobre comércio eletrônico, propõem classificar os contratos eletrônicos dos mercados digitais entre: 1) contratos que têm por objeto a prestação de um ou mais serviços da sociedade de informação e 2) contratos que têm por objeto a prestação de um serviço material subjacente.<sup>592</sup> O primeiro tipo de contrato englobaria os serviços prestados onerosamente, à distância (sem que o prestador do serviço e seu destinatário estejam presentes física e simultaneamente no mesmo lugar), por meio eletrônico (mediante aparato eletrônico de elaboração e memorização de dados) e a partir de requisição

<sup>590</sup> ZANATTA, Rafael. Ética, economia e rupturas tecnológicas: uma entrevista com o professor Ricardo Abramovay. In: ZANATTA, Rafael A.; PAULA, Pedro C. B. de; KIRAM, Beatriz (Orgs.). **Economias do compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Juruá, 2017, pp. 107-130, p. 121.

<sup>591</sup> SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali**. Milano: Le Monnier Università, 2020, p. 111.

<sup>592</sup> SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali**. Milano: Le Monnier Università, 2020, p. 179.

individual do destinatário. Já os contratos que têm por objeto um serviço material subjacente se destinariam à contratação de um serviço material, executado off-line — como a locação de um imóvel, o transporte de um viajante, a preparação de uma refeição. Esses serviços podem ser prestados pela própria plataforma, mas muitas vezes são possibilitados pela intermediação, por ela realizada, entre quem os oferta e quem os pretende contratar.

As características do paradigma empresarial colaborativo confluem para essa segunda categoria de relações. A empresa colaborativa se concretiza sobretudo nos chamados *marketplaces*, em que plataformas oferecem infraestrutura ou ambiente digital que mimetize um mercado bilateral para que uma comunidade de vendedores ofereça seus produtos a uma comunidade de compradores.<sup>593</sup> Concretiza-se também na chamada economia do compartilhamento, em que a estrutura informacional disponibilizada pelas plataformas possibilita o compartilhamento do uso de bens ou a prestação de uma variada gama de serviços.<sup>594</sup> Em ambos os casos, as plataformas oferecem infraestrutura digital confiável para a intermediação das relações entre quem oferece um produto ou um serviço material e quem toma esse mesmo produto ou serviço.<sup>595</sup>

No documento *Uma agenda europeia para a economia colaborativa*, a Comissão Europeia assim define a economia colaborativa.<sup>596</sup>

<sup>593</sup> EVANS, David S.; SCHMALENSSEE, Richard. **Matchmakers: the new economics of multisided platforms**. Boston: Harvard Business Review Press, 2016, p. 12.

<sup>594</sup> BOTSCHAN, Rachel; ROGERS, Roo. **What's Mine is Yours: the Rise of Collaborative Consumption**. New York: HarperCollins, 2010, p. 17.

<sup>595</sup> SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. **Revista de Direito da Cidade**. Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, pp. 1757-1777, dez./2016, p. 1760.

<sup>596</sup> Para designar o modelo de negócio descrito a seguir, Rachel Botsman e Roo Rogers, autores que produziram um dos primeiros estudos sobre o assunto, a ele se referem como “consumo colaborativo”, com o objetivo de contrapor-lo ao paradigma do hiperconsumo que demarcou o século XX (BOTSCHAN, Rachel; ROGERS, Roo. **What's Mine is Yours: the Rise of Collaborative Consumption**. New York: HarperCollins, 2010, p. 17). Já a *Federal Trade Commission* e os autores norte-americanos utilizam o também difundido economia do compartilhamento (*sharing economy*), enfatizando uma das principais características associadas ao modelo (DIMATTEO, Larry. Regulation of Share Economy: a Consistently Changing Environment. In: SCHULZE, Reiner; STAUDENMEYER, Dirk (eds.). **Digital Revolution: Challenges for Contract Law in Practice**. Baden-Baden: Nomos, 2016, p. 83). Economia colaborativa tem se consolidado como termo de preferência entre autores originários de países da União Europeia e em documentos oficiais da Comissão Europeia. É também o termo utilizado por estudo técnico produzido pela consultoria legislativa da nossa Câmara dos Deputados. (BRASIL. Câmara dos Deputados. Estudo Técnico: Economia Colaborativa. Agosto/2016. Autor: Iuri Gregório de Souza. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-temporarias/especiais/55a-legislatura/cesp-marco-regulatorio-da-economia-colaborativa/documentos/outros-documentos/estudo-tecnico-sobre-economia-colaborativa-2>>. Acesso em 29/07/2024). Em menor escala, é comum encontrar outras referências na literatura especializada, como *platform* ou *peer-to-peer economy*, que salientam a qualidade das partes envolvidas na transação, *uber economy* (uberização), para se referir a uma das principais empresas expoentes do modelo, ou *gig economy* (economia do trabalho informal), que enfoca a precarização das relações de trabalho como uma das

(...) a expressão «economia colaborativa» refere-se aos modelos empresariais no âmbito dos quais as atividades são facilitadas por plataformas colaborativas que criam um mercado aberto para a utilização temporária de bens ou serviços, muitas vezes prestados por particulares. São três as categorias de intervenientes na economia colaborativa: (i) os prestadores de serviços que partilham os ativos, os recursos, a disponibilidade e/ou as competências — podem ser particulares que oferecem serviços numa base esporádica («pares») ou prestadores de serviços que atuam no exercício da sua atividade profissional («prestadores de serviços profissionais»); (ii) os utilizadores desses serviços; e (iii) os intermediários que — através de uma plataforma em linha — ligam prestadores de serviços e utilizadores, facilitando as transações recíprocas («plataformas colaborativas»). Por via da regra, as transações de economia colaborativa não implicam uma transferência de propriedade, podendo ser realizadas com fins lucrativos ou sem fins lucrativos.<sup>597</sup>

A definição revela uma estrutura de contratação triangular ou piramidal, envolvendo três atores básicos: provedor do serviço, usuário e plataforma.<sup>598</sup> O provedor é a pessoa que executa a atividade necessária ao fornecimento do produto ou serviço — o motorista que faz o transporte do passageiro, o fornecedor do bem adquirido nos mercados on-line e o entregador que o leva até o local de destino, o anfitrião que disponibiliza uma casa, um apartamento ou um quarto para o hóspede. O usuário é o beneficiário dessa prestação — o passageiro transportado, o tomador do transporte de pacotes e a pessoa que se hospeda no imóvel alheio. E a plataforma cria o ambiente digital para intermediar a relação entre esses dois atores, por meio de aplicações instaladas em dispositivos fixos ou móveis, possibilitando a busca e a eleição de uma oferta dentre um leque de opções, apresentando informações mais detalhadas sobre o tipo de serviço oferecido e o histórico de transações do prestador, fornecendo um meio de comunicação entre as partes para a resolução de eventuais intercorrências ao longo da execução e instituindo ferramentas (também digitais) para a resolução de possíveis conflitos.

---

principais externalidades negativas produzidas por ela (INGLESE, Marco. **Regulating the Collaborative Economy in the European Union Digital Single Market**. Cham: Springer, 2019, p. 8).

<sup>597</sup> UNIÃO EUROPEIA. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social e ao Comitê das Regiões. Uma Agenda Europeia para a Economia Colaborativa (COM/2016/0356 final). Bruxelas, 2 Jun. 2016, p. 3. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=EN>>. Acesso em 27/07/2024.

<sup>598</sup> INGLESE, Marco. **Regulating the Collaborative Economy in the European Union Digital Single Market**. Cham: Springer, 2019, p. 11.

A estrutura de governança dos contratos celebrados e executados por meio dos *marketplaces* segue uma lógica bastante similar.<sup>599</sup> Nesses contratos, a base do triângulo é ocupada pelo vendedor e pelo comprador de produtos ofertados nos mercados digitais, que para fins de simplificação também serão designados, adiante, provedores e usuários.<sup>600</sup> A plataforma ocupa a cúspide, intermediando toda a transação. Ainda oferece ao usuário ferramentas de pesquisa e listas de opções de compra, fornece meios de pagamento digital e de comunicação, bem como ferramentas para a resolução de eventuais controvérsias a respeito da execução. A grande diferença para a situação precedente se volta para o tipo de transação contratual que vem a ser intermediada pela plataforma: lá, o fornecimento de serviços; aqui, uma compra e venda.

Rodrigo Xavier Leonardo se refere às estruturas contratuais gerais ou simplesmente aos tipos contratuais gerais como categorias teóricas que se situam em um nível intermediário entre o conceito de contrato, mais abstrato, e as figuras contratuais típicas, mais concretas, possibilitando a identificação de elementos comuns às diversas manifestações concretas do fenômeno contratual.<sup>601</sup> Essa estrutura típica geral pode ser relacionada ao estudo da governança. A intermediação por plataforma pode ser descrita como o tipo contratual geral, ao qual se alinham tanto as contratações da economia do compartilhamento, que viabilizam uma dinâmica de prestação de serviços entre provedores e usuários, bem como a compra e venda via *marketplaces*, que possibilitam a venda de produtos à distância por meio digital.

Tipo geral comum a essas manifestações concretas, a contratação intermediada por plataformas se caracteriza basicamente pela estrutura subjetiva piramidal, com a plataforma em posição de proeminência, definindo os termos gerais da transação entre quem fornece e quem toma o produto ou serviço. Além disso, materializa-se inteiramente em âmbito digital (a aplicação de internet). A plataforma monitora e supervisiona todas as ações das demais partes por meio de instrumentos ou mecanismos de governança, oferece às partes as informações e os recursos de comunicação necessários à prelibação, conclusão e execução das transações. Por fim, esses contratos também se distinguem por oferecerem uma estrutura de governança privada, dedicada à criação de um ambiente de confiança para a efetivação das transações, envolvendo o

---

<sup>599</sup> SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali**. Milano: Le Monnier Università, 2020, p. 120.

<sup>600</sup> Com o mesmo objetivo, adotar-se-á as expressões utilizadores, participantes ou integrantes para referir ao conjunto de provedores mais usuários de uma mesma plataforma.

<sup>601</sup> LEONARDO, Rodrigo Xavier. O pensamento tipológico no Direito Civil e os tipos contratuais gerais. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 16, a. 5, pp. 121-135, jul./set. 2018, p. 130.

fornecimento de informações reputacionais às partes, o monitoramento de seu comportamento na execução das transações e a resolução de eventuais controvérsias surgidas ao longo da operação.

É comum encontrar em doutrina e literatura especializadas a assertiva de que a plataforma intermedeia, aproxima ou facilita a transação entre provedor e usuário.<sup>602</sup> Tradicionalmente, a intermediação é característica de algumas figuras contratuais típicas, em especial a corretagem, que consiste na atividade de aproximar as pessoas que desejam contratar, fornecendo a elas as informações pertinentes às condições do negócio, aconselhando-as com relação às vantagens das propostas e conciliando os interesses contrapostos.<sup>603</sup> No ambiente digital são considerados intermediários, em sentido amplo, todos aqueles que dão acesso, hospedam, transmitem ou indexam conteúdo, produtos ou serviços oferecidos por outras pessoas (*matchmaking*).<sup>604</sup> A intermediação realizada pelas plataformas de *marketplace* e economia do compartilhamento pode ser compreendida como ecossistemas de interação escaláveis que visam à combinação dos interesses dos usuários, no que diz respeito à otimização de contratos e trocas econômicas. Central para o sucesso desse modelo é a produção dos efeitos de rede, benefícios que defluem da interação entre provedores e usuários para outros provedores e usuários.<sup>605</sup> Cada contratação intermediada pela plataforma produz benefícios para os demais utilizadores do sistema, denominados externalidades de uso; ao mesmo tempo em que o incremento do número de provedores acarreta o incremento de benefícios para usuários e vice-versa, no movimento denominado externalidades de participação.

Assim, as plataformas da economia do compartilhamento e os *marketplaces* não apenas põem as partes em contato, mas também organizam o ambiente digital onde ocorrem as trocas, decidem sobre as principais regras aplicáveis às transações e controlam todas as etapas da atuação dos demais integrantes: provedores e usuários. São criadores (*marketmakers*)<sup>606</sup> ou ainda

---

<sup>602</sup> PERSET, Karine. The Economic and Social Role of Internet Intermediaries. **OECD Digital Economy Papers**. Paris, n. 171, Apr./2010, p. 8. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/the-economic-and-social-role-of-internet-intermediaries\\_5k-mh79zsz8vb-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/the-economic-and-social-role-of-internet-intermediaries_5k-mh79zsz8vb-en)>. Acesso em 24/04/2024.

<sup>603</sup> GOMES, Orlando. **Contratos**. 27<sup>a</sup> Ed. Atualizado por Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 407.

<sup>604</sup> EVANS, David S.; SCHMALENSSEE, Richard. **Matchmakers: the new economics of multisided platforms**. Boston: Harvard Business Review Press, 2016, p. 12.

<sup>605</sup> FRAZÃO, Ana. Plataformas digitais e os desafios para a regulação jurídica. *In*: PARENTONI, Leonardo (Coord.); GONTIJO, Bruno Miranda; LIMA, Henrique Cunha Souza (Orgs.). **Direito, tecnologia e inovação**. V. I. Belo Horizonte: D'Plácido, 2018, pp. 635-670, p. 637.

<sup>606</sup> INGLESE, Marco. **Regulating the Collaborative Economy in the European Union Digital Single Market**. Cham: Springer, 2019, p. 134.

guardiões (*gatekeepers*)<sup>607</sup> do mercado. Sem a estrutura de governança disponibilizada pela plataforma (em especial os serviços de comunicação, informação, monitoramento e pagamento), a transação entre pessoas completamente estranhas e muito distantes umas das outras não só não poderia ser executada a contento, mas, muito provavelmente, esse encontro e esse negócio jamais ocorreriam.

Nesse sentido, Cláudia Lima Marques observa que, nessas relações contratuais, a plataforma não apenas ocupa uma posição dominante com relação às demais partes, mas também exerce poder e pressão consideráveis sobre as suas escolhas.<sup>608</sup> Refletindo a respeito da dinâmica de funcionamento da economia do compartilhamento e dos *marketplaces*, constata-se, em primeiro lugar, que a plataforma detém e controla informações que são determinantes para a decisão do usuário sobre adquirir ou não um produto ou serviço ofertado por determinado provedor, como reservar ou não uma acomodação disponibilizada por determinado anfitrião. Igualmente, é a plataforma que dispõe das informações sobre a estimativa de preço da solicitação de uma corrida e sobre a direção para onde o passageiro pretende se deslocar, elementos fundamentais para que o motorista escolha aceitar ou não a referida proposta. Como já dito, as ofertas veiculadas nos *marketplaces* e nas plataformas de economia do compartilhamento também trazem consigo informações sobre a reputação daquele provedor, reflexo de avaliações de usuários anteriores sobre aquela empresa ou aquele profissional. E a informação reputacional é elemento fundamental para a essa escolha em um ambiente em que as próprias pessoas são desconhecidas e podem se encontrar fisicamente muito distantes umas das outras.<sup>609</sup>

É válido ressaltar que o poder exercido pela plataforma sobre as demais partes da relação contratual não se esgota na fase anterior à conclusão. Afinal, na etapa seguinte, uma vez aceita a solicitação da corrida, a oferta de acomodação ou de um produto qualquer, é apenas a plataforma quem detém as informações necessárias para que as prestações de parte a parte sejam adequadamente executadas. O passageiro depende inteiramente dela para identificar o motorista

---

<sup>607</sup> MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; LORENZETTI, Ricardo Luis; CARVALHO, Diógenes Faria de; MIRAGEM, Bruno. **Contratos de serviços em tempos digitais**. Contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 305-358, p. 313.

<sup>608</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Revisando a teoria geral dos contratos. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; LORENZETTI, Ricardo Luis; CARVALHO, Diógenes Faria de; MIRAGEM, Bruno. **Contratos de Serviços em tempos digitais**. Contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 63-142, p. 138.

<sup>609</sup> MCDONALD, Daniel K. Reputation will teach the sharing economy to share. **University of Florida Journal of Law and Public Policy**. Miami, v. 27, i. 2, pp. 219-236, June/2016, p. 229.

que aceitou a corrida e o veículo no qual terá que embarcar, assim como o viajante depende dela para se informar sobre o endereço exato da acomodação contratada, o modo como deverá acessá-la e quais são suas normas de utilização. Também é a plataforma que, diretamente ou por meio de serviços terceirizados, operacionaliza o pagamento pelo serviço ou produto contratado — recebe o valor pago pelo usuário por meios digitais, como o débito em cartão de crédito ou Pix, e transfere ao provedor a parcela que lhe cabe, descontada a tarifa de intermediação combinada. Além disso, a plataforma disponibiliza canais digitais de comunicação entre os envolvidos e de assistência técnica para a solução de eventuais problemas com a contratação.<sup>610</sup> Dentro desses espaços, as partes podem acertar maiores detalhes ou resolver problemas relacionados ao acompanhamento da entrega (dias e horários adequados para tanto), bem como solucionar alguma intercorrência que possa surgir na execução. A plataforma também assume papel de destaque na solução de problemas oriundos do adimplemento das prestações, pode oferecer serviços de assistência e transporte para a devolução de produto danificado ou impróprio para uso,<sup>611</sup> além de intermediar, quando é o caso, a devolução do valor pago. Muitas ainda oferecem serviços de mediação e arbitragem digitais (*online dispute resolution systems*).<sup>612</sup>

Ainda a respeito das contingências impostas pela estrutura de governança da contratação intermediada por plataformas, não é desprezível que até o suporte material dessas relações contratuais seja o meio digital, o qual só pode ser acessado via aplicações disponibilizadas por essas empresas e instaladas em dispositivos fixos e móveis dos utilizadores. Nas transações analógicas, nas trocas do mundo físico, os contratos (que via de regra independem de forma específica) podem ser celebrados de maneira verbal, mas geralmente são documentados em papel. Nesse contexto, é menos comum que estejam instrumentalizados em gravações, vídeos ou outro suporte material tangível que possibilite um registro perene do que ficou acertado entre as partes. Com exceção do contrato verbal, cujo único registro consiste na memória dos próprios contratantes e de eventuais testemunhas, o contrato encontra um suporte físico documental, está instrumentalizado em palavras e orações, em registros sonoros ou visuais que podem ser armazenados pelas partes e até recuperados posteriormente, caso surjam dúvidas quanto à sua

<sup>610</sup> UBER. Termos Gerais de Uso [On-line]. 21 Mar. 2023. Disponível em: <<https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-terms-of-use>>. Acesso em 02/07/2024.

<sup>611</sup> MERCADO LIVRE. Como devolvo um produto. Políticas de devolução das minhas compras. Ajuda. [On-line]. s.d. Disponível em: <<https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/5253>>. Acesso em 02/07/2024.

<sup>612</sup> CALLIESS, Graf-Peter. Transnational consumer law: co-regulation of B2C-E-commerce. Toronto, **CLPE Research Paper**. Toronto, v. 3, n. 3, 2007, p. 13.

interpretação ou execução. Tais registros podem inclusive ser submetidos a um julgador, mediador ou árbitro (a quem couber decidir sobre desavenças segundo a lei) quando as partes não estiverem de acordo sobre o sentido do contrato.

O meio digital de registro adotado na contratação intermediada por plataformas também compõe, nesse sentido, um elemento importante da estrutura de governança desses contratos. É verdade que a contratualização digital não se restringe a essa estrutura contratual, com o contrato eletrônico sendo cada vez mais frequentemente adotado em transações públicas e privadas, o que é expressamente admitido pela lei brasileira<sup>613</sup> e pela legislação que rege os contratos transnacionais.<sup>614</sup> Que os contratos sejam celebrados, registrados e armazenados em arquivos digitais, que sejam resguardados por certificações de autenticidade e autoria e que estejam disponíveis para a consulta das partes ou de eventuais interessados: nada disso configura um problema.<sup>615</sup> Ocorre que, na contratação intermediada por plataformas, o acesso aos registros digitais dos contratos celebrados por esse meio ficam sob controle exclusivo da gestora do sistema, não podendo ser acessados de maneira independente por outros interessados. Assim, mesmo as próprias partes envolvidas na transação (provedor e usuário) ficam sujeitas às contingências impostas pela plataforma para terem acesso a tais registros, uma vez que a instalação da aplicação de internet e a manutenção de um registro ativo geralmente são as condições necessárias para tanto.

A criação dos registros digitais relativos ao contrato também permanece inteiramente a cargo da plataforma, sem que as demais partes possam interferir. No caso dos serviços de transporte, a aplicação registra o deslocamento ou o trajeto realizado, enquanto no contexto de aluguel de acomodações, compila eventuais intercorrências com a utilização do imóvel em si ou com o pagamento. O registro de que certo usuário solicitou uma corrida de tal origem a tal destino em data X e hora Y, de que determinado provedor aceitou a solicitação, percorreu certo trajeto e concluiu o encargo, de que houve o débito on-line no cartão de crédito disponibilizado pelo usuário: tudo isso é materializado em dados digitais por ação unilateral da plataforma e

---

<sup>613</sup> Conforme artigo 3º da Lei de Liberdade Econômica (BRASIL. Presidência da República. Lei 13.874, de 20 de setembro de 2019. [...]. Brasília, 20 de setembro de 2019. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/113874.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113874.htm)>. Acesso em 26/04/2024).

<sup>614</sup> Conforme artigos 5º, 7º e 8º da Lei Modelo da UNCITRAL para o Comércio Eletrônico (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Lei Modelo da Uncitral Sobre Comércio Eletrônico (1996) com Guia Para sua Incorporação ao Direito Interno: Uncitral model law on electronic commerce with guide to enactment. Imprenta: Brasília, 1996).

<sup>615</sup> Conforme artigo 411 do Código de Processo Civil (BRASIL. Presidência da República. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, 17 de março de 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em 26/04/2024).

armazenado em arquivos virtuais unilateralmente controlados. Idêntica forma de registro é empregada para interações e ocorrências realizadas a respeito de dúvidas e discordâncias quanto à interpretação ou à execução do contrato. Assim, caso haja questionamento do usuário sobre o trajeto percorrido, por exemplo, é na plataforma que poderá ser feita reclamação ou solicitado reembolso. E as respostas a reclamações seguem o mesmo padrão, com o funcionamento de procedimentos de resolução de disputas on-line acontecendo no ambiente disponibilizado pela plataforma e resultando igualmente em dados armazenados digitalmente.

Associados aos termos e condições de uso do serviço, esses conjuntos de sistemas digitais de governança estabelecem as principais regras do jogo, ao mesmo tempo em que possibilitam a manutenção de um controle minucioso sobre o comportamento de provedores e usuários. As possibilidades de se negociar e transacionar em condições diversas daquelas estabelecidas pela plataforma são extremamente limitadas. Na esteira da ideia de Lawrence Lessig sobre a normatividade do código informacional (*code is law*),<sup>616</sup> a arquitetura das aplicações empregadas na contratação intermediada por plataformas restringe o comportamento possível de provedores e usuários. Relembrando a noção oferecida por Luciano Floridi, a tecnologia empregada envelopa as pessoas que fazem uso do serviço digital, limitando-as ou as condicionando a um script de condutas que devem ser observadas para obterem sucesso na sua utilização.<sup>617</sup>

Nos aplicativos dedicados à hospedaria, por exemplo, há instruções bem detalhadas sobre o modo de apresentação e a descrição de um imóvel no perfil disponibilizado pela plataforma, tutoriais ensinam a anunciar, orientam sobre as informações que devem e as que não podem constar das ofertas, sugerem formas de lidar com reclamações ou com a insatisfação dos clientes.<sup>618</sup> Da mesma forma, a execução da prestação principal que cabe ao provedor segue as instruções da plataforma: o produto deve ser embalado de tal ou qual forma, o motorista deve se deslocar e aguardar o passageiro na porta do local de origem por um determinado tempo, o anfitrião deve fornecer um conjunto de informações mínimas ao hóspede.<sup>619</sup> O comportamento possível do usuário também é completamente roteirizado e robotizado. Acessar o produto

<sup>616</sup> LESSIG, Lawrence. **Code**: version 2.0. New York: Basic Books, 2006, p. 38.

<sup>617</sup> FLORIDI, Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 40.

<sup>618</sup> AIRBNB. Descubra o mundo da hospedagem. Série de Aprendizagem. Central de Recursos [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/resources/hosting-homes/g/discovering-the-world-of-hosting-2>>. Acesso em 02/07/2024.

<sup>619</sup> MERCADO LIVRE. Instruções para embalar cada tipo de produto. Primeiros passos fazendo envios. Central de Vendedores. [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://vendedores.mercadolivre.com.br/guia/primeiros-passos-fazendo-envios>>. Acesso em 02/07/2024.

ofertado no *marketplace*, o serviço de transporte ou a acomodação requer baixar o aplicativo no dispositivo móvel, registrar-se na plataforma, oferecer um meio de pagamento, navegar pelas ofertas, eleger aquela de seu interesse, clicar no botão indicativo da intenção de aquisição, de solicitação de corrida ou de reserva de tal acomodação. Não é possível, por exemplo, optar por uma forma de pagamento diversa daquela oferecida pelo site. Não é possível reservar uma acomodação sem que se tenha feito o registro ou fornecido um cartão de crédito para débito por meio digital.<sup>620</sup> As tarifas são inegociáveis, assim como o são os preços dos produtos ofertados nos mercados digitais. As políticas de reclamação e devolução também seguem um roteiro com etapas previamente estabelecidas e nada disso pode ser afastado pelos provedores e usuários.

Contudo, esses scripts ou roteiros de comportamento não são norma desacompanhada de sanção. Mecanismos de geolocalização, sistemas de avaliação e ranqueamento, além de certificações de qualidade são os instrumentos de governança por meio dos quais as plataformas monitoram o comportamento dos utilizadores, que alimentam esses sistemas de reputação com avaliações sobre o histórico de conduta de contrapartes em transações anteriores. Por sua vez, a plataforma compila e organiza essas informações em listas, rankings e notas para cada integrante do sistema. A normatividade desses sistemas de reputação consiste em, por um lado, incentivar o comportamento adequado aos papéis estabelecidos, enquanto, por outro, busca desincentivar a fuga a esses padrões comportamentais. Quem desvia do script estipulado é usualmente sancionado com uma má avaliação ou uma redução no status reputacional.<sup>621</sup> Provedores e usuários com melhor reputação (isto é, mais bem ranqueados ou avaliados) recebem boas notas ou certificações de boa conduta, o que lhes pode garantir melhor visibilidade na plataforma, induzindo nos usuários a confiança de que serão bons fornecedores de produtos ou prestadores de serviços. Já quem tem piores avaliações fica relegado a menos ou menores oportunidades de negócios, podendo até eventualmente ser suspenso ou excluído do mercado como um todo.

Em síntese, o papel das plataformas definitivamente não se restringe a colocar provedores e usuários em contato. O poder de organização exercido sobre as transações pode ser melhor descrito como um sistema de governança privada (*private governance*), a exemplo daquele

---

<sup>620</sup> UBER. Termos Gerais de Uso [On-line]. 21 Mar. 2023. Disponível em: <<https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-terms-of-use>>. Acesso em 02/07/2024.

<sup>621</sup> UBER. Termos Gerais de Uso [On-line]. 21 Mar. 2023. Disponível em: <<https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-terms-of-use>>. Acesso em 02/07/2024.

observado no comércio de diamantes. Ao colocarem em funcionamento um mercado digital, essas plataformas instituem novos ambientes e modelos de negócios, fornecem o suporte material (as aplicações, o armazenamento de dados relativos às transações) e oferecem os instrumentos ou mecanismos de governança (os sistemas de reputação, de pagamento digital, os canais de assistência técnica e comercial e os sistemas de mediação e resolução de disputas) necessários para que as transações ocorram de forma segura e confiável, com as divergências e desavenças quanto à execução sendo solucionadas de forma célere e pouco onerosa.

A opção das plataformas por conduzirem seus negócios à margem ou à sombra do sistema legal oficial é o principal traço caracterizador da *private governance*, tal qual identificada anteriormente no comércio de diamantes e em relações comerciais de indústrias específicas no meio-oeste norte-americano. Ao escolherem organizar o negócio em torno de toda essa estrutura de governança privada, as plataformas assumem para si uma tarefa complexa e de grande responsabilidade, devendo ser capazes de garantir que as transações ocorram de maneira segura e confiável e que eventuais desavenças relacionadas a seu funcionamento cotidiano sejam resolvidas sem necessidade de se recorrer à jurisdição. Desavenças inerentes e comuns à dinâmica das transações por ela intermediadas (como o envio de um produto defeituoso ou a não realização de uma corrida devidamente solicitada e paga) devem poder ser solucionadas dentro do próprio sistema, seja por meio da política de devolução ou reembolso do produto ou do valor já desembolsado, seja por meio da comunicação entre as partes, do sancionamento com a atribuição de uma avaliação desfavorável ou da mediação e arbitragem privada dos conflitos.<sup>622</sup> Apenas danos mais graves e hipóteses excepcionais (como ofensas físicas e pessoais praticadas entre provedor e usuário, acidentes de trânsito, incidentes provocados pelas condições da acomodação durante a estadia e acidentes de consumo que resultem em danos e lesões consideráveis) devem, geralmente, ser levados à apreciação da jurisdição oficial.

As contratações intermediadas por plataformas se estruturam, portanto, a partir de um modelo bem particular de governança contratual. Trata-se de um padrão de contrato que organiza e estrutura a atividade empresarial desintegrada própria da economia colaborativa, tendo a plataforma como órgão centralizador do controle e da gestão de todas as operações que ocorrem sob sua supervisão. Os contratos de intermediação por plataforma mimetizam um mercado para os produtos e serviços oferecidos por terceiros, estabelecem quais serão as regras do jogo,

---

<sup>622</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. *European Journal of Legal Studies*. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 61.

determinam os papéis a serem desempenhados por provedores e usuários, instituem os instrumentos de controle aos quais estarão submetidos e fixam as sanções aplicáveis a quem destoar desses papéis.

### 3.1.2 Os efeitos supracontratuais dos sistemas reputacionais

Retomando a teoria dos tipos contratuais gerais, é possível dizer que o presente modelo contratual constitui uma espécie híbrida entre o modelo transacional clássico e o modelo relacional, ao exibir algumas das características do primeiro e alguns traços do segundo. Por um lado, os contratos de intermediação por plataforma regulam transações bilaterais entre provedores e usuários — como as que se destinam à aquisição de produtos, à realização de corridas ou à reserva e ao uso de acomodações. Ao mesmo tempo, porém, esses contratos estabelecem regras pertinentes a uma relação direta e duradoura entre cada provedor e usuário para com a plataforma, o que representa uma relação indireta, mas igualmente duradoura, entre esta e o conjunto de provedores e usuários de todo um sistema. Para que um motorista, anfitrião ou vendedor possa se registrar e permanecer operando por meio de uma plataforma, é necessário que se comprometa a manter uma nota mínima de satisfação entre os usuários que com ele transacionarem. Para que isso aconteça, é preciso que ele (ao menos) se comporte em conformidade com o script ou o roteiro previamente estabelecido. Sob esse prisma, a plataforma pode ser apontada como a organizadora de um sistema ou de uma rede de contratos, rede da qual fazem parte milhares ou até milhões de contratos uniformes de intermediação digital.

A articulação entre as transações e as relações referidas, que constituem o cerne do modelo de governança contratual adotado na contratação intermediada por plataformas, só é possível porque os integrantes de todo o sistema estão ligados entre si por efeitos de rede que podem ser descritos como laços reputacionais (*reputational bonds*). Deixar de prestar adequadamente o serviço avençado ou de entregar o produto conforme combinado acarreta não só o inadimplemento de uma transação, mas implica, concomitantemente, a frustração de uma expectativa reputacional. Tal cenário leva não somente ao nascimento de uma pretensão de reparação por parte do usuário diretamente prejudicado, senão à expectativa de uma atualização informacional a respeito do status reputacional daquele integrante do sistema por parte de toda a comunidade de usuários. Dessa forma, a reputação também se situa no coração desse modelo de contrato e de governança, conectando as dimensões transacional e relacional dos contratos de

intermediação por plataforma. Nesse contexto, a reputação apresenta um duplo sentido. Por um lado, sistemas de avaliação, listas, notas e rankings são informações formadoras da base do triângulo contratual: são parte de um conjunto de informações disponibilizadas pela plataforma e que auxiliam provedores e usuários a elegerem seus parceiros transacionais. Por outro lado, esses sistemas são instrumentos de governança da relação entre a base e o topo da pirâmide: determinam benefícios e ônus para o provedor ou o usuário que cumpre ou que deixa de cumprir adequadamente os papéis que lhe são atribuídos nessa dinâmica econômica e contratual.

Previamente a uma transação, a reputação opera como índice fundamental de informação para provedores e usuários. Ao refletir o nível de confiabilidade das ofertas e promessas anunciadas por um provedor, ajuda cada usuário a decidir sobre com quem contratar ou não contratar. Em contrapartida, a reputação também condiciona a continuidade de uma relação comercial de longo prazo, estabelecida entre provedores ou usuários e plataforma, à execução adequada do seu papel nas transações. Quem executa suas transações de forma satisfatória permanece operando na plataforma e, eventualmente, goza de melhores condições ou oportunidades de negócio. Já quem não cumpre suas obrigações transacionais pode ser suspenso e até expulso do sistema comercial no qual, muitas vezes, baseia inteiramente seu negócio, de onde retira seu sustento. A reputação formalizada (isto é, consubstanciada nas notas, rankings e avaliações, bem como nas certificações atribuídas pelas plataformas) adquire uma importância singular na contratação intermediada por plataformas, afinal, trata-se de condição *sine qua non* para o acesso ao mercado de trocas e para o êxito no desempenho de uma atividade profissional.

### 3.1.2.1 A função informacional

Em uma primeira dimensão, a reputação consiste em importante fonte de informações para usuários que desejam escolher um dentre os inúmeros provedores de produtos e serviços disponíveis em uma plataforma.<sup>623</sup> Nas situações em que a plataforma também permite que os provedores avaliem os usuários, resultando em um sistema de avaliações recíprocas, a reputação também serve para informar aos provedores a respeito dos usuários que desejam adquirir seus produtos ou tomar seus serviços. Nessa primeira acepção, portanto, a reputação se refere às

---

<sup>623</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 6.

transações entre provedores e usuários, mais especificamente ao momento prévio à sua celebração, quando as partes procedem à definição da pessoa com quem desejam contratar.

Pesquisas empíricas indicam que os usuários tendem a considerar a reputação como uma fonte confiável de informação para contratações on-line.<sup>624</sup> A reputação do provedor pode ser um elemento tanto quanto (ou talvez até mais) fundamental de decisão entre diferentes anunciantes do que outros indicadores de qualidade, como preço e marca.<sup>625</sup> Ainda assim, se destaca o caráter contextual da influência dessa informação sobre as escolhas dos usuários: estes são mais propensos a optar por um provedor com avaliações mais diversificadas em detrimento de um que só tenha avaliações positivas, pois consideram que a exclusividade de elogios seria um indicativo importante da inautenticidade das apreciações.<sup>626</sup>

Na contratação intermediada por plataformas, a reputação de um dado provedor, expressa por uma nota, um índice ou a posição em um ranking, cunhados como sínteses das avaliações ofertadas por outros usuários do mesmo produto ou serviço, pretende refletir o histórico de transações anteriores das quais tomou parte.<sup>627</sup> Os usuários de produtos e serviços ofertados via plataforma esperam que a reputação dos outros usuários, expressa nesses termos e símbolos, dê uma ideia da confiabilidade daquele provedor, da probabilidade de ele vir a honrar a prestação eventualmente avençada, bem como da qualidade do produto ou do serviço por ele oferecido, isto é, da probabilidade de a transação lograr satisfazer adequadamente o seu interesse.<sup>628</sup> A significação da reputação para transações realizadas à distância ou em situações nas quais

---

<sup>624</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 8.

<sup>625</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 13.

<sup>626</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 8.

<sup>627</sup> DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. In: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society: How Online Opinions are Reshaping the Offline World**. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12, p. 4.

<sup>628</sup> SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia e mercati. **Europa e Diritto Privato**. Milano, F. 1, pp. 199-218, 2016, p. 202.

provedor e usuário não se conhecem pessoalmente é tão relevante que há plataformas digitais cujo serviço se destina especificamente ao compartilhamento desse tipo de informação.<sup>629</sup>

Mas a fidedignidade da informação reputacional é objetivamente questionável. Em primeiro lugar, porque a reputação expressa numa nota, índice ou símbolo é produto de uma série de avaliações subjetivas, elaboradas pelos usuários, e essas avaliações podem ser marcadas por vieses. Em adição à constatação, já referida, de que os sistemas de avaliação unilateral são tendentes ao viés prudencial e os sistemas de avaliação bilateral são mais tendentes ao viés cortês, o estudo *Understanding Online Consumer Ratings and Reviews*, realizado pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, relata que os vieses mais comuns de serem encontrados nas avaliações reputacionais são i) o viés da influência social, segundo o qual os usuários tendem a avaliar positivamente os produtos e serviços que já são bem avaliados, ii) o viés da auto-seletividade, pelo qual o usuário tende a produzir avaliações extremas para angariar apoio à sua opinião, iii) o viés de manada, que relata a circunstância de os usuários mais familiarizados com um produto ou serviço tenderem a avaliá-lo positivamente, iv) o viés de dissonância cognitiva, que descreve a circunstância de os usuários tenderem para a avaliação positiva dos produtos e serviços por que optaram, como que para justificar as suas decisões.<sup>630</sup> Também se relata que as avaliações tendem a ser concentradas em um número reduzido de usuários, quando a maioria se omite em avaliar.<sup>631</sup>

Para além disso, também se encontram situações em que a própria plataforma interfere na integridade da reputação por meio da metodologia adotada para a sua sistematização.<sup>632</sup> Certas plataformas suprimem avaliações muito negativas, ao passo que outras estimulam seus usuários a

---

<sup>629</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Understanding online consumer ratings and reviews*. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 9.

<sup>630</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Understanding online consumer ratings and reviews*. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

<sup>631</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Understanding online consumer ratings and reviews*. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 18.

<sup>632</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. *Understanding online consumer ratings and reviews*. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 16.

produzirem avaliações artificialmente positivas.<sup>633</sup> A omissão de um certo grupo ou tipo de avaliações (sejam elas negativas, positivas ou medianas) na formatação da nota reputacional resulta em índices inflados (*grade inflation*), isto é, que não são proporcionais ao número de usuários que efetivamente utilizaram o serviço. A metodologia empregada pela plataforma para sistematizar as avaliações e compor a nota ou o escore reputacional, incluindo os eventuais critérios de moderação de avaliações, o peso atribuído a cada critério avaliado e à antiguidade da avaliação pode influenciar (e distorcer) de maneira significativa a informação reputacional.

A preocupação com a relevância da informação para a decisão de celebração (ou não) do negócio esteve no centro da agenda de economistas de diferentes gerações. Ainda no início do século passado, Friedrich von Hayek observou que a descentralização e as diferenças de acesso à informação poderiam configurar um importante elemento de competitividade entre os agentes de um mercado, pois a informação disponível às partes seria sempre incompleta e se expressaria por meio do sistema de preços.<sup>634</sup> Meio século mais tarde, George Stigler, ao observar que mesmo os produtos homogêneos exibem preços divergentes, sugeriu que essa discrepância se deveria à diferença na disponibilidade de informação aos respectivos vendedores e compradores.<sup>635</sup> Formulou, então, a tese de que a busca por melhores informações somente se justificaria economicamente quando fosse menos onerosa que a redução de preço nela implicada.

A partir desse estudo, a informação se torna variável efetiva para o cálculo sobre a celebração ou não de determinado negócio e sobre a eleição de determinado parceiro comercial dentre os diversos disponíveis. A celebração de um contrato, a escolha de um parceiro comercial confiável e o desenho de termos e disposições customizados ao perfil dos contratantes depende de certo grau de investimento das partes na busca e coleta de informações, uma a respeito da outra. E por mais que esse custo possa ser maior ou menor a depender de certas circunstâncias, ele sempre está presente na etapa prévia a uma transação. Stigler propõe que a ausência de ofertas alternativas, a dispersão da informação sobre o produto ou serviço negociado e a falta de experiência das partes são fatores que implicariam custos mais elevados para a busca da

---

<sup>633</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 16.

<sup>634</sup> VON HAYEK, Friedrich August. The Use of Knowledge in Society. **The American Economic Review**. Pittsburg, v. 35, n. 4, pp. 519-530, Sept./1945, p. 520.

<sup>635</sup> STIGLER, George J. The Economics of Information. **The Journal of Political Economy**. Chicago, v. 69, i. 3, pp. 213-225, Jun./1961, p. 214.

informação. Justifica-se, aí, a existência da atividade de intermediários da informação, como corretores, agências de *rating* e birôs de crédito. Refletida em escores de crédito e investimento, a reputação de devedores de títulos mobiliários e de tomadores de crédito é tributária direta de uma economia que vê a informação como ativo fundamental para a segurança e o planejamento da atividade empresarial relacionada a essas duas áreas em particular.

Pouco tempo depois do artigo de Stigler, George Akerlof aplica a premissa de que a informação compõe os custos da organização da atividade empresarial à negociação visando à aquisição de produtos heterogêneos, como o mercado de revenda de carros usados.<sup>636</sup> O autor postula que, nesse tipo de situação, o vendedor do produto possui muito mais informações que o comprador a respeito do bem em questão. O dono de um veículo usado, por exemplo, conhece em detalhes os defeitos e as fragilidades do carro, provavelmente sabendo até quais são as peças que estão mais desgastadas e podem deixar de funcionar em poucos meses, dados que os pretensos compradores só saberão se forem informados a respeito. Essa é uma conjuntura informacional muito diversa daquela existente no mercado de veículos novos, por exemplo, em que os consumidores sabem que os bens que saem de fábrica exibem praticamente as mesmas condições.

Akerlof explica que esse contexto informacional, caracterizado por uma diferença palpável entre o que o vendedor e o comprador conhecem a respeito do item negociado, incentiva a valorização e a demanda por aqueles itens que não se encontram no melhor estado de conservação. Os melhores veículos usados muito raramente encontram uma oferta à altura, pois os compradores pressupõem que a informação que não têm a seu respeito possa se referir a ônus cuja existência fora ocultada pelos vendedores. Assim, a assimetria informacional presente nas transações envolvendo a revenda de itens usados favoreceria uma competitividade às avessas, reduzindo não somente a eficiência da transação e o lucro das partes diretamente envolvidas, mas também a eficiência do sistema negocial como um todo (*higher social cost*).<sup>637</sup> Não valeria a pena investir na conservação e no reparo desses veículos, já que tais investimentos não seriam adequadamente apreciados no mercado de revenda. Essa dinâmica favorece, por exemplo, a negligência dos proprietários quanto à conservação dos automóveis que trafegam diariamente nas vias urbanas, aumentando o risco e a insegurança para passageiros, pedestres e outros motoristas.

---

<sup>636</sup> AKERLOF, George A. The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. **The Quarterly Journal of Economics**. Oxford, v. 84, i. 3, pp. 488-500, Aug./1970, p. 489.

<sup>637</sup> AKERLOF, George A. The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. **The Quarterly Journal of Economics**. Oxford, v. 84, i. 3, pp. 488-500, Aug./1970, p. 495.

A diferença entre o que vendedor e comprador sabem sobre o produto negociado resultaria em uma espécie de mercado para limões, em que os produtos de pior qualidade são privilegiados, gerando menores lucros para cada nível adicional de investimento e incrementando o custo social global daquela atividade econômica.

Contemporaneamente, a informação é considerada um elemento normativo fundamental no direito contratual. Compreende-se que as partes têm o dever de se informar, respectivamente, a respeito das circunstâncias relevantes para a celebração e para a execução das prestações. O dever de informação compõe o rol dos chamados deveres anexos, que se pressupõem incorporados em qualquer relação contratual por força do princípio da boa-fé objetiva.<sup>638</sup> E o dever de informação assume especial importância em circunstâncias nas quais uma das partes de uma relação jurídica bilateral se encontra em franca posição de vulnerabilidade perante a outra. Nesses casos, é fundamental que a parte que se encontra em situação de maior acesso e disponibilidade das informações relevantes para o negócio (o empregador, o locador, o predisponente do contrato) as transmita à outra parte, como forma de resguardar sua integridade e de promover o exercício consciente da sua autonomia contratual.

Como decorrência do princípio da transparência previsto no artigo 4º do CDC, o direito do consumidor também impõe aos fornecedores de produtos e serviços deveres relacionados à informação. Segundo Claudia Lima Marques, transparência é sinônimo de informação clara e correta sobre o produto a ser vendido e sobre o contrato a ser firmado, bem como de lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor.<sup>639</sup> Esse dever exige dos fornecedores uma postura ativa em fazer chegar ao conhecimento do consumidor toda e qualquer informação relevante, de maneira clara, correta e por meios adequados, acerca do produto e do contrato. Esse dever se estende desde o momento do primeiro contato entre o fornecedor e o consumidor, abrange todo o processo de negociação que antecede a contratação, atinge especialmente a oferta e se prolonga no decorrer da execução, inclusive posteriormente, ao fim do contrato.

Nas relações de consumo, a publicidade e as ofertas integram o conteúdo do contrato e se compreendem no âmbito do dever geral de transparência. Ao veiculá-las, o fornecedor, ainda que

---

<sup>638</sup> MARTINS-COSTA, Judith. Os campos normativos da boa-fé objetiva. As três perspectivas do direito privado brasileiro. *In*: AZEVEDO, Antonio Junqueira de; Torres, Heleno Taveira; CARBONE, Paolo (Coords.). **Princípios do Novo Código Civil Brasileiro e outros temas**. Homenagem a Tullio Ascarelli. São Paulo: Quartier Latin, 2008, pp. 367-421, p. 393.

<sup>639</sup> MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. O novo regime das relações contratuais. 9ª Ed. São Paulo, Thomson Reuters, 2021, p. 873.

esteja autorizado a utilizar-se de recursos retóricos para atrair a clientela, tem ainda a obrigação de não transmitir informações claramente falsas, notadamente a respeito de aspectos precisos ou específicos do produto ou do contrato negociado. O dever de informação ostenta um caráter objetivo: pressupõe-se que a informação dispensada pelo fornecedor seja tal que possibilite ao consumidor conhecer e compreender o conteúdo do contrato e não que efetivamente o conheça em toda e qualquer hipótese. Assim, o dever de informação deve poder ser considerado satisfeito quando o fornecedor disponibilize informação suficiente e adequada por meios que tornem esse conhecimento possível por parte do consumidor.

A informação disponibilizada na contratação intermediada por plataformas deve ser compreendida de acordo com esse quadro normativo. A apresentação de informação sobre os produtos e serviços ofertados deve se dar desde o primeiro contato do usuário, e deve ser feita de forma clara, verídica e por meio adequado a permitir sua devida compreensão.<sup>640</sup> As características das acomodações e dos produtos anunciados nos *marketplaces* devem corresponder àquelas constantes das ofertas, assim como as informações sobre os riscos e o modo de utilização desses produtos e serviços devem ser oferecidas com o destaque pertinente. A publicidade veiculada pelo site não pode induzir o consumidor a erro sobre as propriedades específicas do produto ou do serviço ofertado. Esse é um dever que se impõe objetiva e solidariamente aos contratantes responsáveis por veicularem a informação, tanto o provedor dos serviços como a própria plataforma, perante o consumidor. Isso inclui o desenho e a manutenção de sistemas reputacionais com informação atual, precisa e confiável a respeito da reputação de provedores e usuários.

Na contratação intermediada por plataformas, a reputação aparece como parte do serviço ofertado aos utilizadores. Os laços reputacionais são efeito de rede fundamental ao sucesso do seu modelo de negócio. Faz parte do sistema de governança por ela estruturado, de maneira a tornar a intermediação digital uma alternativa viável e competitiva às trocas tradicionais. E, para ter condições de dispor a informação reputacional, a plataforma ainda emprega ferramentas de inteligência artificial e modelos estatísticos semelhantes àqueles observados nos serviços de proteção a crédito e análise de risco de investimentos. Esses sistemas compilam e organizam o

---

<sup>640</sup> MARQUES, Claudia Lima. Revisando a teoria geral dos contratos. *In*: MARQUES, Claudia Lima; LORENZETTI, Ricardo Luis; CARVALHO, Diógenes Faria de; MIRAGEM, Bruno. **Contratos de Serviços em tempos digitais**. Contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 63-142, p. 138.

histórico de transações e avaliações de cada provedor para daí expressar sua reputação (isto é, o índice de satisfação de usuários que anteriormente transacionaram com aquele provedor) em um indicador simbólico: nota, posição em um ranking de melhores provedores ou certificação de excelência na prestação daquele serviço. Vale dizer que a plataforma atua como intermediária nas transações entre provedores e usuários também no que se refere à redução da dispersão da informação — esse é efetivamente um serviço oferecido aos transatores, tanto que há plataformas inteiramente dedicadas a esse tipo de atividade.

Como as avaliações que dão origem ao índice reputacional são oriundas de contribuições efetuadas por outros usuários, não é incomum que se afirme que a plataforma não poderia ter qualquer responsabilidade sobre o conteúdo dessa informação — ao menos para o fim de oferecer informações corretas e verídicas a seus usuários, como desejado pela legislação civil e consumerista.<sup>641</sup> Contudo, a percepção de que a reputação representa a pedra fundamental do sistema privado de governança contratual, sobre a qual se constroem as relações da economia colaborativa, demonstra o quão equivocada é essa ideia. O modelo piramidal de negócios de intermediação por plataforma se escora, fundamentalmente, na informação reputacional disponibilizada pela plataforma a provedores e usuários. Sem ela, esses outros integrantes da relação não confiariam suficientemente uns nos outros para comprarem os produtos ou tomarem os serviços anunciados nesse meio. Ademais, a plataforma detém controle exclusivo sobre todas as operações digitais necessárias à adequada conclusão e execução dessas transações, sobre todos os sistemas de governança relativos à geolocalização, às informações cadastrais ao pagamento digital, à comunicação e à resolução de controvérsias por sistemas de resolução de disputas on-line. É também a plataforma a proprietária intelectual dos sistemas automatizados e modelos estatísticos que compilam as avaliações dos usuários em informações reputacionais. Os ônus decorrentes da governança pela reputação não podem ser evitados pelos provedores e usuários avaliados. Não há muito que possam fazer a seu respeito.

Assim, sendo as informações reputacionais também produto da atividade de intermediação digital, exercida pelas plataformas, cumpre a elas próprias se responsabilizarem pelo fato de essas informações serem sempre corretas, precisas, verídicas, suficientes e adequadas aos propósitos da transação a que dizem respeito. Para essa finalidade, destaca-se a importância de o desenho dos sistemas de reputação se preocupar com a escolha das informações que devem

---

<sup>641</sup> MAGRI, Geo. False recensioni di beni o prodotti in internet e responsabilità civile. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 20, pp. 113-135, abr./jun. 2019, p. 114.

ser consideradas e com a metodologia a ser eleita para a composição da reputação em cada caso, prevenindo a ocorrência de vieses, discriminações e arbitrariedades.<sup>642</sup>

Na prática, a responsabilização pela correção da informação veiculada pelos sistemas reputacionais se mostra especialmente relevante diante de situações em que se verifica uma ação coordenada de usuários avaliadores com o propósito deliberado de artificialmente elevar (*boosting*) ou rebaixar (*vandalism*) a reputação de certos provedores. Também pode ocorrer a ação anticoncorrencial por parte das plataformas, que inserem, adquirem, ou produzem por meio de terceiros (*astroturfing*) um determinado número de avaliações artificiais.<sup>643</sup> Serviços disponíveis on-line possibilitam essa ação estratégica: mediante remuneração, disponibilizam uma grande quantidade de usuários avaliadores cujo propósito é depositar avaliações artificialmente benevolentes a respeito de determinado provedor, a fim de que ele fique mais bem reputado em comparação com seus concorrentes, ou de depositar avaliações artificialmente detrimetosas a respeito da concorrência, com a mesma finalidade.<sup>644</sup> A chance de os sistemas reputacionais serem vitimados por essas táticas que miram a confiabilidade das informações reputacionais constitui risco inerente à atividade de governança exercida pelas plataformas e como tal deve ser tratada.

Cabe à plataforma desenvolver mecanismos de governança e *compliance* que tenham por foco a preservação da correção, veracidade e exatidão das informações reputacionais. Vão nessa direção mecanismos que permitam verificar a identidade dos avaliadores, que possibilitem constatar a efetiva utilização do produto ou do serviço avaliado, que abram a oportunidade de provedores e usuários impugnarem determinada avaliação e que, nesse caso, exijam do avaliador a apresentação de elementos de comprovação das suas colocações.<sup>645</sup>

Outra preocupação relevante a propósito da informação constante de sistemas de reputação tem a ver com as práticas de publicidade que fazem parte do modelo de negócios de

---

<sup>642</sup> DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. In: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society: How Online Opinions are Reshaping the Offline World**. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12, p. 6.

<sup>643</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 14.

<sup>644</sup> VIZZONI, Lavinia. Recensioni non genuine su Tripadvisor: quali responsabilità? Responsabilità civile e previdenza. **Rivista bimestrale di dottrina, giurisprudenza e legislazione**. Milano, n. 2, pp. 706-720, 2018, p. 709.

<sup>645</sup> DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. In: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society: How Online Opinions are Reshaping the Offline World**. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12, p. 8.

muitas dessas plataformas. As práticas publicitárias também podem ser (e muitas vezes são) inseridas organicamente nos sistemas reputacionais associados às plataformas de compartilhamento e *marketplace*.<sup>646</sup> Nesse caso, as listas de ofertas apresentadas em um site ou uma aplicação de internet contêm alguns anúncios gratuitos, que respondem aos termos de pesquisa digitados pelo usuário, mas também outros anúncios pagos, financiados pelos próprios anunciantes como estratégias de publicidade direcionada a determinado perfil de consumidores. Adicionalmente, a publicidade patrocinada geralmente ocupa uma posição de destaque nos róis de resultados, despontando logo dentre os primeiros itens da relação.

A publicidade organicamente inserida nas listas de resultados não pode levar o consumidor dos serviços de informação reputacional a engano, fazendo-o crer, por exemplo, que uma acomodação patrocinada, ao ocupar a primeira colocação nos resultados da pesquisa por acomodações em determinada localidade, possui melhor reputação que as demais ofertas elencadas no rol. O anúncio patrocinado há de ser destacado como a publicidade que efetivamente é, de maneira a evitar que esse tipo de desinformação leve o consumidor a erro. Além disso, os demais provedores que anunciam gratuitamente no mesmo serviço têm direito ao referido destaque como forma de evitar que o anúncio pago seja beneficiado com uma vantagem concorrencial indevida, relacionada à omissão do *disclaimer* reputacional.<sup>647</sup>

Como mecanismo de governança informacional na contratação intermediada por plataformas, os sistemas de reputação interessam especialmente às partes envolvidas nas transações bilaterais (provedores e usuários) e ostentam relevância como critério de decisão na fase pré-contratual, a fim de instruir a decisão sobre elegerem ou não determinado provedor ou usuário. Para essa finalidade, porém, a informação reputacional deve ser concebida como um serviço disponibilizado unilateralmente pela plataforma, conforme o caso, a uma ou a ambas as partes de uma possível transação. A plataforma oferece a informação reputacional sem contraprestação pecuniária, mas se remunera indiretamente, como adiante se verá, a partir da coleta e comercialização dos dados dos utilizadores de seus serviços.

---

<sup>646</sup> DATA-DIVE. Does Jameda discriminate against non-paying users? An explanatory data analysis. [On-line], 30 May 2018. Disponível em: <<https://data-dive.com/discrimination-on-jameda-exploratory-analysis/>>. Acesso em 11/07/2024.

<sup>647</sup> BUSCH, Christoph. Crowdsourcing Consumer Confidence: how to regulate online rating and review systems in the collaborative economy. In: DE FRANCESCHI, Alberto (Ed.). **European Contract Law and the Digital Single Market**. The Implications of the Digital Revolution. Cambridge: Intersentia, 2016, pp. 221-244, p. 237.

Na economia das plataformas, as transações, que ocorrem inteiramente sob sua governança, são o modo de produção do insumo da atividade-fim. Assim, a responsabilidade pela inexatidão, pela incorreção ou pela distorção estratégica da informação reputacional, levando a engano e eventualmente provocando danos ao provedor ou ao usuário, deve ser inteira e objetivamente assumida pela plataforma, uma vez que se trata de parte integrante do risco do seu modelo de negócio. Se não existissem os sistemas reputacionais como mecanismos que oferecem segurança e confiança às transações entre provedores e usuários não existiriam as próprias transações e, conseqüentemente, não existiria a oportunidade a partir da qual as plataformas coletam os dados que comercializam com terceiros. É dever da plataforma, portanto, assumir os riscos e danos decorrentes das informações reputacionais fundamentais às transações, tanto quanto é dever do empresário assumir os riscos e danos inerentes a seu processo produtivo.

### 3.1.2.2 A função disciplinar

A segunda função realizada pelos sistemas de reputação para a governança da contratação intermediada por plataformas é a disciplinar. No Direito, a função disciplinar é historicamente associada à hierarquia e ao exercício de autoridade. Advém das organizações militares, mas também se concebe como princípio fundamental à preservação da ordem e obediência dentro de entidades de natureza civil.<sup>648</sup> Nessa acepção, o direito disciplinar está inicialmente relacionado ao campo do direito administrativo. É parte integrante do direito administrativo sancionador.<sup>649</sup> Esse campo do Direito é composto por normas legais e regulamentares editadas pela autoridade a quem esses servidores se vinculam hierarquicamente, que estabelecem determinados padrões de conduta na execução das tarefas funcionais.<sup>650</sup> Ainda é comum que contenham normas éticas de comportamento do servidor na condução de negócios profissionais e atividades particulares.<sup>651</sup> Por fim, o direito disciplinar também se constitui das sanções disciplinares previstas nesses regulamentos e leis para a hipótese de os servidores agirem em desconformidade com os padrões normativos por eles estabelecidos. O exercício do poder administrativo disciplinar e a aplicação

---

<sup>648</sup> MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 138.

<sup>649</sup> OSÓRIO, Fábio Medina. **Direito administrativo sancionador**. 3ª ed. São Paulo: RT, 2009, p. 12.

<sup>650</sup> MELLO, Rafael Munhoz de. **Princípios Constitucionais de Direito Administrativo Sancionador**: As sanções administrativas à luz da Constituição Federal de 1988. São Paulo: Malheiros, 2007, p. 158.

<sup>651</sup> BRAGA, Leopoldo. Direito disciplinar: doutrina, comentário, crítica, direito comparado. **Revista de Direito do Ministério Público do Estado da Guanabara**. Rio de Janeiro, v. 12, pp. 28-80, set./dez. 1970, p. 30.

das sanções correlatas se submetem às balizas e garantias do processo penal comum, notadamente as que se referem à defesa das liberdades individuais e da dignidade das pessoas.<sup>652</sup>

As relações de autoridade e hierarquia podem inicialmente parecer incompatíveis com um ramo que pressupõe, como regra, relações de igualdade de poderes entre as partes. Mesmo no Direito Privado, no entanto, a disciplina é característica, por exemplo, das relações privadas entre pais e filhos. Nesse plano, a disciplina constitui inegavelmente um dos deveres inerentes ao exercício da autoridade parental, ainda que, sob uma leitura constitucional, o exercício dessa autoridade deva ser funcionalizado em favor do direito dos filhos à educação, ao cuidado, ao desenvolvimento e ao bem-estar.<sup>653</sup> Na aplicação de medidas disciplinares entre pais e filhos, tutores e tutelados, proíbe-se especialmente a utilização de castigos físicos e tratamentos cruéis ou degradantes. O mesmo vale para quem mais tenha a guarda de crianças ou adolescentes.

Para além disso, admite-se comumente a existência de poderes disciplinares em relações jurídicas de natureza trabalhista, caracterizadas pela subordinação do empregado frente a seu empregador. Para a doutrina trabalhista, a subordinação pode ser compreendida em suas acepções clássica (situação jurídica derivada do contrato de trabalho, pela qual o trabalhador compromete-se a acolher o poder de direção empresarial no tocante ao modo de realização), objetiva (relação de coordenação ou de participação integrativa ou colaborativa, através da qual a atividade do trabalhador como que segue, em linhas harmônicas, a atividade da empresa, dela recebendo o influxo próximo ou remoto de seus movimentos de sua prestação laborativa), ou estrutural (inserção do trabalhador na dinâmica do tomador de seus serviços, independentemente de receber ou não suas ordens diretas, mas acolhendo, estruturalmente, sua dinâmica de organização e funcionamento).<sup>654</sup> Em todos os casos, a subordinação enseja a dependência do empregado frente ao direito do empregador de determinar as regras técnico-organizativas que devem ser observadas no desempenho da atividade laboral.<sup>655</sup> É preciso ressaltar, porém, que a

---

<sup>652</sup> BINENBOJM, Gustavo. O direito administrativo sancionador e o estatuto constitucional do poder punitivo estatal: possibilidades, limites e aspectos controvertidos da regulação do setor de revenda de combustíveis. **Revista de Direito da Procuradoria Geral, Rio de Janeiro (Edição Especial): Administração Pública, Risco e Segurança Jurídica**. Rio de Janeiro, pp. 468-491, 2014, p. 470.

<sup>653</sup> TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. Autoridade parental e o aspecto finalístico de promover o desenvolvimento e bem-estar da criança e do adolescente. *In*: MENEZES, Joyceane Bezerra de; MATOS, Ana Carla Harmatiuk. (Coords.) **Direito das Famílias**: por juristas brasileiras. 2ª Ed. Indaiatuba: Foco, 2022, pp. 421-438, p. 428.

<sup>654</sup> DELGADO, Maurício Godinho. **Direitos fundamentais na relação de trabalho**. Revista de Direitos e Garantias Fundamentais. Vitória, n. 2, pp. 11-40, 2007, p. 36.

<sup>655</sup> RODRIGUES, Manoel Cândido. Contratos de trabalho. Contratos afins. Contratos de atividade. *In*: BARROS, Alice Monteiro de. (Coord.). **Curso de Direito do Trabalho**. Estudos em memória de Célio Goyatá. Vol. I. 3ª Ed. São Paulo: Ltr, 1997, pp. 426-463, p. 440.

subordinação não se confunde com um imaginável estado de sujeição absoluta do empregado frente ao empregador. Trata-se de uma subordinação jurídica e objetivada pelos limites racionais impostos ao exercício do poder diretivo, isto é, funcionalizada em favor da organização da atividade econômica e balizada, evidentemente, pela tutela das liberdades individuais, dos direitos fundamentais e da dignidade dos empregados.<sup>656</sup>

Nesse panorama, o poder do empregador é comumente associado às faculdades de decidir a respeito do modo de organização da atividade empresarial, de expedir regulamentações e instruções, ordenando ou recomendando a seus empregados que executem as tarefas de determinada maneira, de controlar, monitorando e fiscalizando se as atividades desempenhadas pelos empregados correspondem às instruções que lhes foram transmitidas, e à faculdade de disciplinar os empregados, aplicando sanções em razão do descumprimento de obrigações radicadas no contrato de trabalho.<sup>657</sup>

A faculdade de fiscalização possibilita ao empregador acompanhar continuamente a prestação do trabalho e vigiar o espaço empresarial por meio de medidas como o controle de entrada e saída dos empregados, realização de revistas pessoais, controle de horário e frequência, exigência de prestação de contas.<sup>658</sup> A faculdade disciplinar visa resguardar o cumprimento das regras e ordens do empregador por meio da ameaça da imposição de penas para os atos faltosos ou da efetiva aplicação dessas penas.<sup>659</sup> O exercício dessas faculdades encontra balizas objetivas na lei e nas obrigações previstas no contrato de trabalho. Não apenas as sanções devem ser justificadas em razão do descumprimento de obrigações contratuais, mas, para além disso, a aplicação de sanções deve observar as espécies previstas na Consolidação das Leis Trabalhistas (advertência, suspensão, demissão por justa causa) e deve ser imposta proporcionalmente à gravidade das faltas cometidas, não podendo implicar a submissão do empregado a situações vexatórias, humilhantes ou que lhe acarretem sofrimento psíquico ou risco pessoal.<sup>660</sup>

---

<sup>656</sup> ABREU, Lília Leonor; ZIMMERMANN, Deyse Jacqueline. Direito à intimidade Vs. Revista pessoal do empregado. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**. Goiânia, pp. 65-69, 2005, p. 66.

<sup>657</sup> BARROS, Alice Monteiro de. Poder hierárquico do empregador. Poder diretivo. In: BARROS, Alice Monteiro de. (Coord.). **Curso de Direito do Trabalho**. Estudos em memória de Célio Goyatá. Vol. I. 3ª Ed. São Paulo: Ltr, 1997, pp. 570-576, p. 578.

<sup>658</sup> MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do trabalho**. 31ª Ed. São Paulo: Atlas, 2015, p. 234

<sup>659</sup> CARVALHO, José Murilo de. Poder hierárquico do empregador: poder disciplinar. In: BARROS, Alice Monteiro de. (Coord.). **Curso de Direito do Trabalho**. Estudos em memória de Célio Goyatá. Vol. I. 3ª Ed. São Paulo: Ltr, 1997, pp. 577-581, p. 578.

<sup>660</sup> Ilustrativa, nesse sentido, a decisão em que a 6ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho considerou que a dança motivacional imposta por uma rede de supermercados a seus empregados, incluindo o pagamento de prendas para aqueles que não entoassem o cântico, caracteriza abuso do poder diretivo, pois a obrigação de dançar não se amolda

Atualmente, grande parte da discussão doutrinária e jurisprudencial envolvendo a contratação intermediada por plataformas se desenvolve em torno desse tema. Afirma-se que motoristas e entregadores por aplicativo oferecem seus serviços em situação de subordinação algorítmica, isto é, que estariam sujeitos ao poder diretivo exercido pela plataforma, uma vez que é ela quem organiza toda a atividade econômica, estabelece unilateralmente as regras elementares para o exercício da atividade, fiscaliza o desempenho das tarefas e sanciona o prestador que não entrega o desempenho esperado:

As plataformas e os aplicativos têm um claro receituário, que executam cotidianamente:

- 1) Determinam quem pode trabalhar. (...)
- 2) Delimitam o que será feito: uma entrega, um deslocamento, uma tradução, uma limpeza, etc. Os/as trabalhadores/as não podem prestar serviços não contemplados por plataformas e aplicativos. (...)
- 3) Definem que trabalhador/a realizará cada serviço e não permitem a captação de clientes. (...)
- 4) Delimitam como as atividades serão efetuadas. (...)
- 5) Determinam o prazo para a execução do serviço. (...)
- 6) Estabelecem de modo unilateral os valores a serem recebidos. (...)
- 7) Determinam como os/as trabalhadores/as devem se comunicar com suas gerências. (...)
- 8) Pressionam os trabalhadores/as para serem assíduos e não negarem serviços demandados. (...)
- 9) Pressionam os trabalhadores/as a ficar mais tempo à disposição mediante o uso de incentivos. (...)
- 10) Usam o bloqueio para ameaçar os/as trabalhadores/as, o que implica deixá-los/as sem poder exercer suas atividades por tempo determinado. (...)
- 11) Utilizam a possibilidade de dispensa a qualquer momento e sem necessidade de justificativa, sem qualquer espécie de aviso prévio, como importante mecanismo de coerção e disciplinamento da força de trabalho.<sup>661</sup>

Nesse sentido, pondera-se que duas variáveis elementares da prestação desses serviços (as tarifas e o valor da remuneração do prestador) são unilateralmente definidas pela plataforma.<sup>662</sup> Sem oferecer qualquer explicação mais esmiuçada sobre a base de cálculo do montante

---

às funções dos empregados de um supermercado; além de ofender a dignidade, intimidade, imagem e honra destes últimos (BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Recurso de Revista 302.97.2013.5.04.0305. Ementa [...] 6ª Turma. Relator Ministro Augusto César Leite de Carvalho. Julgado em 12 de dezembro de 2018. Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho de 15 de dezembro de 2018).

<sup>661</sup> ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120, p. 99.

<sup>662</sup> BRANCO, Pedro Mendonça Castelo; SILVA, Sidney Jard da. Uberização: as quatro facetas do controle. **Revista Tecnologia e Sociedade**. Curitiba, v. 20, n. 53, pp. 303-318, abr./jun. 2023, p. 305.

efetivamente pago aos prestadores, a empresa se vale de elementos como um preço base que varia entre as cidades, o tempo de duração do serviço, a distância percorrida, o tempo de viagem e os quilômetros rodados, para fixar unilateralmente o valor dessa remuneração. Como resultado, a parcela paga ao provedor pode variar entre 1% a 40% do valor total das corridas, e não há qualquer margem para negociação individual desse montante.

Alega-se, no mesmo sentido, que a plataforma também define unilateralmente o provedor que executará a tarefa, delinea de modo detalhado o modo e o prazo de execução, além de não permitir o contato direto entre motoristas e passageiros. Decide em detalhes, portanto, sobre os principais elementos envolvidos no modo de execução. Embora, em tese, os motoristas e entregadores possam recusar as requisições de corrida e entrega, sobre eles são impostos mecanismos de incentivos e sanções para que trabalhem por mais horas a cada dia e não recusem qualquer solicitação, sob pena de bloqueio, suspensão ou até banimento da plataforma.<sup>663</sup>

No exercício desse poder diretivo das plataformas e na manutenção da subordinação que dele decorre, central seria o emprego de mecanismos de tecnologia da informação a permear toda a interação entre o provedor do serviço e o usuário. Nesse cenário, papéis que antes eram exercidos unilateralmente pelo empregador e questões fundamentais à relação de trabalho que eram definidas por acordo entre empregador e empregados passam a ser determinados pela ação automatizada das aplicações utilizadas pelas plataformas. Sistemas automatizados impõem preços, distribuem e alocam corridas e entregas aos motoristas e entregadores, intermedeiam a comunicação com os usuários e suas reclamações, fazem o acompanhamento por geolocalização da execução dos serviços e possibilitam a avaliação dos profissionais. Diz-se que a subordinação se caracteriza como uma subordinação algorítmica pois as faculdades de organizar, ordenar ou instruir, fiscalizar e sancionar são delegadas pelo dono do negócio a sistemas algorítmicos, que as exercem de maneira totalmente automatizada.<sup>664</sup>

A esse respeito, é importante ver que a subordinação tradicional se definia como jurídica porque o exercício do poder disciplinar que ela facultava encontrava seu lastro de legitimação e

---

<sup>663</sup> ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120, p. 103.

<sup>664</sup> FINCATO, Denise Pires; WÜNSCH, Guilherme. Subordinação algorítmica: caminho para o Direito do Trabalho na encruzilhada tecnológica? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**. São Paulo, v. 86, n. 3, pp. 40-56, jul./set. 2020, p. 50.

fiscalização no contrato de trabalho e na lei.<sup>665</sup> Assim, o exercício, pelo empregador, das faculdades dos seus poderes diretivo e disciplinar não poderia exceder essas balizas, sendo possível controlar eventual abuso ou excesso com base nelas. A subordinação algorítmica, ao contrário, pretende se justificar antes por um discurso de eficiência econômica da gestão por algoritmos de milhares de relações entre pequenos empresários autônomos.<sup>666</sup> A atividade profissional prestada por meio de plataformas é permeada por uma retórica de glamourização da livre iniciativa de um trabalhador supostamente autônomo, que escolheria a quem, quando e como oferecerá seus serviços, não ficando preso a ordens ou instruções de um chefe. Com o objetivo de escapar à aplicação das regras trabalhistas e externalizar para motoristas e entregadores os principais riscos inerentes à execução da atividade, as plataformas se referem aos provedores do serviço como parceiros ou colaboradores, como se sua relação fosse pautada por uma simetria de poderes e por uma distribuição equilibrada de ônus e benefícios, o que claramente não corresponde à realidade.<sup>667</sup>

As instruções, as ordens, a fiscalização e as penalidades no trabalho por plataforma não são postas por um chefe, pessoa física. A subordinação, no caso, não é clássica, mas estrutural. Nesse ambiente, o exercício das faculdades inerentes ao poder diretivo e ao poder disciplinar pelo sistema automatizado escapa às restrições geralmente impostas pelos regimes contratual e legal, que visam a garantir condições dignas de trabalho e resguardar a integridade psicofísica dos trabalhadores. Ausentes essas balizas, o que se verifica é que os motoristas e entregadores são pressionados pelos sistemas algorítmicos a se submeterem a longas e extenuantes jornadas de trabalho, são obrigados a assumir todas as despesas de conservação do veículo utilizado na execução da atividade, ficam desamparados quanto aos riscos e danos inerentes à execução do serviço (como uma queda, um acidente ou uma lesão psíquica ou material a terceiro), sujeitam-se, frequentemente, a condições remuneratórias degradantes e à constante ameaça de más avaliações

---

<sup>665</sup> FINCATO, Denise Pires; WÜNSCH, Guilherme. Subordinação algorítmica: caminho para o Direito do Trabalho na encruzilhada tecnológica? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**. São Paulo, v. 86, n. 3, pp. 40-56, jul./set. 2020, p. 42.

<sup>666</sup> BRANCO, Pedro Mendonça Castelo; SILVA, Sidney Jard da. Uberização: as quatro facetas do controle. **Revista Tecnologia e Sociedade**. Curitiba, v. 20, n. 53, pp. 303-318, abr./jun. 2023, p. 304.

<sup>667</sup> ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120, p. 105.

por parte da plataforma ou dos consumidores de seus serviços, o que pode levar a decisões arbitrárias de bloqueio, suspensão ou banimento do sistema.<sup>668</sup>

Estudos alertam para o fato concreto de que, ao regular diversos aspectos da oferta e da demanda (como a fixação de preços e a alocação dos prestadores), a operação automatizada do algoritmo associado a essas relações tem por objetivo manter um estado de constante vantagem econômica para a plataforma que o desenvolve.<sup>669</sup> Como não há clareza sobre os parâmetros que orientam as decisões desses sistemas, resta o provedor em situação de franca desvantagem, inclusive sem a proteção típica que o regime trabalhista lhe poderia conferir.<sup>670</sup> Alega-se que essa prática comercial própria de plataformas de transporte e entrega por aplicativos configura espécie de conduta predatória e *dumping* social, postura que não só precariza as relações de trabalho, mas também externaliza para a sociedade os custos inerentes à execução da atividade — que, sob o modelo comercial tradicional, seriam assumidos pelo próprio empresário.<sup>671</sup> Os danos materiais e pessoais decorrentes de acidentes a motoristas, entregadores, passageiros e outras pessoas, o custo inerente ao desgaste do veículo, a degradação psicofísica dos prestadores desses serviços em razão das longas e extenuantes jornadas e da pressão por cada vez mais eficiência, a degradação do ambiente urbano em razão da substituição de meios de transporte público por particulares: todo esse ônus deixa de ser internalizado na composição dos preços desses serviços. Ao cabo, são os próprios prejudicados, os governos e a sociedade em sentido amplo quem terá que assumir o prejuízo decorrente dessas situações, investindo mais em saúde, infraestrutura urbana, seguridade social e recuperação ambiental, ou simplesmente tendo que suportar os danos decorrentes da atividade econômica que produz lucro para as plataformas.

Não é sempre, porém, que a plataforma assume uma posição de tão grande interferência na configuração da transação entre provedores e usuários. A fixação unilateral dos preços, a eleição unilateral do prestador e a definição dos principais aspectos relativos ao modo de execução do serviço são traços característicos das plataformas de transporte e delivery,

<sup>668</sup> BRANCO, Pedro Mendonça Castelo; SILVA, Sidney Jard da. Uberização: as quatro facetas do controle. **Revista Tecnologia e Sociedade**. Curitiba, v. 20, n. 53, pp. 303-318, abr./jun. 2023, p. 310.

<sup>669</sup> FINCATO, Denise Pires; WÜNSCH, Guilherme. Subordinação algorítmica: caminho para o Direito do Trabalho na encruzilhada tecnológica? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**. São Paulo, v. 86, n. 3, pp. 40-56, jul./set. 2020, p. 42.

<sup>670</sup> ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120, p. 103.

<sup>671</sup> OKUSIRO, Izabela Ambo; SQUEFF, Tatiana de Almeida Freitas Rodrigues Cardoso. A utilização do dumping social pelo capitalismo de plataforma: o processo de uberização do trabalho. **SCIENTIA IURIS**, Londrina, v. 27, n. 3, pp. 52-74, nov./2023, p. 61.

especialmente.<sup>672</sup> Em outras situações, como na reserva de acomodações e na compra e venda de produtos via mercados digitais, comumente são os próprios provedores que fixam os preços e definem a forma de cumprimento da tarefa.<sup>673</sup> Nesse cenário, também os usuários são livres para eleger este ou aquele provedor, não ficando adstritos a uma alternativa escolhida pela plataforma. Os transatores possuem mais liberdade para contratar e mais liberdade para eleger de quem contratar, por vezes até também para negociar algumas das condições essenciais da contratação.

Não obstante, características comumente atribuídas à subordinação algorítmica continuam a existir. Mesmo quando a plataforma não assume para si a definição dos elementos fundamentais do negócio (como a eleição do provedor, a fixação do preço e o modo de execução da atividade), ela continua a exercer a fiscalização ou o monitoramento por meio dos sistemas de reputação. Nesses casos, como visto anteriormente, a reputação funciona, em primeiro lugar, como componente de informação ao utilizador no momento prévio a uma transação. As informações reputacionais instruem os negociantes a conhecerem, por exemplo, o histórico de transações precedentes do parceiro em potencial, os comentários e as avaliações deixadas por usuários anteriores ou o índice de satisfação e desempenho no atendimento das expectativas dos consumidores. A partir dessas referências, os usuários podem ter uma ideia da probabilidade de que aquele provedor entregue o serviço ou o produto desejado, de acordo com as condições pactuadas. Em contrapartida, a reputação também atua como mecanismo disciplinar nas relações duradouras entre provedores e usuários, de um lado, e a respectiva plataforma, de outro. Nessa perspectiva, a disciplina exercida pela reputação converte a relação entre provedor e plataforma em uma espécie de jogo, por meio do qual este pode receber vantagens ou desvantagens comerciais, como melhores ou piores ofertas de transações, conforme adequar seu comportamento aos parâmetros desejados pela plataforma.<sup>674</sup> A reputação governa os termos da relação entre os membros da base e do topo da pirâmide, tornando-a mais ou menos vantajosa para os primeiros na medida em que apresentam um comportamento mais ou menos alinhado com as expectativas dos segundos.

---

<sup>672</sup> ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120, p. 91.

<sup>673</sup> AIRBNB. Descubra o mundo da hospedagem. Série de Aprendizagem. Central de Recursos [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/resources/hosting-homes/g/discovering-the-world-of-hosting-2>>. Acesso em 02/07/2024.

<sup>674</sup> GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 144-171, p. 157.

Para compreender melhor o real alcance da subordinação e da disciplina algorítmicas nesses casos, é oportuno recorrer às investigações de Michel Foucault sobre o tema da disciplina.<sup>675</sup> O autor descreve a disciplina como uma das principais qualidades da sociedade moderna e um dos principais instrumentos do exercício do poder nesse contexto.<sup>676</sup> Trata-se de fenômeno normalizador onipresente nas instituições humanas e sociais: família, escola, entidades religiosas, organizações e atividades profissionais. Desde a distribuição dos objetos em ambientes hospitalares pelas regras de vigilância sanitária, passando pela divisão do trabalho e pelas normas técnicas que orientam o trabalho nas fábricas e indústrias, até a compartimentalização do tempo, do espaço e das atividades nos estabelecimentos prisionais, todo aspecto e momento da vida da pessoa moderna é ponderadamente mensurado, dividido, compartimentado, organizado em função de processos disciplinares. A disciplina ordena a distribuição de espaços, tempo, atividades e forças, de maneira a criar e inculcar, culturalmente, uma concepção de individualidade que é celular (pela repartição espacial), orgânica (pela codificação das atividades), genética (pela divisão do tempo) e combinatória (pela composição das forças).<sup>677</sup>

Como técnica de poder, a disciplina sucede a subjugação física das populações. Nas sociedades da era pré-moderna os detentores do poder subjugavam fisicamente as populações a fim de que se comportassem de acordo com seus desejos. Mecanismo adotado para obter o mesmo resultado nas sociedades modernas, a disciplina opera de uma maneira bem diferente. Em vez de subjugar, seu objetivo é adestrar os corpos humanos, pois assim o governante se torna capaz de cobrar mais e extorquir melhor, aplicando as forças disponíveis aos propósitos políticos e econômicos por ele desejados:

Em vez de subjugar uniformemente e em massa tudo o que lhe está submetido, separa, analisa, diferencia, leva seus processos de decomposição até às singularidades necessárias e suficientes. “Adestra” as multidões confusas, móveis, inúteis de corpos e forças para uma multiplicidade de elementos individuais — pequenas células separadas, autonomias orgânicas, identidades e continuidades genéticas, segmentos combinatórios. A disciplina “fabrica” indivíduos; ela é a técnica específica de um poder que vê os indivíduos como objetos e instrumentos de seu exercício. Não é um poder triunfante que, a partir de seu próprio excesso, pode confiar em sua onnipotência; é um poder modesto,

<sup>675</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 151.

<sup>676</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 187.

<sup>677</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 181.

desconfiado, que funciona no modo de uma economia calculada, mas permanente.<sup>678</sup>

Foucault afirma que, contrariamente à lei e à sanção legal, que exercem apenas uma eficácia dita externa sobre os comportamentos humanos, a disciplina atua internamente e silenciosamente nas mais variadas circunstâncias do cotidiano.<sup>679</sup> A distribuição do espaço, do tempo, das atividades e das forças apreendidas da experiência na escola, na igreja, na família, no trabalho e com aspectos mais abrangentes de convivência social é sutilmente apreendida ou absorvida, não sendo imposta às pessoas. Como a disciplina se desdobra sobre todos os aspectos e momentos da vida moderna, como que os envolvendo, cria nas pessoas uma sensação de se estar sendo constantemente vigiado.<sup>680</sup> É conhecida a associação feita pelo filósofo francês entre essa vigilância penetrante e a arquitetura de escolas, hospitais e principalmente de penitenciárias, tendo por referência ideal o panóptico benthamiano. Em um modelo ideal de uma população sujeita a medidas disciplinares, não é necessário que essa vigilância seja realmente onipresente. A mera sensação de que ela o é basta para que as pessoas se autocensurem quanto aos comportamentos considerados inadequados.<sup>681</sup>

Por outro lado, o autor ainda afirma que a disciplina do comportamento divergente é amparada em uma dinâmica de sanção diferente daquela concebida pela lei. Isso porque a disciplina se refere a uma ordem de natureza mista, que deflui de leis, programas, regulamentos, mas que também se depreende do modo de organização do espaço, do tempo, das atividades e das forças.<sup>682</sup> Assim, o que releva para a aplicação da penalidade disciplinar é a própria inobservância da ordem disciplinar — como a ordem de distribuição de insumos, equipamentos e processos em um laboratório, do tempo de duração de uma prova de concurso, da sequência de atividades em uma liturgia religiosa ou da distribuição de tarefas entre os membros de uma equipe cirúrgica — e não os eventuais efeitos danosos dessa conduta. É punível “o domínio indefinido do não-conforme: o soldado comete uma ‘falta’ sempre que não atinge o nível exigido; a ‘falta’ do

---

<sup>678</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 187.

<sup>679</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 153.

<sup>680</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 187.

<sup>681</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 187.

<sup>682</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 195.

aluno é tanto um delito menor como uma incapacidade de cumprir suas tarefas”.<sup>683</sup> O castigo disciplinar não tem o objetivo de repreender nem de expiar a conduta inadequada, mas sim de corrigi-la, redirecionando o comportamento para o rumo desejado. Castigar é exercitar.<sup>684</sup>

Além disso, a sanção disciplinar é sempre um dos aspectos de um sistema binário de recompensa e sanção.<sup>685</sup> Ela relaciona os atos, os desempenhos, os comportamentos de cada indivíduo a um conjunto “que é, simultaneamente, campo de comparação, espaço de diferenciação e princípio de uma regra a seguir”.<sup>686</sup> O sistema diferencia os indivíduos em relação uns aos outros e em função dessa regra de conjunto, permitindo depreender uma certa média a respeitar ou, pelo menos, um comportamento ideal a ser seguido. Diante desses parâmetros objetivos, o sistema sancionatório possibilita “medir em termos quantitativos e hierarquizar em termos de valor as capacidades, o nível, a ‘natureza’ dos indivíduos”.<sup>687</sup> Por meio dessa avaliação comparativa, a sanção disciplinar opera a normalização dos comportamentos: traça não só o objetivo ideal, mas também o limite do mínimo aceitável, abaixo do qual a capacidade do indivíduo seria considerada anormal. Ademais, institui uma espécie de penalidade permanente, “que atravessa todos os pontos e controla todos os instantes das instituições disciplinares: compara, diferencia, hierarquiza, homogeneiza e exclui”.<sup>688</sup>

Na contratação intermediada por plataformas, as faculdades disciplinares decorrentes de sistemas algorítmicos e de reputação assumem feições bem similares àquelas delineadas por Foucault. A reputação se situa no centro da dinâmica dessas relações. É o elemento central da disciplina da relação entre provedores, usuários e plataformas. Cada usuário que transaciona com o prestador pode avaliar a execução do serviço e essas avaliações são sistematizadas sob a forma de reputação, consubstanciada em uma nota, um símbolo ou um índice. Ao cabo, são esses os elementos que informam a melhora ou a piora dos termos da relação entre provedor e plataforma:

---

<sup>683</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 195.

<sup>684</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 196.

<sup>685</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 196.

<sup>686</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 199.

<sup>687</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 199.

<sup>688</sup> FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013, p. 199.

melhor reputação implica mais e melhores negócios, enquanto pior reputação significa menos oportunidades.

Graças à arquitetura algorítmica das plataformas e dos sistemas reputacionais, o provedor trabalha sob a constante sensação de estar sendo vigiado, assegurando-se assim uma busca contínua pela adequação de comportamentos às expectativas dos usuários e da própria plataforma, a fim de evitar a aplicação das sanções normalmente implicadas na eventual perda de reputação. Os sistemas reputacionais *gamificam* a dinâmica da prestação dos serviços e a relação entre provedor e plataforma, criando incentivos para o comportamento conforme e desincentivos para o comportamento desviante. Estabelecem uma dinâmica que promove a competitividade pela melhor adequação, mas que esterça os comportamentos dos provedores não em direção ao ideal, e sim em direção à média ou à mediana. Esse jogo reputacional não objetiva nem a repressão do comportamento inadequado, nem a reparação do dano eventualmente provocado aos usuários. O objetivo dos sistemas reputacionais se limita a corrigir, adestrando provedores e usuários, normalizando seu comportamento. Idealmente, busca-se a completa mecanização e homogeneização da atividade material prestada pelos milhares de provedores via plataforma, o que, por um lado, garante maior previsibilidade e segurança para a coordenação da referida atividade, e, por outro, possibilita um maior envelopamento do mundo material pela tecnologia digital, com a produção de dados mais detalhados e aprofundados a esse respeito.

Em síntese, consoante a sua função disciplinar, podem os sistemas de reputação ser compreendidos como elementos de governança que criam nos provedores e nos usuários uma sensação permanente de vigília, uns em relação aos outros. Ao estabelecerem incentivos para o comportamento tido como normal e desincentivos para o comportamento considerado desviante, o jogo instituído por esses sistemas nas relações entre provedores, usuários e plataformas objetiva adestrar cada vez mais os provedores e usuários, normalizando seu comportamento. Em última instância, essa dinâmica objetiva extrair o máximo de eficiência, previsibilidade e segurança da cooperação de todos os integrantes da rede, ao mesmo tempo em que possibilita um melhor ambiente para a coleta de dados e inferências das interações entre esses atores — úteis para alimentar uma economia cada vez mais sedenta por envelopar todos os aspectos da vida e da atividade humanas.

### 3.1.2.3 Reputação como elemento de ligação

Por tudo o que foi dito nas seções anteriores, vê-se que os sistemas de reputação exercem pelo menos dois efeitos de rede, a que correspondem duas funções fundamentais à governança da contratação intermediada por plataformas: a função informacional e a função disciplinar.

A primeira dessas funções é localizada em cada uma das milhares de transações realizadas por utilizadores dos serviços ofertados via plataforma. Nessa seara, mais especificamente na etapa prévia à celebração da transação, esses sistemas possibilitam que as partes que compõem a base da pirâmide acima referida (provedores e usuários) tenham acesso a informações indispensáveis para a escolha do parceiro contratual e a conclusão do contrato. Por meio de uma nota, um índice, um conjunto de avaliações ou de comentários, os sistemas reputacionais revelam aos pretendentes de parte a parte se (e em que medida) o prospectivo parceiro transacional tem se comportado em conformidade com a expectativa de seus clientes precedentes. Atribuindo àquele provedor ou usuário uma determinada posição no ranking dos congêneres com melhores avaliações dentre as possibilidades comerciais ali elencadas, os sistemas reputacionais recomendam a escolha pelos ofertantes mais bem avaliados em detrimento dos demais. Erigem, assim, um ambiente de confiança propício a que os negócios aconteçam.

Uma segunda função desempenhada pelos sistemas de reputação na contratação intermediada por plataformas se refere não às transações em si, mas às relações duradouras encetadas entre provedores ou usuários, de um lado, e a plataforma, do outro. Ao realizarem o cadastro junto à aplicação, inserindo seus dados pessoais e oferecendo um meio digital para pagamento ou recebimento de valores, provedores e usuários inauguram uma relação contratual duradoura com a plataforma, que tem por objeto a oferta ou a tomada de produtos ou serviços de terceiros sob sua coordenação. Passam, então, a oferecer ou a tomar de outros provedores e usuários, dinâmica concretizada nas milhares de transações acima descritas, recorrendo para isso ao mercado de trocas disponibilizado pela plataforma.

Os sistemas de reputação possibilitam que cada provedor e cada usuário, após a execução das prestações características dessas transações, avaliem a experiência tida com o negócio. Os critérios em que se dão essas avaliações podem variar enormemente, mas têm o objetivo de expressar o nível de satisfação com aquela transação ou o fato de o parceiro transacional ter ou não adimplido satisfatoriamente o avençado. Assim procedendo, os sistemas reputacionais geram

nos provedores e usuários a sensação de que seu comportamento se encontra em permanente estado de vigilância, como em uma espécie de panóptico digital.

Em seguida, os sistemas reputacionais coligem essas avaliações e as sistematizam por obra de mecanismos de inteligência artificial automatizada, consolidando o resultado sob a forma de notas ou índices reputacionais, avaliações e/ou comentários, ou por meio do ranqueamento de cada provedor ou usuário com relação aos demais congêneres. De um lado, os termos das relações contratuais entre provedores e usuários, bem como a plataforma, do outro, são afetados positiva ou negativamente pela melhora ou piora da nota, do índice ou ranqueamento revelador da reputação daquele provedor ou usuário. Melhores notas, avaliações ou índices implicam melhores ofertas, melhor exposição no site ou um maior volume de transações. Enquanto isso, notas, posições ou índices mais baixos significam menos ou piores condições negociais. Por meio desses incentivos ou ameaças, a plataforma disciplina o comportamento dos provedores e dos usuários, dirigindo-os para a adoção de um proceder que não sobressai nem pela boa, nem pela má excepcionalidade (isto é, orientando-os para a adoção de um comportamento normalizado, roteirizado).

Assim, a compreensão sobre a extensão da importância da reputação para a governança desses contratos demanda perceber que essas funções estão interligadas e que se suportam mutuamente. De fato, a informação reputacional não fica restrita unicamente à transação que lhe deu origem. Ao concluírem uma corrida ou deixarem um período de hospedagem para trás, por exemplo, provedor e usuário se avaliam reciprocamente, aferindo a qualidade do serviço prestado e o comportamento durante a execução do avençado. Tais avaliações são realizadas no aplicativo ou no site da plataforma e, uma vez concluídas, agregam-se a outras avaliações para comporem a nota, o índice ou ranking que expressa a reputação do agente avaliado.

Ocorre que a essa nota, índice ou ranking, decorrente de uma série de transações específicas, está associada alguma eficácia que não opera nas próprias transações a que se refere, nem se limita a recomendar aos transatores vindouros que escolham ou que deixem de optar por um determinado parceiro transacional. É dizer: ainda que seja um efeito defluente da transação ou, mais exatamente, de uma série de transações contratuais, a reputação opera efeitos em uma relação jurídica diversa, na relação contratual duradoura entre provedor e plataforma ou entre usuário e plataforma. Uma melhora da nota, do índice ou da posição no ranking ao longo do tempo traz benefícios para o provedor ou o usuário, como a disponibilidade de mais corridas,

uma melhor visibilidade no quadro de ofertas da plataforma ou a concessão de um selo de certificação de qualidade. Em contrapartida, uma piora na nota reputacional ao longo do tempo pode acarretar a diminuição nas ofertas ou até a suspensão, o bloqueio, o descadastramento definitivo do prestador ou do usuário junto à plataforma.

Em suma, a variação da nota reputacional, em razão de uma boa ou má avaliação de uma ou mais transações, implica uma variação nos termos da relação entre provedor, usuário e plataforma, podendo inclusive implicar a descontinuidade dessa relação.

Essa eficácia da avaliação relativa a uma transação ou a um conjunto de transações sobre o contrato de natureza relacional só pode ser adequadamente compreendida por meio da perspectiva da teoria dos sistemas ou da teoria das redes contratuais. Como regra, as transações contratuais destinadas à aquisição de um produto ou à fruição de um serviço limitam seus efeitos às partes diretamente envolvidas, isto é, àquelas que assumiram a promessa de executar a prestação de fornecimento do produto ou do serviço ou a contraprestação de pagar um valor pela aquisição ou fruição. Trata-se do princípio da relatividade das obrigações contratuais: os contratos somente vinculam as partes.

Como visto anteriormente, dos contratos podem defluir tanto efeitos internos ou relativos quanto efeitos externos ou absolutos. Os efeitos internos são os efeitos contratuais típicos, ao passo que os efeitos externos defluem geralmente da oponibilidade das obrigações contratuais a terceiros, não diretamente envolvidos na relação. Mas vimos também que as redes contratuais se caracterizam especialmente por serem dotadas de efeitos de rede ou efeitos supracontratuais. Esses efeitos, típicos dos contratos estruturados em rede, não se confundem com os efeitos internos a cada transação que as compõem. Cada transação entre provedor e usuário encerra, por exemplo, uma prestação e uma contraprestação. O inadimplemento de qualquer dessas obrigações bilaterais faz surgir na outra parte a pretensão de obter a execução específica ou a devolução do valor pago. Para além desses efeitos internos, o inadimplemento ou a insatisfação do interesse do credor pode conduzir à inserção de uma má avaliação no sistema da plataforma, fato esse que não fica restrito unicamente à transação, pois é levado ao conhecimento de outros provedores e usuários, além de também ser incorporado na composição da nota, do índice ou do posicionamento no ranking no sistema correlato. Configura, nesse sentido, um efeito que se produz para fora do contrato, mas ainda assim dentro dos limites da rede de contratos alinhados a uma determinada plataforma.

Mais especificamente, a teoria dos sistemas permite ver que a reputação articula dois sistemas contratuais, um concebido por cada uma das transações entre provedores e usuários, e outro consubstanciado nas relações entre eles, individualmente considerados, e a plataforma. Nesse aspecto, a reputação faz o papel de tradutora, funcionando como o código que verte a informação de cada transação para a relação. O adimplemento ou o inadimplemento da transação, a satisfação ou não satisfação adequada do interesse de cada credor transacional é colhida pelos sistemas algorítmicos automatizados da plataforma e, em seguida, transformada em uma nota, um índice, uma posição no ranking. A este fato, a relação contratual duradoura associa uma eficácia própria, notadamente um incentivo ou um ônus para o provedor ou o usuário. Assim sendo, o sistema reputacional traduz a linguagem das transações (as avaliações dos usuários) em índices reputacionais, idioma que as relações duradouras são capazes de compreender, associando a ele determinados efeitos contratuais.

As inúmeras contratações vinculadas a uma mesma plataforma compõem, deste modo, tanto um sistema como uma rede de contratos. Essas inúmeras transações e relações contratuais têm, todas, um propósito em comum. Estão unidas e são parte integrante de uma organização empresarial desintegrada. Constituem um tipo particular de empresa, cujo objeto negocial encerra o modelo de produção denominado *commons-based peer production*, caracterizado pela delegação da execução da atividade material necessária ao negócio a uma multidão de provedores, com a gestão ou coordenação concentrada na figura da plataforma.

Como regra geral, afirma-se que a atividade empresarial pode distribuir suas diversas funções e etapas por meio de contratos ou de estruturas hierarquizadas, centralizando o controle ou a gestão de todas essas funções e etapas na figura de uma organização. Mas a opção pela adoção de estruturas hierarquizadas foi historicamente acompanhada pela instituição de uma personalidade jurídica própria, o que facilita o exercício dos poderes de controle pelo gestor, bem como a identificação e a imputação, a ele, das responsabilidades pelos atos de gestão empresarial. A economia digital subverte esse cenário. O modelo colaborativo traz inquestionavelmente uma gestão centralizada na figura da plataforma, de maneira similar ao que se passa com a organização empresarial tradicional. Ao mesmo tempo, porém, é um modelo que terceiriza a execução da atividade material da empresa por meio de contratos. Na verdade, são os provedores de produtos e serviços por meio de plataformas que executam as tarefas necessárias à consecução do objeto empresarial, efetivamente fornecendo o produto ou executando o serviço. Eles dirigem

os veículos que transportam os passageiros, cuidam da limpeza e conservação, da entrega e do recebimento das chaves das acomodações, preparam e enviam os produtos aos destinatários e assim por diante. Não o fazem, porém, sob a estrutura hierárquica da plataforma, tampouco fazem uso de seus recursos materiais. Constituem pessoas físicas ou jurídicas distintas e empregam seu próprio veículo, seu imóvel e seus recursos materiais e financeiros na referida prestação. Assim, o modelo colaborativo se apresenta como um híbrido entre a empresa e o mercado. É uma organização empresarial, isto é, uma atividade econômica organizada e voltada para o lucro, mas sem que se estruture em uma única personalidade jurídica, hierarquicamente sistematizada. O instituto jurídico que viabiliza a composição empresarial colaborativa é o contrato ou, mais exatamente, uma rede de contratos. Ter essa compreensão em mente é passo fundamental para que se precise adequadamente a natureza de rede da contratação intermediada por plataformas e, conseqüentemente, apreenda o papel da reputação nesse contexto.

Provedores e usuários são ligados entre si pelas transações que realizam. Em virtude dessas transações, encontram-se obrigados a fornecer um produto, prestar um serviço ou pagar o preço correspondente pelo que tomam. Esses são os únicos possíveis afetados pelos efeitos das transações contratuais, efeitos esses lastreados pelo princípio da relatividade. Concomitantemente, porém, todos os provedores e usuários de uma mesma plataforma se veem ligados uns aos outros por meio de um vínculo supracontratual homogêneo: a filiação à plataforma. E é esse vínculo que dá causa a que se considerem detentores de certos direitos e também de alguns deveres uns perante os outros. Entra aí a reputação, bem no centro desses direitos e deveres supracontratuais. Todos os provedores e usuários de um sistema ou de uma rede de contratos associada a uma mesma plataforma, supõem-se credores do direito de encetar transações com provedores ou usuários bem reputados, assim como se supõem devedores da obrigação de manter, eles próprios, uma boa reputação. Essas suposições encontram lastro objetivo nos termos da relação que cada um dos integrantes do sistema mantém com a plataforma.

A queda da nota reputacional aquém de determinado nível é considerada motivo apto à suspensão ou à exclusão da operação do provedor ou do acesso do usuário a seus serviços. Ninguém que esteja cadastrado e queira utilizar o sistema é obrigado a avaliar, mas nenhuma das pessoas que se encontre nessa condição pode pretender se escusar de ser avaliado. Assim, enquanto a avaliação é uma faculdade de provedores e usuários, a manutenção de uma boa

reputação, considerada como aquela que atinge um patamar mínimo previsto pela plataforma, é obrigação decorrente do vínculo de filiação, condição *sine qua non* para a continuidade na oferta ou na utilização de serviços por meio do sistema. Vê-se, dessa forma, que a reputação está intimamente relacionada à causa sistemática ou à causa da rede, sua justificação econômica ou pragmática. Estruturados por meio de uma plataforma, cada sistema ou rede de contratos e relações intermediadas por plataformas pretende que seja preservada a boa reputação de seus provedores e usuários, objetivo que se consubstancia em obrigações ou deveres em todas as transações individuais efetuadas sob sua coordenação. Trata-se, não obstante, de obrigações ou deveres cujos efeitos, diferentemente das prestações que as partes devem uma à outra, transbordam para fora dos limites subjetivos da transação. São efeitos sistemáticos, ou supracontratuais, que geram consequências para a relação contratual entretida entre provedor ou usuário e plataforma ou, ainda que indiretamente, para a relação entre aqueles e os demais integrantes do sistema.

Uma vez estabelecida, a premissa sobre a natureza supracontratual e sistemática do dever de manutenção de uma boa reputação possibilita enxergar os limites das consequências dessa obrigação, sejam elas positivas ou negativas. A má reputação de um provedor ou usuário é um efeito que transcende cada transação, mas que se restringe à dinâmica da rede, com as consequências negativas dessa reputação não podendo ultrapassá-la. Esses limites se referem aos limites da rede e podem ser tanto de natureza subjetiva como de natureza objetiva. Adicionalmente, vale ressaltar que esse enquadramento dos efeitos se aplica tanto à boa como à má reputação. Seguindo essa linha de raciocínio, a má reputação de um motorista no aplicativo de transportes, por exemplo, não pode ser, por si só, fundamento para aplicação de penalidades em outro aplicativo. Seus efeitos devem ser limitados subjetivamente, o que significa que, seja para informar ou para disciplinar, devem ser restritos aos provedores e usuários filiados à mesma plataforma mantenedora do sistema reputacional.

Similarmente, a má reputação relativa à atividade de transporte de passageiros tampouco pode se espriar para outras atividades econômicas, como a oferta de acomodações, a tomada de crédito e assim por diante. A eficácia da reputação se limita objetivamente, devendo refletir a capacidade do filiado de desempenhar especificamente a atividade econômica desenvolvida naquela plataforma. A expedição de informações, recomendações ou sanções disciplinares a provedores ou usuários baseadas em sua eventual inaptidão ou inabilidade para desempenhar

atividades diversas daquela cadastrada na plataforma certamente excederiam os limites da causa sistemática, tornando ilícitas as informações, recomendações ou sanções disciplinares por ultrapassarem o fim econômico ou social do contrato.

Esse cenário acaba trazendo importantes restrições para as plataformas no momento do desenho de seus sistemas reputacionais. As avaliações solicitadas aos provedores e usuários, assim como os parâmetros automatizados de sistematização dessas avaliações, devem considerar apenas critérios de valoração diretamente relacionados à atividade econômica coordenada por aquela plataforma. Assim, o provedor de serviços de transporte deve ser avaliado por sua capacidade, habilidade e segurança na direção, pela conservação e qualidade do veículo empregado no desempenho dessa atividade. Já o provedor do serviço de acomodações pode ser avaliado pela qualidade e limpeza do espaço, pela correspondência da realidade com o anúncio, pela pertinência e precisão das orientações sobre o uso do imóvel e por eventual assistência prestada ao usuário. Na mesma lógica, vendedores de produtos em mercados digitais podem ser avaliados pela precisão da oferta, pela qualidade do produto e pelo nível do atendimento dispensado em todas as etapas da execução, incluindo a presteza na solução de imprevistos.

Além disso, a plataforma deve cuidar para que avaliações lastreadas em critérios não relacionados à atividade ofertada ou avaliações de natureza arbitrária e discriminatória possam ser impugnadas e extirpadas da nota reputacional. Na prática, mesmo diante de um desenho preciso e correto dos critérios de avaliação dispostos por meio dos sistemas reputacionais, não é possível, de antemão, excluir a possibilidade de provedores e usuários se valerem de parâmetros arbitrários e discriminatórios ao avaliarem seus parceiros transacionais. Frequentemente, os pares produzem avaliações leigas, às vezes baseadas em critérios muito subjetivos e, não raro, essas avaliações encerram critérios arbitrários, funcionando eventualmente como mecanismo de retaliação por, por exemplo, uma divergência política ou religiosa com o parceiro transacional. Podem ainda ser veículo de manifestações de caráter discriminatório contra pessoa identificada com religião, origem étnico-racial ou orientação sexual ou identidade de gênero diferente do que quer que seja considerado adequado pelo agente avaliador.

Para além de meramente exceder as fronteiras do contrato, essas avaliações implicam em expressões inadmissíveis de discriminação, atentando contra direitos e garantias constitucionalmente protegidos, como a liberdade religiosa, a igualdade étnica, de gênero e raça. Muitas dessas situações podem inclusive configurar crimes de ódio, racismo, homofobia ou

intolerância religiosa. Diante da severidade desse risco, as plataformas não apenas têm o dever de fornecer às autoridades requisitantes as informações necessárias para a identificação dos suspeitos desses delitos, mas devem também assegurar que os agentes avaliados possam conhecer o conteúdo das avaliações e impugná-las. As plataformas dedicadas à recomendação de profissionais médicos e estabelecimentos turísticos têm especial experiência na implantação de sistemas como esses. Não é que a plataforma faça uma verificação prévia daquele eventualmente avaliado, mas as ponderações registradas são levadas a conhecimento dos avaliados, que podem impugná-las se as considerarem injustas. Nessa hipótese, instaura-se um procedimento em contraditório no sistema e o avaliador, caso se entenda necessário, é instado a oferecer elementos que comprovem sua má avaliação. Na dúvida, o agente avaliado não pode sofrer prejuízos com a avaliação desfavorável, que acaba sendo expurgada do sistema e eventualmente deixa de interferir negativamente na nota ou no índice reputacional.

Em síntese, a perspectiva das redes contratuais evidencia como a reputação está realmente no centro da governança da contratação intermediada por plataformas. Os sistemas reputacionais exercem funções específicas em cada transação entre provedor e usuário, bem como em cada relação entre eles e a plataforma, mas também articulam essas duas vertentes das redes de contratos (transações e relações) em um jogo dinâmico de influência recíproca. A reputação une as transações individuais e discretas às relações duradouras ao possibilitar a tradução das avaliações efetuadas por provedores e usuários para a linguagem e o código disciplinares da relação entre estes e a plataforma. Cria, dessa forma, uma dinâmica associativa na qual a manutenção de uma boa reputação, concretizada na consecução continuada de boas avaliações por parte dos parceiros transacionais, é condição necessária para a perpetuidade da provisão ou utilização de serviços via plataforma.

### 3.2 Dimensão externa: governança dos sistemas de reputação

Qualquer investigação que se pretenda empreender acerca do regime de governança incidente sobre os sistemas de reputação (isto é, sobre a governança em seu sentido externo) deve partir da consideração, fundamental, de que esse regime se volta para a regulação de uma economia de dados pessoais.

O mercado, assim concebido, estrutura-se a partir de um conjunto de empresas, organizadas como uma cadeia ou rede de fornecimento, cujo objetivo final é oferecer conteúdo

ou serviços digitais às pessoas em troca da extração de seus dados pessoais.<sup>689</sup> Como confirmação, basta ver que o acesso ao conteúdo ou serviço digital até pode ser remunerado por uma contraprestação financeira, mas essa não é uma regra absoluta. Efetivamente, a grande maioria das plataformas digitais disponibiliza uma versão básica, com recursos limitados, que não demanda pagamento em dinheiro, bem como uma versão *premium*, com recursos mais abrangentes e sofisticados, pela qual o usuário tem que desembolsar algum valor periódico.<sup>690</sup> A contraprestação esperada pelos fornecedores de conteúdo digital pode envolver ou não um pagamento financeiro, o que significa que essas empresas também se remuneram obtendo acesso a dados e informações sobre as pessoas dos usuários, seus interesses, desejos e preferências, ou sobre seus hábitos de utilização.<sup>691</sup>

O modelo de negócio das empresas que atuam nas diversas etapas do fornecimento de conteúdo ou serviços digitais, incluídas aí as plataformas dedicadas à economia do compartilhamento e os *marketplaces*, se baseia na extração e sistematização de dados. Essa extração permite que infiram os interesses, as preferências e os desejos dos usuários para explorá-los economicamente. Simone van der Hof explica que são três os tipos de dados pessoais que podem estar envolvidos nesse processo.<sup>692</sup> Primeiramente, alguns dados são voluntariamente disponibilizados ou publicados pelos próprios usuários. Em segundo lugar, uma variedade de dados pessoais é revelada inconscientemente ou sem que sejamos informados, simplesmente por utilizarmos a internet via computadores e dispositivos móveis. Ao navegarem de link a link, no site ou utilizando os aplicativos de cada plataforma, os usuários vão deixando rastros de dados ou dados comportamentais, que são captados por *cookies* de rastreamento e outras tecnologias capazes de documentar meticulosamente seu comportamento. Por fim, os dados voluntariamente fornecidos e os inconscientemente revelados são capturados, processados e analisados por

---

<sup>689</sup> ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: Public Affairs, 2020, p. 93.

<sup>690</sup> BIONI, Bruno. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 47.

<sup>691</sup> LOHSSE, Sebastian; SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk. Data as Counter-Performance – Contract Law 2.0? An Introduction. In: LOHSSE, Sebastian; SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk (eds.). **Data as Counter-Performance – Contract Law 2.0?**. Baden-Baden: Nomos, 2020, pp. 9-24, p. 10.

<sup>692</sup> VAN DER HOF, Simone. I agree... or do I? A Rights-Based Analysis of the Law on Children's Consent in the Digital World. **Wisconsin International Law Journal**. Madison, v. 37, i. 2, pp. 409-445, 2017, p. 412.

algoritmos, resultando em novas informações sobre padrões e correlações acerca do comportamento do usuário.<sup>693</sup>

As duas últimas modalidades perfazem os chamados metadados, que são, literalmente, dados a respeito de outros dados. Consistem, por exemplo, em informações sobre a data e o local em que determinado dado foi gerado ou transmitido, os processos por meio dos quais foi produzido, descrições de título, autoria ou tema a que se refere, se é informação de trato público, restrito ou sujeita a regime de direito autoral ou propriedade intelectual, sobre quem tem permissão de acessar aquele dado, a fonte de onde foi extraído e assim por diante.<sup>694</sup> São, portanto, informações de natureza descritiva, estrutural, administrativa, estatística, legal ou referencial a respeito de outro dado.

Os metadados constituem um primeiro grande pilar que dá sustentação à economia digital, cuja característica fundamental é a de que sempre se trata de um dado estruturado, que torna a informação a que se refere classificável, qualificável.<sup>695</sup> Na medida em que é ele quem torna o dado a que se refere legível, tratável, compreensível por sistemas automatizados, o metadado se situa no centro de toda operação da economia digital. A chamada inteligência artificial forma o segundo grande pilar sobre o qual se sustentam as operações dessa economia. Trata-se de uma propriedade de que são dotadas algumas tecnologias digitais da informação e da comunicação e que se refere à capacidade desses sistemas de simular ou emular tarefas típicas do pensamento ou da inteligência humana — como o aprendizado, a percepção visual, o reconhecimento de fala, a tomada de decisões, a resolução de problemas, a identificação de padrões em imagens e textos e assim por diante.<sup>696</sup> É um fenômeno de alta complexidade e densidade técnica, que só pode ser definido de maneira ampla porque ainda não há, na comunidade científica, um maior consenso a seu respeito que possibilite uma melhor precisão conceitual.

Um dos principais atributos associados à inteligência artificial é sua adaptabilidade (muitas vezes denominada capacidade adaptativa ou *machine learning*), habilidade que o próprio

---

<sup>693</sup> VAN DER HOF, Simone. I agree... or do I? A Rights-Based Analysis of the Law on Children's Consent in the Digital World. **Wisconsin International Law Journal**. Madison, v. 37, i. 2, pp. 409-445, 2017, p. 412.

<sup>694</sup> RILEY, Jenn. **Understanding metadata**: what is metadata, and what is it for? Baltimore: National Information Standards Organization (NISO), 2017, p. 2.

<sup>695</sup> RILEY, Jenn. **Understanding metadata**: what is metadata, and what is it for? Baltimore: National Information Standards Organization (NISO), 2017, p. 4.

<sup>696</sup> MARR, Bernard. The Key Definitions of Artificial Intelligence (AI) that explain its importance. **Revista Forbes [On-line]**. Innovation. Enterprise Tech. Jersey City, 14 Feb 2018. Disponível em: <<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/02/14/the-key-definitions-of-artificial-intelligence-ai-that-explain-its-importance/?sh=256fbdc94f5d>>. Acesso em 21/05/2024.

sistema tem de modificar suas rotinas para produzir uma resposta progressivamente mais precisa, adequada ou eficiente à demanda que lhe é formulada.<sup>697</sup> Outro traço relevante se refere à capacidade de tomar decisões de maneira automatizada, fazendo julgamentos sem qualquer interferência de um humano.<sup>698</sup> Nesses pontos, a inteligência ostenta características e performa funções similares àquelas desempenhadas pela mente humana. No atual estado do desenvolvimento tecnológico, a principal distinção entre as duas reside no fato de que o cérebro ainda é muito mais criativo e consegue raciocinar com conceitos abstratos, com o senso comum e intuições, precisando de poucos dados para fazer julgamentos complexos — o que comumente se denomina plasticidade. A inteligência artificial tem menos plasticidade, mas apresenta maior capacidade operacional. Tende a conseguir processar uma quantidade muito maior de dados e executar cálculos muito mais difíceis em menor tempo, com maior precisão e acurácia.<sup>699</sup>

Essas características e funções estão refletidas nas definições sobre inteligência artificial oferecidas pelo Regulamento Europeu e pelo Projeto de Lei brasileiro sobre o tema. Em tradução livre, esclarece o primeiro que a inteligência artificial corresponde a sistemas baseados em máquina desenhados para operar com variados graus de autonomia e que podem exibir capacidade adaptativa depois do lançamento. Diz ainda que, em nome de objetivos explícitos ou implícitos, a partir dos estímulos que recebe, entende como produzir resultados como previsões, conteúdo, recomendações ou decisões que possam influenciar ambientes físicos ou virtuais.<sup>700</sup> O Projeto de Lei 2338/2023 vai na mesma linha ao estabelecer que a inteligência artificial consiste em sistema computacional, com diferentes graus de autonomia, desenhado para inferir como atingir um certo conjunto de objetivos. Para isso, utiliza abordagens baseadas em aprendizagem de máquina e/ou lógica e representação do conhecimento, por meio de dados de entrada provenientes de máquinas ou humanos, com a finalidade de produzir previsões, recomendações ou decisões capazes de influenciar o ambiente virtual ou real.<sup>701</sup>

---

<sup>697</sup> KAUFMAN, Dora. **Desmistificando a inteligência artificial**. Belo Horizonte: Autêntica, 2022, p. 26.

<sup>698</sup> FRAZÃO, Ana. Obstáculos para a consideração de questões éticas nos julgamentos algorítmicos. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2024, pp. 37-64, p. 37.

<sup>699</sup> LEE, Kai-Fu; QUIFAN, Chen. **AI 2041: ten visions for our future**. New York: Random House, 2021, p. 45.

<sup>700</sup> UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Proposta para um Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho estabelecendo regras harmonizadas sobre inteligência artificial (Regulamento de Inteligência Artificial) e para a emenda de certos regulamentos legislativos da União 2021/0106 COD. Bruxelas, 19 Apr. 2024. Disponível em: <<https://artificialintelligenceact.eu/ai-act-explorer/>>. Acesso em 22/05/2024.

<sup>701</sup> BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei 2338/2023. Dispõe sobre o uso da Inteligência Artificial. Brasília, 03 Maio 2023. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>>. Acesso em 22/05/2024.

Luciano Floridi *et al.* afirmam que, atualmente, a inteligência artificial engloba: 1) sistemas com capacidade adaptativa (incluindo adaptação supervisionada, não supervisionada e sistemas de adaptação profunda), 2) sistemas baseados em lógica ou informação (incluindo programação lógica, bases de informação, inferências indutivas e dedutivas, raciocínio simbólico e sistemas especialistas) e 3) sistemas estatísticos (cálculo bayesiano e mecanismos de busca e otimização).<sup>702</sup> Na prática, esses sistemas são utilizados na rotina da economia digital para a captura e a classificação de dados, para a descoberta de correlações e padrões, bem como para a elaboração de modelos estatísticos e matemáticos de probabilidade — notadamente no que diz respeito à inferência ou à predição de interesses, desejos e comportamentos futuros de usuários individualmente considerados ou grupos de usuários. Percebe-se, assim, que a inteligência artificial pode ser utilizada nos sistemas reputacionais não só para capturar e classificar as avaliações reputacionais realizadas pelos provedores e usuários, mas também para descobrir padrões de comportamento desses atores, elaborando a partir daí modelos estatísticos e matemáticos capazes de prever condutas futuras dessas e de outras pessoas na mesma situação.

Associadas a muitos dos sistemas de inteligência artificial empregados para o tratamento de dados e metadados disponíveis no tráfego on-line, a capacidade de aprendizagem e a habilidade de tomar decisões possibilitam a inferência de uma ampla variedade de informações sobre uma pessoa ou um grupo de pessoas — ainda que tenham preferido não fornecê-las, por considerá-las demasiadamente pessoais para divulgar on-line. Com a aplicação de técnicas de cruzamento de dados a respeito de vários momentos da interação de um usuário ou de dados de vários usuários, com características distintas ou similares, as avaliações efetuadas nos sistemas reputacionais podem ser utilizadas na inferência, com alta precisão, de uma variada gama de atributos pessoais e tendências comportamentais.<sup>703</sup> Bruno Bioni afirma que há um movimento de empresas que buscam captar, interpretar e utilizar dados pessoais em diversas estratégias de negócios, notadamente em estratégias de marketing digital, em campanhas político-eleitorais, na aferição da confiabilidade do crédito e da robustez do investimento, na avaliação de risco

---

<sup>702</sup> FLORIDI, Luciano; HOLWEG, Matthias; TADDEO, Mariarosaria; AMAYA, Javier; MÖKANDER, Jakob; WEN, Yuni. **capAI – A procedure for conducting conformity assessment of AI systems in line with the EU Artificial Intelligence Act** [On-line]. University of Oxford, Università di Bologna, 2022, p. 9. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4064091](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4064091)>. Acesso em 24/05/2024.

<sup>703</sup> VAN DER HOF, Simone. I agree... or do I? A Rights-Based Analysis of the Law on Children's Consent in the Digital World. **Wisconsin International Law Journal**. Madison, v. 37, i. 2, pp. 409-445, 2017, p. 414.

securitário, na aferição de características pessoais em processos seletivos para vagas de emprego e em muitas outras esferas e instâncias da atividade privada em geral.<sup>704</sup>

A título de exemplo, tomando por base o emprego de inteligência artificial para fins de direcionamento publicitário, imaginemos um grupo de conhecidos com hábitos distintos de uso da internet, a quem chamaremos Pedro, Laura, Luiza e Paulo. Ao fazerem uso, cotidianamente, de diversas aplicações disponíveis para qualquer usuário da internet (como armazenamento em nuvem e *streamings* de vídeo e músicas), essas pessoas não apenas disponibilizam alguns de seus dados pessoais (notadamente aqueles necessários à realização de um cadastro), mas também deixam uma série de rastros informacionais que podem ser captados por inteligência artificial. Com a utilização de técnicas de cruzamento de dados e sistemas de inteligência artificial, as empresas envolvidas nessa cadeia de fornecimento de serviços digitais são capazes de inferir uma série de informações sobre os usuários (suas preferências, seus interesses, desejos, hábitos de consumo) e, assim, direcionar a eles justamente aqueles anúncios relativos aos produtos ou serviços pelos quais têm maior probabilidade de se interessar.

Seguindo com o exemplo, o gênero das músicas e dos artistas selecionados por Pedro em um aplicativo de *streaming* pode ser lido pela inteligência artificial como um metadado a partir do qual é razoável inferir que ele se interessa por anúncios de shows e camisetas de bandas de punk-rock e hardcore. Já os temas e títulos dos arquivos armazenados em nuvem e do histórico de navegação da Laura, uma vez identificados por sistemas de inteligência artificial, podem apontar para a dedução de que ela prefere saber quando estarão em cartaz filmes de suspense e documentários sobre *serial killers*. Prosseguindo, uma vez reconhecido por sistemas de inteligência artificial, os temas das fotos e dos vídeos compartilhados por Luiza nas redes sociais são metadados que denota que ela se interessa por promoções de vestuário para crianças. Contrariamente, os temas das fotos ou dos arquivos armazenados por Paulo são metadados que indicam que ele provavelmente preferiria ver ofertas de roupinhas para cães e gatos.

Algo similar pode ser dito a propósito dos dados disponibilizados às plataformas por meio dos sistemas de reputação. Os pontos sublinhados nas avaliações dos provedores e dos usuários podem ser utilizados para indicar tendências e preferências de comportamento e consumo. Tais dados podem ser explorados tanto pelos provedores como pela plataforma, para aprimorarem o serviço oferecido. Um alto índice de avaliações negativas sobre o item segurança no transporte

---

<sup>704</sup> BIONI, Bruno. **Proteção de dados pessoais:** a função e os limites do consentimento. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 45.

por aplicativos pode indicar a necessidade de uma alteração nas exigências da plataforma com relação ao estado de conservação dos veículos empregados naquela atividade, para exigir, por exemplo, que os motoristas se submetam a frequentes inspeções veiculares. Já em aplicações de acomodação, uma boa avaliação com relação ao mesmo item pode indicar que um maior empenho do anfitrião nesse aspecto pode trazer melhor retorno econômico. Mas também é possível que a inteligência artificial elabore modelos estatísticos capazes de prever, por exemplo, que os passageiros de determinada localidade têm uma preocupação especial com itens de segurança veicular e explorar essa informação em uma campanha eleitoral, recomendando a certo candidato que incorpore uma mudança regulatória em sua campanha. Da mesma forma, pode chegar à conclusão de que os anfitriões de outra localidade se encontrarão em um estado de especial necessidade em adquirir dispositivos de segurança e apólices de seguro residencial, comercializando essa informação junto a fornecedores desses itens ou a empresas de publicidade direcionada.

Os inúmeros mecanismos de inteligência artificial presentes em cada instante da nossa atividade on-line possibilitam que todo e qualquer rastro deixado seja convertido em informação legível, tratável e aplicável a uma finalidade lucrativa para alguém. Assim como os metadados das músicas mais ouvidas por uma pessoa podem ser utilizados para inferir quais são seus artistas preferidos e os metadados dos seus arquivos em nuvem podem auxiliar a inteligência artificial a descobrir o ramo acadêmico ou profissional em que atua, os metadados coletados por serviços de geolocalização associados a mapas on-line e aplicativos de transporte e carona podem ajudar a direcionar anúncios publicitários de estabelecimentos localizados ao longo dos percursos normalmente realizados no seu cotidiano. Na mesma lógica, os metadados de serviços de mensageria e pagamento digital podem ser empregados para inferir com maior precisão um eventual estado de maior necessidade ou contingência financeira de alguém, os metadados dos sistemas reputacionais podem ser utilizados para inferir tendências, preferências, interesses e necessidades pessoais de certos grupos ou comunidades de pessoas, que poderão ser explorados economicamente na publicidade, em campanhas eleitorais e assim por diante. Os dados extraídos pelos sistemas reputacionais se referem, especialmente, ao modo pelo qual as pessoas e os grupos de pessoas enxergam umas às outras; aos atributos que consideram mais relevantes para a boa execução de uma série de atividades. Sistematizada por modelos estatísticos e probabilísticos sofisticados, capazes de indicar não só a tendência ou a inclinação comportamental de diferentes

grupos de pessoas (classificados, por exemplo, por diferentes marcadores demográficos); mas, sobretudo, os tipos de atributos, comportamentos e características pessoais mais prováveis de influenciar uma mudança de comportamento ou opinião por parte dos integrantes desses grupos, a informação reputacional se torna um ativo relevantíssimo para a ação estratégica em diferentes setores da atividade econômica contemporânea. E não é raro que a enorme massa de dados disponível à economia digital possibilite que esses interesses, desejos e preferências sejam manipulados, como se verificou no conhecido caso envolvendo a empresa de análise de dados Cambridge Analytica, que utilizou informações pessoais de usuários do Facebook, sem seu respectivo consentimento, para prever e influenciar as escolhas dos eleitores nas eleições presidenciais norte-americanas e no plebiscito do Brexit, no Reino Unido.<sup>705</sup>

Governamentalidade algorítmica é terminologia cunhada por Antoinette Rouvroy, a partir de inspiração no filósofo Michel Foucault, que reflete o tipo particular de poder exercido pela tecnologia de sistemas de inteligência artificial e que tomam decisões automatizadas.<sup>706</sup> Originalmente, a governamentalidade havia sido definida por Foucault como uma racionalidade sistematizada e refletida que vai além do exercício espontâneo do poder para conduzir e regular condutas privadas por meios de tecnologias e dispositivos.<sup>707</sup> Governa-se não por coerção explícita, imposta por um agente externo, mas pela modificação da mentalidade das pessoas governadas. A conduta é adestrada, adequada aos propósitos do poder como que por dentro. Dispositivos e tecnologias alteram a estrutura ou o ambiente, o que, por sua vez, produz novos campos de objetos e novos rituais de verdade. Assim, a governamentalidade possibilita que o poder adentre e influencie as mais diversas instâncias da vida privada e da vida social dos indivíduos: sua dieta, seus hábitos de higiene, sua vida sexual e assim por diante.

Uma das funções associadas aos sistemas de reputação é a disciplinar, que se caracteriza precisamente por esse movimento de adestramento. A governamentalidade é uma espécie de poder exercido com o auxílio de mecanismos de vigilância e de disciplina, que incutem nas pessoas a sensação de que seu comportamento pode estar sendo constantemente vigiado e que

<sup>705</sup> REINO UNIDO. BBC NEWS. Brasil. Entenda o escândalo de uso político de dados que derrubou valor do Facebook e o colocou na mira de autoridades. São Paulo, 20 Mar. 2018. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-43461751>>. Acesso em 23/05/2024.

<sup>706</sup> ROUVROY, Antoinette; BERNS, Thomas. Governamentalidade algorítmica e perspectivas de emancipação: o dispar como condição de individuação pela relação? Tradução de Pedro Henrique Andrade. **Revista Eco Pós**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 2 - Tecnopolíticas e Vigilância, pp. 36-56, 2015, p. 37.

<sup>707</sup> ALVES, Marco Antônio Sousa; ANDRADE, Otávio Morato de. Autonomia individual em risco? Governamentalidade algorítmica e a constituição do sujeito. **Caderno Metropolitano**. São Paulo, v. 24, n. 55, pp. 1007-1023, set./dez. 2022, p. 1012.

abrem espaço para a instituição de incentivos e sanções, estímulo extra para que os indivíduos optem por agir em conformidade com o esperado.<sup>708</sup> Tal qual concebida por Rouvroy, a governamentalidade algorítmica busca exprimir um regime de poder e controle sustentado na hegemonia de uma racionalidade eminentemente computacional, assim como a disposta pela economia digital contemporânea e pelos sistemas de inteligência artificial a ela associados.<sup>709</sup> Na governamentalidade algorítmica, os dados pessoais, os metadados, a inteligência artificial, as aplicações e os dispositivos digitais são os instrumentos que difundem uma racionalidade própria dos sistemas algorítmicos. Tal racionalidade compreenderia uma prática estatística composta de três etapas: i) uma constante coleta de dados e metadados em tempo real (*data mining*), ii) o tratamento automatizado dos dados, com a criação de perfis comportamentais (*profiling*), e iii) a antecipação e predição de comportamentos individuais associados aos perfis.<sup>710</sup>

Por um lado, a economia construída em torno de sistemas de reputação perfaz o que Shoshana Zuboff, traçando um paralelo com o conceito de capitalismo industrial, denomina capitalismo de vigilância.<sup>711</sup> A ideia é a de que as empresas que operam na economia digital extraem e sistematizam mais dados que o estritamente necessário para o aprimoramento de seus serviços, angariando uma espécie de superavit comportamental. Isso também se aplica à atuação dos sistemas de reputação. O superavit reputacional pode ser reinvestido nos meios de produção da economia digital (mecanismos de inteligência artificial), que, com base nesses dados, propiciam inferências aptas à predição da tendência de comportamento dos usuários.<sup>712</sup> E, como é facilmente perceptível, a relação entre o algoritmo governante e o humano governado pela reputação não é uma relação simétrica. Ao passo que os sistemas de inteligência artificial sabem praticamente tudo sobre as pessoas, ao ponto de serem capazes de prever e influenciar de maneira determinante seu comportamento, os seres humanos seguem sem condições de ter nenhuma

<sup>708</sup> ALVES, Marco Antônio Sousa; ANDRADE, Otávio Morato de. Autonomia individual em risco? Governamentalidade algorítmica e a constituição do sujeito. **Caderno Metropolitano**. São Paulo, v. 24, n. 55, pp. 1007-1023, set./dez. 2022, p. 1012.

<sup>709</sup> ROUVROY, Antoinette; BERNS, Thomas. Governamentalidade algorítmica e perspectivas de emancipação: o díspar como condição de individuação pela relação? Tradução de Pedro Henrique Andrade. **Revista Eco Pós**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 2 - Tecnopolíticas e Vigilância, pp. 36-56, 2015, p. 37.

<sup>710</sup> ROUVROY, Antoinette; BERNS, Thomas. Governamentalidade algorítmica e perspectivas de emancipação: o díspar como condição de individuação pela relação? Tradução de Pedro Henrique Andrade. **Revista Eco Pós**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 2 - Tecnopolíticas e Vigilância, pp. 36-56, 2015, p. 37.

<sup>711</sup> ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: Public Affairs, 2020, p. 52.

<sup>712</sup> ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: Public Affairs, 2020, p. 93.

clareza sobre as razões, os motivos ou os procedimentos empregados pela inteligência artificial para inferir tais e quais conclusões ou para tomar certas decisões. As balizas das operações dos sistemas reputacionais permanecem sendo caixas-pretas (*black boxes*) para as pessoas que por ela são permanentemente afetadas.<sup>713</sup>

E, muitas vezes, a incorporação de sistemas de decisão automatizados resultam em julgamentos injustos, enviesados e discriminatórios. As decisões automatizadas tomadas pelos sistemas reputacionais frequentemente resultam na exclusão ou no banimento do provedor da oportunidade de oferecer seus serviços em uma plataforma — o chamado descredenciamento.<sup>714</sup> Informações reputacionais também podem, em tese, ser utilizadas em processos decisórios relacionados à concessão de crédito ou à aplicação da justiça — como a análise da capacidade de adimplência que leva em consideração o histórico criminal, a elaboração de políticas de segurança pública baseadas em dados de grupos demográficos específicos. Em algumas das instâncias do sistema de crédito social chinês, a reputação é parâmetro para acesso a melhores serviços públicos e a utilidades privadas.<sup>715</sup> É nesse sentido que Zuboff alerta para os riscos de uma sociedade de vigilância, em que as informações reputacionais possibilitam um controle excessivo, a ponto de cercear a liberdade e comprometer a autonomia das pessoas.

Por outro lado, a arquitetura digital desenha o ambiente on-line de maneira a impor valores e modelos de comportamento que devem necessariamente ser seguidos por todos que fazem uso de aplicações e dispositivos. Essa é a dimensão disciplinar da governamentalidade algorítmica. Como há tempos argumenta Lawrence Lessig, *code is law* (o código obriga).<sup>716</sup> Na prática, não temos uma verdadeira escolha quanto a fornecer ou não nossos dados e metadados aos sistemas digitais.<sup>717</sup> Essa entrega é condição necessária para termos acesso aos bens, serviços e demais utilidades veiculados pelas plataformas que, por sua vez, são indispensáveis ao bem-estar de uma vida cotidiana. Em um mundo permanentemente conectado, completamente

<sup>713</sup> PASQUALE, Frank. **The Black Box Society**. The secret algorithms that control money and information. Cambridge: Harvard University Press, 2015, p. 3.

<sup>714</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 2.135.783/DF. Ementa [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 18 de junho de 2024. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 21 de junho de 2024.

<sup>715</sup> EBBIGHAUSEN, Rodion. **China's Social Credit System experiment**. DEUTSCHE WELLE. Society. 01 Apr. 2018. Disponível em: <<https://www.dw.com/en/china-experiments-with-sweeping-social-credit-system/a-42030727>>. Acesso em 31/07/2024.

<sup>716</sup> LESSIG, Lawrence. **Code**: version 2.0. New York: Basic Books, 2006, p. 38.

<sup>717</sup> ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: Public Affairs, 2020, p. 292.

envelopado por uma camada digital, a governamentalidade algorítmica se impõe, determinando que nos comportemos da forma que é mais útil e benéfica para as práticas de coleta, perfilamento e antecipação que compõem a economia de dados. Isso fica mais que evidente, por exemplo, na medida em que fechamos negócios diariamente via serviços de mensageria eletrônica, deslocamo-nos no ambiente urbano com a ajuda de serviços de geolocalização, pedimos uma entrega por aplicativo, efetuamos o pagamento de contas por meio digital, controlamos nossa dieta, medimos nossos dados biométricos ou confiamos a concepção e o acompanhamento de uma rotina de exercícios a aplicativos e relógios inteligentes.

Por estarmos sujeitos tanto a avaliar como a sermos avaliados nos mais diversos instantes de nossa atividade digital, torna-se impossível não rendermos dados reputacionais em benefício dos sistemas de inteligência artificial. Na mesma medida, é virtualmente impossível não sermos constrangidos, constantemente, por incessantes reputações de índices, notas, rankings ou conjuntos de comentários. Presentes em toda parte, os sistemas reputacionais nos tornam, assim, permanentemente vigiados e disciplinados, adestrando nosso comportamento como provedores ou usuários de serviços on-line. A postura desejável como usuário de serviços de *marketplaces* ou das plataformas da economia do compartilhamento geralmente rende pequenos incentivos, como bônus, *cashback* e entrega grátis, enquanto o comportamento indesejado, a má avaliação, acarreta eventualmente piores condições e menos ofertas, suspensão ou até banimento do sistema. O mesmo vale para o provedor do serviço: a boa avaliação é recompensada com mais e melhores ofertas ou um certificado de excelência concedido pela plataforma, ao passo que o mau desempenho implica sanção com pior remuneração, menos ofertas ou até exclusão. Deste modo, por meio de pequenos incentivos e sanções, os sistemas de reputação moldam o comportamento de todos em prol do incremento do lucro das empresas que operam nessa economia.<sup>718</sup>

### 3.2.1 As regras e boas práticas de governança

---

<sup>718</sup> Exemplo interessante desse adestramento pode ser encontrado no aplicativo Vitality, utilizado pela seguradora Prudential para incentivar seus segurados a adotarem práticas mais saudáveis relativas a alimentação e exercícios físicos. A aplicação deve ser conectada a relógios inteligentes que medem sinais biométricos relativos a esforço e atividades físicas: batimentos cardíacos, pulso, movimento e temperatura corporal. O sistema de inteligência artificial fixa metas semanais de atividade com base nas informações fornecidas pelo usuário com relação a seus hábitos alimentares, sono e rotina diária, oferecendo recompensas àqueles que atingirem suas metas, como cupons para uso em serviços de transporte por aplicativo e delivery. Assim, a companhia de seguros não obriga, mas incentiva os usuários a adequarem seu comportamento relativo a hábitos de alimentação, sono, rotina e atividades físicas àquilo que a aplicação considera ideal, fazendo-o por meio da atribuição dessas pequenas recompensas. (PRUDENTIAL DO BRASIL. Lançamento Prudential Vitality – Programa de Benefícios para quem pensa no futuro. [On-line], [s.d.] Disponível em: <<https://www.prudentialdobrasil.com.br/vitality#programa>>. Acesso em 31/07/2024).

A contratação intermediada por plataformas é obviamente uma atividade lícita que traz benefícios inestimáveis para nosso dia a dia. A governança dessas relações por instrumentos como os sistemas de reputação também é espécie de autotutela em princípio admitida, sob uma perspectiva de *private governance*. Entretanto, a governamentalidade decorrente da atuação de sistemas automatizados de composição e disposição da informação reputacional implica riscos consideráveis às pessoas.

Segundo Judith Martins-Costa, o conceito jurídico de risco corresponde, fundamentalmente, a um elemento de ordem fática (a probabilidade de um dano futuro) acrescido de outro de ordem normativa (um desvalor representado na convicção da inconveniência desse resultado ou de um aspecto desse resultado, que se projeta negativamente sobre a pessoa ou o patrimônio de alguém).<sup>719</sup>

A literatura especializada identifica sobretudo quatro categorias de riscos associados à economia digital e às decisões automatizadas. São eles: i) a probabilidade de as decisões automatizadas produzirem resultados arbitrários ou discriminatórios, criando distinções indevidas entre usuários e privando certas categorias, grupos ou indivíduos do acesso a bens e serviços digitais,<sup>720</sup> ii) a frequente intrusão da atividade digital em espaços da esfera privada das pessoas por meio da coleta, da inferência, da exposição e da utilização indevidas de seus dados e informações pessoais,<sup>721</sup> iii) a recorrência de incidentes de segurança, que dá azo à sistematização de práticas fraudulentas,<sup>722</sup> e, ainda, iv) a potencialidade de a atividade digital afetar significativamente, e em especial de maneira prolongada ou permanente, o titular de dados,

---

<sup>719</sup> MARTINS-COSTA, Judith. O risco contratual (e os significados do risco). In: NANNI, Giovanni Ettore; TERRA, Aline de Miranda Valverde; PIRES, Catarina Monteiro (Coords.). **Riscos no direito privado e na arbitragem**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 25-54, p. 32.

<sup>720</sup> COELHO, Alexandre Zavaglia; CORTIZ, Diogo. Os *frameworks* de governança de sistemas de inteligência artificial e a sua correlação com os aspectos éticos e de explicabilidade de decisões automatizadas. In: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 111-130, p. 117.

<sup>721</sup> BIONI, Bruno. Legítimo interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JR., Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 320.

<sup>722</sup> SOMBRA, Thiago Luís. Planos de resposta a incidentes de segurança com dados pessoais e a construção de uma governança responsiva. In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 605-621, p. 613.

interferindo em suas circunstâncias, escolhas e comportamentos ou conduzindo à sua exclusão ou discriminação em caráter perene.<sup>723</sup>

Como visto, a dinâmica de atuação dos sistemas reputacionais na contratação intermediada por plataformas pode dar ensejo a decisões arbitrárias ou discriminatórias contra certas categorias de usuários e provedores, o desenho de sistemas reputacionais de escopo amplo pode implicar excessiva intrusão na esfera de autodeterminação das pessoas, os vieses presentes nas avaliações e na metodologia de composição da nota, a inserção de avaliações falsas e políticas para incentivar ou rejeitar avaliações podem acarretar o comprometimento da informação disponibilizada e as penalidades muito severas e prolongadas, aplicadas frequentemente aos provedores, podem resultar em situações que os afetem negativamente de maneira significativa ou permanente.

Assim, a atuação automatizada dos sistemas de reputação, na contratação intermediada por plataformas, há de ser analisada à luz da dimensão, externa, da governança de dados pessoais.

Eduardo Magrani e Paulo Rodrigo de Miranda afirmam que os instrumentos de governança instituídos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) podem ser categorizados em quatro pilares: i) os princípios estabelecidos no artigo 6º da referida lei, ii) o direito à explicação e à revisão de decisões automatizadas, estabelecido no seu artigo 20, iii) o critério do legítimo interesse, previsto no artigo 7º, inciso IX, da norma em questão, e iv) as regras de boa governança previstas no seu artigo 50.<sup>724</sup>

Mas, em particular, a abertura expressa da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais à incorporação de regras e boas práticas revela a intenção do legislador brasileiro em prestigiar um modelo compartilhado de governança, que não se baseia inteiramente no princípio hierárquico, mas que tampouco confia completamente no poder do mercado para se autorregular.

Nesse sentido, o artigo 50 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece explicitamente que os controladores e operadores, no âmbito de suas competências, pelo

---

<sup>723</sup> UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Article 29 Data Protection Working Party. Guidelines on Automated Individual Decision-Making and Profiling for the Purposes of Regulation 2016/679 (wp251rev.01). Brussels, 22 Aug. 2018. Disponível em: <<https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053>>. Acesso em 19/06/2024.

<sup>724</sup> MAGRANI, Eduardo; MIRANDA, Paulo Rodrigo de. Direito a inferências razoáveis como substrato normativo na consolidação de mecanismos de governança de sistemas automatizados de decisão no contexto da LGPD. In: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 131-148, p. 137.

tratamento de dados pessoais, individualmente ou por meio de associações, poderão formular regras de boas práticas e de governança.<sup>725</sup>

A LGPD delimita o conteúdo que essas regras e boas práticas poderão abordar: condições de organização, regime de funcionamento, procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, normas de segurança, padrões técnicos, obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, ações educativas, mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos, além de outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais (artigo 50, *caput*). Fixa, ainda, que essas regras deverão levar em conta a natureza, o escopo, a finalidade, a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular (artigo 50, §1º), além de prever que o controlador poderá implementar programa de governança em privacidade que, no mínimo: a) demonstre o comprometimento em adotar políticas e processos internos que assegurem o cumprimento de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais, b) seja aplicável a todo o conjunto de dados pessoais que estejam sob seu controle, c) seja adaptado à estrutura, à escala e ao volume de suas operações, bem como à sensibilidade dos dados tratados, d) estabeleça políticas e salvaguardas adequadas com base em processo de avaliação sistemática de impactos e riscos à privacidade, e) tenha o objetivo de estabelecer relação de confiança com o titular, por meio de atuação transparente e que assegure mecanismos de participação, f) esteja integrado à sua estrutura geral de governança, estabeleça e aplique mecanismos de supervisão internos e externos, g) conte com planos de resposta a incidentes e remediação, h) seja atualizado constantemente com base em informações obtidas a partir de monitoramento contínuo e avaliações periódicas (artigo 50, §2º).

Quanto à abrangência da governança proposta pelo artigo 50, Caitlin Mulholland e Rodrigo Dias de Pinho Gomes afirmam que a norma em questão objetiva concretizar o princípio da segurança, previsto do artigo 6º da LGPD, nas suas dimensões de prevenção (*ex ante*) e de prestação de contas (*ex post*). Segundo os autores, o intuito seria garantir a segurança contra incidentes que possam causar danos aos titulares dos dados por meio da criação de documentos e procedimentos que assegurem o respeito às regras da LGPD, bem como do fomento de uma

---

<sup>725</sup> BRASIL. Presidência da República. Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília. Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)>. Acesso em 14/03/2024.

cultura de proteção de dados na instituição que realiza o tratamento.<sup>726</sup> Já Ana Frazão compreende a previsão de maneira mais abrangente, afirmando que os parâmetros de governança seriam aplicáveis não somente à segurança e à prevenção, senão a todos os demais aspectos da proteção de dados, o que parece mais condizente com os termos do artigo 50, §2º (em especial a sua alínea f).<sup>727</sup>

Os princípios e códigos de conduta, ética e boas práticas são citados como recursos fundamentais para a concretização de uma governança eficiente de sistemas automatizados de decisão, configurando instrumento central na discussão sobre a governança dos dados pessoais envolvidos na atuação dos sistemas reputacionais. Esses códigos se destinam a estabelecer questões operacionais do processamento de dados, definindo padrões técnicos e mecanismos que devem ser observados para a estruturação do sistema.<sup>728</sup> Estabelecem instruções gerais e especificam, por exemplo, quais dados deverão ser tratados, em quais hipóteses e para qual finalidade, além dos valores que deverão ser observados pelos funcionários e pela administração ao longo desse processo. Também podem definir quando decisões automatizadas poderão ser implementadas, identificar os interesses que devem ser levados em consideração, orientar se haverá intervenção humana como regra ou apenas em caso de pedido de revisão, especificar os mecanismos de transparência, publicidade e comunicação, regulamentar os procedimentos de impugnação por parte dos titulares, bem como os procedimentos para correção, revisão e eliminação de dados, estabelecer padrões de documentação e sistematizar outros aspectos relacionados às etapas do tratamento.<sup>729</sup>

No que se refere especificamente ao desenho e à operação de sistemas de reputação, Christoph Busch afirma que algumas iniciativas teriam sido tomadas nesse sentido, mencionando dentre elas diretrizes publicadas pelo ombudsman de direito do consumidor da Dinamarca, padrões técnicos editados pela autoridade francesa de normas técnicas e uma proposta de

---

<sup>726</sup> MULHOLLAND, Caitlin; GOMES, Rodrigo Dias de Pinho. Inteligência artificial e seus principais desafios. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 161-183, p. 176.

<sup>727</sup> FRAZÃO, Ana. Propósitos, desafios e parâmetros gerais dos programas de compliance e das políticas de proteção de dados. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 33-64, p. 55.

<sup>728</sup> FRAJHOF, Isabella. O papel dos mecanismos de compliance para a operacionalização do direito à explicação de decisões totalmente automatizadas. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 467-494, p. 484.

<sup>729</sup> FRAJHOF, Isabella. O papel dos mecanismos de compliance para a operacionalização do direito à explicação de decisões totalmente automatizadas. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 467-494, p. 484.

alteração do código de consumo francês para a fixação de critérios de transparência para tais sistemas.<sup>730</sup> Além disso, em 2012, um grupo instituído pela comissão europeia publicou um guia visando à reforma da diretiva uniforme sobre as práticas anticoncorrenciais da União Europeia para incluir disposições relativas a condutas anticompetitivas envolvendo sistemas reputacionais.<sup>731</sup>

Um dos principais expoentes desse esforço normativo é a norma ISO 20488. Essa regra técnica foi elaborada a partir da experiência francesa e divulgada em 2018 pela *International Organization for Standardization* (ISO). Ela estabelece princípios e requisitos para a coleta, a moderação e a publicação de avaliações e notas reputacionais realizadas por consumidores no ambiente on-line.<sup>732</sup>

A norma em questão indica condições e recomendações que podem ser adotadas por administradores de sistemas de reputação para serem aplicadas na coleta, moderação e publicação de avaliações e notas reputacionais, qualquer que seja o formato organizacional da empresa responsável e qualquer que seja a metodologia por ela empregada. Além de oferecer definições para os conceitos básicos utilizados no seu corpo, o documento elenca os princípios que devem balizar a operação dos sistemas reputacionais: integridade, acurácia, privacidade, segurança, transparência, acessibilidade e responsabilidade.<sup>733</sup>

Propõe, em seguida, que haja um compromisso institucional dos gestores desses sistemas para englobar a promoção de uma cultura de respeito a esses princípios e a sua consolidação em um código de conduta devidamente comunicado a todos os agentes responsáveis. Adicionalmente, recomenda a edição de termos e condições de uso com regras claras e acessíveis aos utilizadores (provedores e usuários), dizendo respeito aos principais aspectos da operação do sistema, às hipóteses que ensejam a rejeição de avaliações, ao compromisso dos avaliadores com a autenticidade de suas apreciações, a necessidade de informarem eventual relação especial que

---

<sup>730</sup> BUSCH, Christoph. Crowdsourcing Consumer Confidence: how to regulate online rating and review systems in the collaborative economy. In: DE FRANCESCHI, Alberto (Ed.). **European Contract Law and the Digital Single Market**. The Implications of the Digital Revolution. Cambridge: Intersentia, 2016, pp. 221-244, p. 235.

<sup>731</sup> BUSCH, Christoph. Crowdsourcing Consumer Confidence: how to regulate online rating and review systems in the collaborative economy. In: DE FRANCESCHI, Alberto (Ed.). **European Contract Law and the Digital Single Market**. The Implications of the Digital Revolution. Cambridge: Intersentia, 2016, pp. 221-244, p. 235.

<sup>732</sup> CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017, p. 62.

<sup>733</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 3.

entretendam com o avaliado, e o uso de linguagem adequada.<sup>734</sup> Ademais, sugere também a adoção de canais de comunicação com os provedores para o compartilhamento de informações relevantes sobre as avaliações e notas reputacionais, bem como o investimento dos recursos financeiros e administrativos necessários à adoção das medidas referidas e ao aprimoramento continuado do sistema.<sup>735</sup>

Dentre outras disposições, a norma enfatiza que, preferencialmente, as avaliações devem ser sujeitas a procedimentos que garantam a verificação da identidade de quem avalia e da autenticidade de suas avaliações, além de deverem ser coletadas mediante processos que minimizem vieses e discriminações.<sup>736</sup> Automática ou manual, prévia ou posterior, a moderação deve respeitar parâmetros predeterminados e adequadamente divulgados, possibilitando a rejeição de avaliações que não atendam aos termos da plataforma.<sup>737</sup> A publicação das avaliações e notas deve ser imediata, transparente e fidedigna, com disposição padrão em ordem cronológica, acompanhada da data de submissão e em local à parte, de forma a não se confundir com as informações de perfil do provedor.<sup>738</sup> O cálculo das notas reputacionais deve seguir parâmetros de agregação e peso objetivos, devidamente informados aos utilizadores e atualizados a cada nova submissão de avaliação. Além disso, as notas devem ser publicadas acompanhadas da informação sobre a quantidade de avaliações ali computadas.<sup>739</sup> Avaliações suspeitas de falsidade ou fraude ou que não correspondam aos termos e às condições para o uso do serviço

---

<sup>734</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 4.

<sup>735</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 5.

<sup>736</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 6.

<sup>737</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 11.

<sup>738</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 16.

<sup>739</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 18.

devem poder ser impugnadas e, eventualmente, até removidas. Ainda segundo a norma, o provedor deve ter a oportunidade de responder a avaliações que considere injustas.<sup>740</sup>

Em 2019, levando em conta o padrão divulgado pela ISO, a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) também publicou um guia prevendo boas práticas relativas a avaliações em sistemas de reputação on-line.<sup>741</sup>

O documento compila experiências regulatórias de órgãos nacionais de proteção do consumidor a respeito do tema e pretende oferecer uma orientação prática para as empresas no que se refere à proteção dos consumidores diante da distorção de informações nos sistemas reputacionais. O foco maior é em quatro questões-chave: avaliações e notas falsas, avaliações e notas incentivadas, avaliações e notas negativas, práticas de moderação enganosas.<sup>742</sup>

A fim de evitar a inserção de avaliações falsas e a publicação de notas reputacionais distorcidas, o guia da OCDE recomenda que a plataforma não publique apreciações que saiba serem enganosas e avaliações falsas, mas que aparentem refletir uma experiência autêntica de consumo. Além disso, recomenda que as plataformas e os provedores não contratem serviços especializados em produzir avaliações, e que as plataformas não criem a impressão de que as avaliações refletem experiências reais quando não adota mecanismos para verificar sua autenticidade. Por fim, a OCDE recomenda também que as plataformas estabeleçam canais aptos à impugnação das avaliações.<sup>743</sup>

O guia segue tratando das avaliações e notas incentivadas. Nesse tema, sugere que a plataforma divulgue com clareza as suas eventuais relações comerciais ou os incentivos que oferece para avaliadores ou ranqueadores, de maneira que o usuário possa facilmente fazer essa

---

<sup>740</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

<sup>741</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 2.

<sup>742</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 4.

<sup>743</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 6.

identificação.<sup>744</sup> Propõe também que não se ofereça incentivos condicionados a avaliações positivas e que se divulgue, claramente, a proporção da influência que esses incentivos possam ter na composição da nota reputacional. O guia aconselha, ainda, que as plataformas não desencorajem os usuários de fazerem avaliações negativas, afirmando que estas devem ser computadas de maneira justa, sem edição, demora, supressão ou outra forma de impedimento à sua publicação. Afirma que todas as avaliações, positivas ou negativas, devem ser publicadas e que as avaliações negativas devem ser aproveitadas como oportunidades para interagir com os usuários e buscar o aprimoramento do serviço.<sup>745</sup>

A propósito das metodologias de moderação e sistematização das informações reputacionais, a OCDE enfatiza que as plataformas devem apresentar uma explicação clara e evidente a respeito do modo segundo o qual tratam avaliações e compõem as notas reputacionais e preconiza que operem em estrito acordo com essas diretrizes, especialmente no que concerne ao prazo de publicação, aos critérios para a composição da nota e às razões para a recusa de avaliações.<sup>746</sup> Recomenda ainda que as avaliações e notas sejam publicadas o mais rapidamente possível, que sejam dispostas de maneira justa e transparente, sempre com a segurança de que uma avaliação não será computada mais de uma vez na formação do índice.<sup>747</sup> Declara que as avaliações só devem ser removidas após a impugnação ser considerada procedente e que a nota reputacional deve refletir o panorama geral das avaliações que a influenciam.<sup>748</sup>

---

<sup>744</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 11.

<sup>745</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 15.

<sup>746</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

<sup>747</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

<sup>748</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

As regras de boas práticas e governança para a atuação dos sistemas reputacionais, como as concebidas pela ISO e pela OCDE, são iniciativas regulatórias privadas, que não possuem, por si só, a capacidade de vincular a conduta das plataformas. Não se trata, portanto, de regras jurídicas de conteúdo obrigatório, e muito menos que estejam imunes a críticas e questionamentos quanto ao seu conteúdo. Além disso, as iniciativas são citadas a título ilustrativo, isto é, sem excluir outras possíveis propostas de governança similares, por parte de outras entidades privadas com interesse institucional no assunto. No entanto, o fato é que iniciativas como estas propõem modelos de operacionalização para as decisões e os processos empresariais relacionados ao funcionamento dos sistemas de reputação, que se destinam a adequar esses sistemas aos melhores parâmetros de governança concebidos e postos em prática no mercado e, ao fazê-lo, respondem, diretamente, ao convite formulado pelo artigo 50 da LGPD. E, nesse sentido, pode-se seguramente afirmar que esses modelos de operacionalização (assim como quaisquer outros modelos alternativos, devem ser interpretados como parâmetros de concretização e operacionalização das regras legais vigentes sobre proteção de dados pessoais, de cujo sistema fazem parte, e das quais são complemento necessário, numa perspectiva integrada e transversal de governança, que envolve iniciativas pública e privada.

Assim, e para que os modelos privados de operacionalização não destoem dos modelos legais aos quais devem, enfim, se conformar, se torna necessário interpretá-los em conjunto com os demais parâmetros legais de governança de dados, dentre os quais os mencionados acima: os princípios estabelecidos no artigo 6º da referida lei, o direito à explicação e à revisão de decisões automatizadas, e o critério do legítimo interesse.

### 3.2.1.1 Transparência e responsabilidade

Segundo se extrai do artigo 6º da LGPD, o tratamento de dados deve observar sobretudo os princípios da transparência, adequação, responsabilização e prestação de contas, que serviriam como vetores interpretativos no desenvolvimento e na utilização de sistemas de inteligência artificial confiáveis e auditáveis. A maioria dos estudos sobre o tema destaca tanto a transparência como a responsabilização e suas variações conceituais como os elementos principiológicos centrais da governança de dados na economia digital.<sup>749</sup> A respeito da

---

<sup>749</sup> ANJOS, Lucas Costa dos. Explicação como decorrência de uma transparência relacional. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 87-110, p. 88.

responsabilização, enfatiza-se especialmente que a governança deve se preocupar tanto com evitar e prevenir que riscos e lesões ocorram (uma perspectiva *ex ante* do princípio em questão) como em prestar contas e mitigar os danos eventualmente verificados (perspectiva *ex post*).<sup>750</sup>

A exigência de transparência nas decisões automatizadas tomadas por sistemas de inteligência artificial busca prevenir que a opacidade dos critérios utilizados (para, por exemplo, compor um determinado perfil de consumo, conceder ou negar crédito, direcionar certo tipo de publicidade a alguém, aplicar uma taxa maior a um empréstimo ou negar a cobertura de um seguro) impeça o interessado de sequer ter a possibilidade de se opor, de contestar ou pedir a revisão dessa mesma decisão. Na legislação europeia sobre proteção de dados pessoais, o princípio da transparência se concretiza por meio do direito do titular de acessar certas informações relativas ao tratamento dos seus dados e também de contestar a decisão automatizada que dele resulta ou que nele consiste — artigos 13 e 22 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais (RGPD).<sup>751</sup> No Brasil, o regime legal de proteção de dados pessoais assegura ao titular o direito de acessar e corrigir os dados, confirmar o tratamento, bem como de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses — incluídas aí as decisões destinadas a definir seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade. É dever do controlador fornecer, sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial — artigos 18 e 20 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nos sistemas reputacionais, a transparência e a responsabilidade estão associadas à autenticidade e à precisão das avaliações e notas dos provedores e usuários. Nesse momento, a transparência deve ser interpretada não em um sentido meramente formal, mas em um sentido material, finalístico. Sistemas reputacionais transparentes são aqueles que oferecem informações confiáveis, refletindo com integridade e precisão as autênticas experiências dos usuários. Ao

---

<sup>750</sup> FRAJHOF, Isabella. O papel dos mecanismos de compliance para a operacionalização do direito à explicação de decisões totalmente automatizadas. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 467-494, p. 478.

<sup>751</sup> UNIÃO EUROPEIA. Parlamento Europeu. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). Bruxelas, 27 abr. 2016. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>>. Acesso em 24/06/2024.

mesmo tempo, a confiabilidade, a integridade e a precisão asseguram um ambiente de trocas responsável, que mitiga riscos e previne danos. A propósito disso, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais determina que o tratamento deve assegurar a qualidade dos dados pessoais, definida como a exatidão, a clareza, a relevância e a atualização dos dados. Determina ainda que a exatidão, a clareza, a relevância e a atualização devem ser aferidas de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento — artigo 6º, inciso V.

Assim, a adoção e a divulgação adequadas de uma política clara e transparente quanto aos critérios de coleta de avaliações e quanto à composição e apresentação da nota reputacional, prevista pelas regras e boas práticas de governança como as da ISO e da OCDE, são pontos de partida fundamentais para a consecução do objetivo legal. Também caminham nesse sentido medidas de governança a propósito da prevenção do risco de decisões arbitrárias e discriminatórias, além da proteção da integridade dos dados — como a preferência pela adoção de sistemas reputacionais fechados, nos quais a realização de uma avaliação não pode ser feita anonimamente, dependendo de registro e identificação do avaliador, e é também condicionada a uma efetiva transação intermediada pela plataforma.<sup>752</sup>

Mas o adequado cumprimento aos mandamentos do artigo 6º, inciso V, da LGPD demanda da própria plataforma um compromisso com uma política equânime no que se refere à coleta, ao tratamento e à publicação de todo o universo de avaliações (independentemente de serem positivas ou negativas) e, em especial, no que diz respeito à prática de eventuais incentivos ou patrocínio de avaliadores.<sup>753</sup> Todos os critérios de moderação de conteúdo, os motivos aptos à aceitação ou à rejeição de avaliações, assim como o procedimento cabível à impugnação destas, devem ser amplamente divulgados e poder ser acessados por todos os utilizadores e eventuais públicos interessados.<sup>754</sup> Muitas vezes, a opção por sistemas fechados de reputação (por uma política de não patrocinar avaliações positivas, monitorar mais incisivamente a autenticidade das

---

<sup>752</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 15.

<sup>753</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 16.

<sup>754</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

experiências e limitar a moderação a manifestações injuriosas, caluniosas ou difamatórias) não é condizente com o modelo de negócio que a plataforma pretende adotar. Nesse caso, cumpre-lhe fazer alertas ainda mais contundentes aos utilizadores, deixando claro que as avaliações não são verificadas, sinalizando possíveis avaliações fraudulentas e, sobretudo, advertindo que podem não refletir a real experiência com o produto ou o serviço.<sup>755</sup>

Outro aspecto primordial da transparência, compreendida sob o prisma da exatidão e da informação reputacional, refere-se à preservação da atualização do índice. A reputação deve refletir a situação atual do provedor, senão não é uma informação precisa e adequada para instruir a escolha de outros usuários. Para tanto, as boas práticas recomendam que as avaliações sejam publicadas sem demora, o mais rapidamente possível.<sup>756</sup> Ao longo do tempo, as mais antigas devem ceder espaço para avaliações recentes, adotando-se um critério cronológico de exposição. Além disso, recomenda-se que as avaliações fiquem submetidas a um prazo de expiração, depois do qual se tornam indisponíveis para consulta dos usuários e deixam de influir na nota do provedor.<sup>757</sup> A atualização da avaliação pode ser um elemento ainda mais relevante para expressar a qualidade da experiência do usuário com produtos de maior vida útil. Afinal, com o passar do tempo, uma experiência inicialmente positiva com esses bens pode se converter em uma vivência bastante insatisfatória.<sup>758</sup> De grande importância para outros interessados na aquisição do mesmo produto, a atualização das avaliações pode ser obtida, por exemplo, por meio de uma política de envio de notificações aos usuários depois de certo tempo, solicitando que atualizem sua impressão sobre o bem.<sup>759</sup>

---

<sup>755</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

<sup>756</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

<sup>757</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 17.

<sup>758</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

<sup>759</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

### 3.2.1.2 Direito à explicação

Denominado direito à explicação, o direito de se obter informações claras e adequadas sobre os critérios e procedimentos usados para a decisão automatizada é o principal instrumento disponibilizado por lei para operacionalizar a exigência de transparência acerca dos parâmetros empregados na tomada dessas decisões e, assim, possibilitar que os titulares de dados se oponham, contestem ou peçam a revisão daquelas que considerem injustamente lesivas a seus interesses.<sup>760</sup> Afirma-se, nesse sentido, que a explicação possui um caráter instrumental, que o objetivo da transparência apenas se realiza quando a explicação for capaz oferecer informação útil ao interessado — isto é, lavrada em linguagem clara, simples e adequada o suficiente para assegurar a ele as devidas condições de contestar a decisão que o afeta.<sup>761</sup>

A tendência mercadológica da economia digital é de que as decisões automatizadas permaneçam como *black boxes*, opacas a agentes externos à empresa que faz uso desses sistemas. Objetivamente, o desenho de sistemas de reputação é muitas vezes considerado segredo industrial que assegura uma vantagem concorrencial ou que viabiliza um modelo de negócios. Tornando-se públicos e acessíveis todos os parâmetros utilizados para aferir a reputação de um motorista, anfitrião ou entregador, é bem provável que, logo, outras empresas se apoderem desses critérios e angariem ao menos parte do mercado consumidor desses serviços. Vale destacar, entretanto, que a opacidade não é apenas uma consequência da alta complexidade técnica, mas é também uma forma de as plataformas se conservarem em uma posição de poder com relação ao usuário.<sup>762</sup> A reputação se torna instrumento de exercício desse poder quando provedores e usuários avaliados não têm conhecimento do modo e dos parâmetros segundo os quais a plataforma realiza as avaliações. Evidência disso é que a maioria das ações judiciais relacionadas à explicação e à consequente revisão de decisões automatizadas no Brasil está associada a procedimentos

---

<sup>760</sup> MAGRANI, Eduardo; MIRANDA, Paulo Rodrigo de. Direito a inferências razoáveis como substrato normativo na consolidação de mecanismos de governança de sistemas automatizados de decisão no contexto da LGPD. In: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 131-148, p. 137.

<sup>761</sup> SELBST, Andrew; POWLES, Julia. Meaningful information and the right to explanation. **International Data Privacy Law**. Oxford, v. 7, i. 4, pp. 233-242, Nov./2017. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3039125](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039125)>. Acesso em 24/06/2024.

<sup>762</sup> ANJOS, Lucas Costa dos. Explicação como decorrência de uma transparência relacional. In: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 87-110, p. 93.

utilizados para exclusão, bloqueio, imposição de restrições e limitações de acesso ao aplicativo de transporte — como se conclui de levantamento realizado pelo Centro de Direito, Internet e Sociedade (CEDIS).<sup>763</sup>

Seguindo o que defende a literatura existente sobre o tema, o direito à explicação quanto aos critérios de decisão empregados em sistemas de reputação deve ser compreendido a partir de uma perspectiva dupla: relacional e contextual. O caráter relacional se desprende da constatação de que a transparência é sempre uma relação de comunicação entre duas partes ou entidades, de maneira que sua efetividade depende da adequação dos termos utilizados à condição e às circunstâncias do destinatário.<sup>764</sup> Nesse sentido, a transparência exige não só que a explicação, a mensagem, seja lavrada em termos simples, claros e suficientes, mas ainda que tenha condições de surtir o efeito desejado, isto é, que seja transmitida de forma inteligível e compreensível àquele a quem se dirige. Essa compreensão vai além da visão tradicional sobre o direito à explicação porque parte de um entendimento contextual do fenômeno comunicacional atravessado pelo princípio da transparência.<sup>765</sup> Vale dizer: aqui, a transparência não se satisfaz com exigências a respeito das palavras e frases utilizadas, a respeito do conteúdo sintático e semântico do enunciado. Não basta que termos e sentenças sejam claros e simples. Como conceito relacional e contextual, a transparência traz exigências também de ordem pragmática, referentes à conjuntura em que a comunicação se dá, com a intencionalidade, os modos, as formas e os instrumentos eleitos para a transmissão da mensagem.<sup>766</sup>

A comunicação acerca dos critérios empregados para coletar, tratar e publicar avaliações, bem como para compor a nota reputacional, deve ser concretizada pelo desenho de instrumentos de governança que possibilitem a penetração de uma cultura de proteção de dados, transparência, responsabilidade e compromisso com a autenticidade e a integridade da informação difundida a propósito dos provedores e usuários da plataforma. Isso pode ser feito por meio da elaboração e divulgação de um código de conduta para integrantes e colaboradores e pela elaboração de

<sup>763</sup> MENDES, Laura Schertel; FUJIMOTO, Mônica (Orgs.). **Painel LGPD nos Tribunais**. 1ª Ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, 2024, p. 80.

<sup>764</sup> FELZMANN, Heike; VILLARONGA, Eduard Fosch; LUTZ, Christoph; TAMÓ-LARRIEUX, Aurelia. Transparency you can trust: transparency requirements for artificial intelligence between legal norms and contextual concerns. **Big Data & Society**, Copenhagen, v. 6, n. 1, pp. 1-14, Jan./Jun. 2019, p. 8.

<sup>765</sup> ANJOS, Lucas Costa dos. Explicação como decorrência de uma transparência relacional. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 87-110, p. 89.

<sup>766</sup> CANÇADO, Márcia. **Manual de semântica: noções básicas e exercícios**. 2ª Ed. Belo Horizonte: UFMG, 2008, p. 16.

termos e condições para a realização de avaliações e para a composição do índice reputacional, dos quais se possam depreender claramente os requisitos e critérios para avaliar e ser avaliado, assim como as circunstâncias que podem conduzir à desconsideração ou à revisão de apreciações ou à aplicação de prêmios e penalidades.<sup>767</sup>

Atenção especial deve ser dispensada à previsão e à explicação de parâmetros de sistematização que possam ser decisivos para a reputação dos utilizadores. O fato de todas as avaliações serem tratadas de maneira universal e equânime, ou de segmentos especiais de avaliadores e avaliados gozarem de espaços de destaque é exemplo de um elemento que influencia de maneira determinante na reputação. A circunstância de as listas de avaliações serem dispostas em ordem cronológica ou de a disposição ser influenciada também por outros dados pessoais do utilizador, como localização, faixa etária ou outros marcadores de interesse, também é elemento importante no desenho do modelo. A nota reputacional variará conforme o lapso temporal considerado para sua composição seja mais ou menos alargado e conforme os eventuais pesos que a plataforma queira atribuir às avaliações mais recentes e às mais antigas na formação do índice.

Além disso, a exigência de uma comunicação eficaz compreende o estabelecimento de canais efetivos de interação entre a plataforma e seus utilizadores (especialmente nas próprias aplicações), por meio dos quais seja possível, com rapidez, impugnar ou pedir a revisão de certa avaliação ou nota reputacional, bem como oferecer serviços de assistência ao usuário insatisfeito, receber dele impressões e contribuições para o aprimoramento continuado do serviço.<sup>768</sup> A abordagem contextual do dever de comunicação revela a assimetria da relação entre usuário e plataforma, característica que deve ser manejada em favor dos direitos e interesses de cada um dos pólos dessa relação. A informação literal, relativa aos algoritmos e códigos-fonte utilizados para compor a reputação, interessa somente à plataforma, que é indiferente para os interesses de oposição, contestação ou revisão perseguidos pelo usuário. A divulgação desse tipo de informações não aproveitaria na oferta de uma boa explicação, e prejudicaria significativamente o outro pólo da relação, que teria suprimida sua vantagem concorrencial.

---

<sup>767</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 5.

<sup>768</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 6.

Em contrapartida, informações de caráter pragmático a respeito da decisão automatizada, como o motivo pelo qual se utiliza tal critério de avaliação, a finalidade para a qual se faz determinada espécie de moderação e quem tem acesso ou direito de uso e disposição de certas informações reputacionais, podem oferecer explicações mais úteis para os propósitos do titular. Ao mesmo tempo, esse tipo de informação dificilmente implicará em divulgação de segredos e vantagens concorrenciais legítimas da plataforma, de maneira a atingir um equilíbrio interessante entre os diferentes pontos de vista que a legislação pretende proteger. A transparência operacionalizada pelo direito à explicação deve ser concebida como uma transparência qualificada, resguardando ao titular, por um lado, as ferramentas necessárias à possibilidade de se opor e contestar as decisões tomadas a respeito da sua reputação, enquanto, por outro, preserva o aspecto técnico e o patrimônio intelectual acumulado pelos desenvolvedores desses sistemas, deixando que sejam perscrutados apenas por meio de auditorias realizadas por terceiros, especializados e imparciais, com atenção a cada desenho ou modelo concreto de negócio.<sup>769</sup>

### 3.2.1.3 Legítimo interesse

Na prática, o legítimo interesse é possivelmente o critério segundo o qual se trata o maior volume de dados pessoais no cotidiano operacional da economia digital, justificando, em tese, por exemplo, a atividade de tratamento realizada pelas empresas dedicadas ao comércio de dados, à publicidade direcionada, à análise de risco de crédito e investimento, à condução de estratégias em campanhas político-eleitorais e assim por diante. Lícitas, todas essas atuações dependem do tratamento de dados pessoais para a realização de seu objeto social, podendo, teoricamente, invocar um interesse legítimo no acesso, no uso e na disposição desses dados.

Nos termos precisos da lei brasileira, o legítimo interesse do controlador ou de terceiro poderá ser indicado como base legal para o tratamento dos dados pessoais que se mostrem necessários para atendê-lo, “exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais” (artigo 7º, inciso IX). Ao avaliar se o critério se faz presente em cada oportunidade, Bruno Bioni argumenta que a redação legal aponta para a necessidade de se fazer um balanceamento entre o interesse no acesso e uso dos dados e a

---

<sup>769</sup> ANJOS, Lucas Costa dos. Explicação como decorrência de uma transparência relacional. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 87-110, p. 89 e também PASQUALE, Frank. **The Black Box Society**. The secret algorithms that control money and information. Cambridge: Harvard University Press, 2015, p. 141.

frustração que isso pode implicar tanto para as legítimas expectativas como para os direitos fundamentais do titular.<sup>770</sup> Em síntese, o autor indica que esse equilíbrio deve considerar, em cada situação concreta: i) se o controlador tem em vista uma finalidade legítima para o tratamento dos dados, ii) se os dados a serem tratados são realmente necessários para atingir essa finalidade e iii) se o uso secundário dos dados está inserido no contexto das legítimas expectativas do titular — notadamente se é compatível com o motivo que originou a coleta do dado, se estão próximos um do outro.<sup>771</sup> Por fim, a análise proposta deve considerar as possíveis repercussões negativas do tratamento em termos de discriminação e sobre a autonomia do titular dos dados, bem como garantir a este transparência acerca das circunstâncias relevantes para o tratamento e também das salvaguardas empregadas para mitigar os riscos envolvidos.<sup>772</sup> Segundo o autor, o legítimo interesse impõe ao controlador ou operador, ainda, o ônus de demonstrar o atendimento à norma de regência.

A ideia de que o tratamento segundo o legítimo interesse deve estar adstrito à legítima expectativa do titular dos dados está inicialmente relacionada ao chamado uso secundário dos dados pessoais, isto é, à exploração econômica dos dados para além da finalidade que motivou sua coleta. No caso dos sistemas reputacionais, a legítima expectativa do titular deveria ser aferida, assim, com relação a eventuais outras aplicações que a plataforma possa querer dar a esses dados, ultrapassando seu emprego nas funções informativa e disciplinar. Nessa linha, entende-se que o agente responsável por efetuar o tratamento não é completamente livre para extrair informações pessoais a partir dos dados e metadados de que dispõe, e que, ao fazê-lo, está restrito a auferir apenas as chamadas inferências razoáveis.<sup>773</sup> Sandra Wachter e Brent Mittelstadt afirmam que essa salvaguarda se desdobraria em um dever *ex ante* de justificação, por parte da plataforma, a respeito de toda operação de tratamento, além de um mecanismo *ex post* de impugnação, por parte do usuário, de inferências irrazoáveis feitas a seu respeito. Outro

---

<sup>770</sup> BIONI, Bruno. Legítimo interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JR., Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 315.

<sup>771</sup> BIONI, Bruno. Legítimo interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JR., Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 316.

<sup>772</sup> BIONI, Bruno. Legítimo interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. In: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JR., Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 316.

<sup>773</sup> WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent. A right to reasonable inferences: re-thinking data protection law in the age of Big Data and AI. **Columbia Business Law Review**, Washington, v. 2, i. 1, pp. 1-130, 2019, p. 12.

parâmetro que pode auxiliar na obtenção de um equilíbrio e uma melhor objetividade na realização do balanceamento entre legítimo interesse e legítimas expectativas remete ao sinalagma contratual.

A relação contratual sinalagmática é comumente o contexto jurídico-institucional no qual se pretende o tratamento pelos sistemas reputacionais fundado no legítimo interesse, podendo, assim, oferecer uma importante baliza temática para essa operação. Sinalagma contratual é sinônimo de reciprocidade ou interdependência das prestações. No contrato sinalagmático, cada prestação é a razão de ser da prestação contrária. Compreendido como instrumento de realização da justiça contratual, a ideia subjacente ao sinalagma é a de que “cada uma das partes recebe benefícios que sejam adequada contrapartida dos sacrifícios que assume”.<sup>774</sup> Assim, em linha de princípio, o horizonte de legítima expectativa do titular que é provedor ou usuário na contratação intermediada por plataformas é de que o tratamento de dados realizado pelos sistemas reputacionais seja exclusivamente voltado para o fornecimento de informações adequadas aos usuários e para o exercício da disciplina sobre os maus provedores. Na conjuntura de uma plataforma de transporte por aplicativo, por exemplo, pode-se esperar o tratamento de dados a respeito da avaliação do provedor a fim de recomendar possíveis oportunidades para o aprimoramento do serviço, mas não para comercializá-los com outras empresas especializadas em serviços de perfilamento. A balança pende especialmente contra o tratamento em hipóteses nas quais tenha como objetivo a composição de perfis de personalidade extremamente abrangentes, que poderiam oferecer um mapeamento completo da sua vida digital ou um nível excessivo de influência e controle sobre seu comportamento — não só porque o mapeamento completo foge às legítimas expectativas de qualquer participante de contratações intermediadas por plataformas, mas sobretudo porque esses perfis acarretam riscos grave de comprometimento da sua autonomia pessoal.<sup>775</sup>

Em contrapartida, a aferição da legitimidade do interesse se torna mais difícil em circunstâncias nas quais o uso pretendido não é totalmente desconexo com aquele que motivou a coleta. Poder-se-ia argumentar, por exemplo, que a plataforma (ou o próprio provedor) possui interesse legítimo em utilizar a nota reputacional para balizar a aferição do risco do motorista, em

---

<sup>774</sup> NORONHA, Fernando. **O Direito dos Contratos e seus Princípios Fundamentais** (autonomia privada, boa-fé, justiça contratual). São Paulo: Saraiva, 1994, p. 221.

<sup>775</sup> BIONI, Bruno. Legítimo Interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JR., Luiz Otávio (Coord.). **Tratado de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 364.

um contrato de seguro veicular voltado à realização de transporte por aplicativo. Embora a contratação intermediada de transporte por aplicativo e a contratação de um seguro veicular para a realização dessa atividade sejam relações contratuais distintas, há um claro elemento de conexão entre a qualidade da condução do veículo e o nível de risco a ser assumido pelo seguro. Da mesma forma, o índice de satisfação dos clientes de um vendedor em um *marketplace* pode ser elemento importante, por exemplo, para o cálculo da empresa que lhe empreste os recursos necessários para a expansão do seu negócio. Nessas circunstâncias, a aferição do legítimo interesse demanda uma avaliação criteriosa, caso a caso, dada a tenuidade da linha que separa o interesse legítimo da abusividade. É fundamental notar, contudo, que muitas vezes a nota reputacional é composta (ao menos em parte) por critérios que não têm nenhuma relação com o risco que se pretenda aferir. Não poderiam, portanto, influir no momento do cálculo correlato.<sup>776</sup>

Para além disso, também se pode pensar o legítimo interesse como critério de balizamento para a concepção de modelos estatísticos voltados à moderação das avaliações, dentro da própria plataforma. O Superior Tribunal de Justiça já decidiu que a moderação pode ser concebida como iniciativa de *compliance* da plataforma, sendo legítima a retirada, por iniciativa própria e sem ordem judicial, do conteúdo que viola a lei ou seus termos de uso.<sup>777</sup> Como a moderação das avaliações é instância inerente à finalidade que orienta a coleta dos dados pelos sistemas reputacionais, não se trata, propriamente, de um uso secundário dos dados reputacionais. Ainda assim, nessas instâncias de decisão automatizada, a plataforma interfere nas escolhas e manifestações apresentadas pelas partes, seja porque elege os quesitos e seus respectivos pesos na composição da nota, seja porque rejeita certos tipos de avaliações, seja porque determina também os critérios de sanção e as penalidades aplicáveis aos provedores. Portanto, as próprias escolhas de moderação, para além de deverem ser divulgadas com o detalhamento e o destaque cabíveis, devem poder ser justificáveis diante do legítimo interesse das plataformas em oferecer uma informação precisa, bem como mecanismos de disciplina justos e razoáveis.<sup>778</sup> Retomando a lição

---

<sup>776</sup> A Lei do Cadastro Positivo (Lei Federal 12.414/2011) estabelece, a propósito, que nos elementos e critérios considerados para composição da nota ou pontuação de crédito de pessoa cadastrada em banco de dados não podem ser utilizadas informações não vinculadas à análise de risco de crédito e aquelas relacionadas à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, ao sexo e às convicções políticas, religiosas e filosóficas (art. 7º-A, inciso I).

<sup>777</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 2.139.749/SP. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 27/8/2024. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 30 de agosto de 2024.

<sup>778</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 12.

de Bioni, pode-se dizer que o legítimo interesse é a base legal adequada a justificar a elaboração dos modelos de moderação das avaliações, mas apenas enquanto se dê com o objetivo de cumprir apropriadamente as funções de informar os usuários e de disciplinar razoavelmente os provedores. Vale dizer: a moderação não pode nem deve resultar na distorção da informação, para favorecer indevidamente a plataforma, tampouco pode conduzir à aplicação de penalidades injustas ou desproporcionais aos provedores. Seguindo ainda a lição de Bioni, verifica-se ser da plataforma o ônus da justificação das suas escolhas de moderação e de tratamento de dados, bem como da divulgação, ampla, prévia e evidente, de uma explicação clara sobre os critérios segundo os quais trata as avaliações e sistematiza a nota reputacional, sobre as circunstâncias que ensejam a rejeição de uma apreciação e, sobretudo, sobre as que acarretam a aplicação de penalidades aos provedores — além de, evidentemente, operar em estrito acordo com esses parâmetros.<sup>779</sup>

### 3.2.2 Os riscos envolvidos

Como se percebe, as regras e boas práticas aplicáveis aos sistemas reputacionais se somam aos parâmetros de governança estabelecidos pela LGPD, com o objetivo de conferir operatividade e concretude aos seus princípios, regras e instrumentos de governança nesse setor específico da atividade das plataformas. Como evidencia a análise realizada nos tópicos antecedentes, a interseção dessas regras e boas práticas com os parâmetros legais é clara. Em que pese não tenham sido elaboradas por operadores e controladores de dados, mas por organizações privadas com autoridade reconhecida no respectivo campo da atividade econômica, elas congregam experiências de diversas origens nacionais e propõem parâmetros concretos para o desenho e a operação dos sistemas reputacionais, tendo por objetivo a proteção dos utilizadores — especialmente no que diz respeito à qualidade da informação e, conseqüentemente, ao tratamento justo e equânime dos participantes dessas relações. Em posse do conjunto dessas disposições normativas, torna-se possível apreciar os principais riscos associados à operação automatizada dos sistemas reputacionais, e formular propostas concretas para a sua prevenção ou minimização.

---

<sup>779</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 19.

### 3.2.2.1 Restrição da autodeterminação pessoal

A literatura especializada identifica como frequente o risco de a decisão automatizada resultar em uma intrusão indevida ou excessiva em esferas da intimidade ou da privacidade dos titulares de dados.

Como se sabe, informações pessoais e inferências baseadas em rastros de dados exsurtem de maneira emergente, surpreendente e descoordenada da atividade econômica em questão e da interação entre os diferentes agentes componentes de uma rede ou cadeia de fornecimento de produtos e serviços digitais. Informações comportamentais constituem o produto final intencionado do exercício dessa atividade, mas o efetivo conteúdo, a possível utilidade econômica e também os efeitos danosos dessas informações raramente podem ser previstos com precisão no momento da concepção e do desenho do sistema. Assim sendo, diante desse novo cenário de mercado, os mecanismos jurídicos tradicionais de tutela inibitória ou repressiva contra a lesão à privacidade, à imagem e à honra raramente estão aptos a conferir proteção adequada e suficiente.

Bruno Bioni afirma que o risco de intrusão, decorrente sobretudo de estratégias de marketing direcionado, deve ser compreendido de maneira mais ampla, não se limitando à perspectiva da violação da privacidade. A agregação excessiva e ilimitada de informações pessoais é intrusiva sempre que interfere na esfera de autodeterminação da pessoa.<sup>780</sup> Os sistemas reputacionais são especialmente vocacionados a ensejarem esse tipo de risco, uma vez que a informação reputacional é elemento central em certas atividades, como na análise de potencial crédito, no risco atuarial, na locação imobiliária e assim por diante. Nesse contexto, a utilização da má reputação obtida em uma plataforma em outras esferas da atividade da pessoa reputada pode acarretar restrições excessivas para sua autodeterminação, implicando, por exemplo, a contratação de seguro pessoal ou patrimonial com taxas mais elevadas ou a impossibilidade de obtenção de crédito imobiliário ou estudantil. Tal risco está especialmente presente em sistemas reputacionais que se pretendam universais, totais ou muito abrangentes — como os modelos de crédito social chinês. Nessas circunstâncias, mecanismos de inteligência artificial sofisticados seriam capazes de compor perfis comportamentais de escopo extenso, que ostentam o potencial de prever e influenciar de maneira determinante o comportamento das

---

<sup>780</sup> BIONI, Bruno. Legítimo interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. *In*: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JR., Otavio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337, p. 320.

pessoas, colocando em xeque a própria ideia de autonomia privada e liberdade contratual. Em um cenário em que o comportamento do indivíduo se torna inteiramente previsível e manipulável por um sistema de inteligência artificial, não resta muito espaço para a compreensão de contratantes e consumidores como pessoas dotadas de autonomia e responsabilidade por seus atos e suas decisões.

No caso específico dos sistemas reputacionais, o risco de intrusão está associado à vocação da informação reputacional para orientar cálculos probabilísticos em operações econômicas que são externas à rede em que ela foi sistematizada, e, conseqüentemente, à legitimidade ou ilegitimidade do interesse na utilização secundária desses dados. De maneira concreta, esse risco pode ser minimizado por meio da definição clara e divulgação ampla das finalidades para as quais os dados coletados pelos diversos sistemas reputacionais poderão ser utilizados e pela restrição do escopo de utilização desses dados por esses sistemas automatizados. Segundo se depreende das regras ISO e OCDE, por exemplo, essas informações devem constar de maneira prévia e clara dos termos de adesão e dos códigos de procedimento da plataforma, que deve operar em estrita conformidade com os mesmos.<sup>781</sup> As boas práticas recomendam ainda que os dados inseridos pelos usuários somente sejam utilizados para a composição das informações reputacionais e que qualquer outro uso que se pretenda para os mesmos, para além de excepcional, seja respaldado por consentimento específico.<sup>782</sup> Por outro lado, os sistemas de inteligência artificial que objetivam classificar ou ranquear as pessoas com base em seu comportamento social ou em atributos da sua personalidade, por meio de pontuação universal, para o acesso a bens, serviços e políticas públicas, tendem a ser vedados, considerado o alto risco que implicam para a autodeterminação e para os direitos fundamentais. Há disposições nesse sentido tanto na legislação europeia que regulamenta o uso de inteligência artificial como, também, no Projeto de Lei brasileiro a respeito do mesmo tema.<sup>783</sup>

---

<sup>781</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 4.

<sup>782</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 7.

<sup>783</sup> UNIÃO EUROPEIA. EU AI Act: first regulation on artificial intelligence. European Parliament. Topics. Digital. Artificial Intelligence. 08 Jun. 2023. Disponível em: <<https://www.europarl.europa.eu/topics/en/article/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence>>. Acesso em 02/08/2024 e BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei 2338/2023. Dispõe sobre o uso da Inteligência Artificial. Brasília, 03 Maio 2023. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>>. Acesso em 22/05/2024.

### 3.2.2.2 Decisões arbitrárias e discriminatórias

O algoritmo é “apenas um conjunto de instruções matemáticas, uma sequência de tarefas para alcançar um resultado esperado em um tempo limitado”.<sup>784</sup> Sua racionalidade é uma racionalidade estatística, probabilística, de correlações. Os sistemas algorítmicos trabalham, assim, com parâmetros matemáticos para fazerem seus julgamentos e tomarem suas decisões. Há, portanto, no nível ético, uma incompatibilidade fundamental entre a linguagem utilizada pelos algoritmos e a linguagem da justiça, tradicionalmente empregada para solucionar dilemas humanos.<sup>785</sup> Como o cálculo probabilístico e a linguagem formal não são capazes de compreender e expressar as vicissitudes e sutilezas envolvidas nesses julgamentos, abre-se espaço a decisões arbitrárias, ou marcadas por vieses discriminatórios, que “sistematicamente e injustificadamente produzem resultados injustos ou prejudiciais para membros de grupos demográficos específicos”.<sup>786</sup>

Ainda que se possa argumentar que a discriminação baseada em dados e características pessoais, abstratamente considerada, não constitui um desvalor, podendo frequentemente se fazer útil e benéfica para a sociedade (como verificado, por exemplo, na segmentação por cor para aprimorar o tratamento contra o câncer de pele),<sup>787</sup> fato é que, na prática cotidiana, o quadro se revela bastante diferente. De forma concreta, a discriminação algorítmica colide constantemente com as aspirações e os princípios de igualdade de tratamento e de oportunidades entre pessoas de diferentes classes sociais, orientação sexual, origem étnica ou racial, normalmente levando ao cerceamento ou à imposição de maiores obstáculos aos indivíduos pertencentes a minorias para acessarem bens e serviços disponibilizados nos mercados digitais.<sup>788</sup>

---

<sup>784</sup> KAUFMAN, Dora. **A inteligência artificial irá suplantará a inteligência humana?** Barueri: Estação das Letras e Cores, 2019, p. 34.

<sup>785</sup> FRAZÃO, Ana. Obstáculos para a consideração de questões éticas nos julgamentos algorítmicos. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 37-65, p. 38.

<sup>786</sup> COELHO, Alexandre Zavaglia; CORTIZ, Diogo. Os *frameworks* de governança de sistemas de inteligência artificial e sua correlação com os aspectos éticos e de explicabilidade de decisões automatizadas. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 111-130, p. 117.

<sup>787</sup> COELHO, Alexandre Zavaglia; CORTIZ, Diogo. Os *frameworks* de governança de sistemas de inteligência artificial e sua correlação com os aspectos éticos e de explicabilidade de decisões automatizadas. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 111-130, p. 116.

<sup>788</sup> O'NEIL, Cathy. **Weapons of Math Destruction**. How big data increases inequality and threatens democracy. New York: Crown, 2016, p. 119.

Nas decisões automatizadas tomadas por sistemas de reputação, o risco da arbitrariedade e da discriminação se volta especialmente para o cuidado com a subjetividade inerente à avaliação dos usuários e com a seleção dos critérios utilizados. Como dito anteriormente, as apreciações são sempre subjetivas e podem, elas próprias, encerrar vieses discriminatórios.<sup>789</sup> Ao realizarem suas avaliações, os usuários podem ser influenciados por uma série de vieses, favorecendo certos produtos e serviços para justificar suas próprias decisões (dissonância cognitiva), privilegiando produtos e serviços de que têm melhor conhecimento (viés de manada), secundando avaliações de produtos bem avaliados (viés da influência social), avaliando bem os provedores que o avaliarão em troca (viés de cortesia) ou emitindo opiniões radicalizadas com o objetivo de angariar apoio de outros usuários (viés da autosseletividade). Além disso, muitos usuários silenciam diante de uma experiência comum com a contratação intermediada por plataformas, mas fazem questão de avaliar provedores excepcionalmente bons ou ruins (viés de polarização).

Considerando o modelo eleito para a sistematização das avaliações, observa-se que alguns dos critérios podem eventualmente não ter conexão adequada com o objeto da prestação contratual. A utilização de parâmetros inadequados resulta em arbitrariedade na composição da nota reputacional. Também não se pode descartar a possibilidade de o preconceito enraizado na sociedade se expressar por meio das avaliações efetuadas pelos usuários de sistemas reputacionais. Pesquisa realizada por Naiara Evangelo e Fátima Oliveira demonstra, por exemplo, que nas transações intermediadas pela Uber a origem racial influencia tanto no momento da avaliação, para aumentar ou reduzir o número de estrelas conferido a um motorista ou passageiro, como também na escolha do provedor sobre aceitar ou recusar a corrida solicitada por alguém.<sup>790</sup>

Todas essas situações encerram risco que deve ser mitigado por meio da instituição de ferramentas adequadas de governança. Em primeiro lugar, o desenho dos critérios de avaliação deve ser cuidadoso, considerando os aspectos mais relevantes da atividade mediada pela plataforma e também o contexto econômico em que essa atividade é prestada. Ao projetar o sistema de reputação, o desenvolvedor deve se perguntar: quais são as ações mais relevantes para

---

<sup>789</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

<sup>790</sup> EVANGELO, Naiara Silva; OLIVEIRA, Fátima Cristina Regis Martins de. A experiência negra de ranqueamento social na Uber: uma reflexão racializada da vigilância contemporânea. **Comunicação e Sociedade**. [On-line], v. 39, pp. 83-100, 2021, p. 99. Disponível em: <<https://revistacomsoc.pt/index.php/revistacomsoc/article/view/2838/3532>>. Acesso em 12/08/2024.

esse serviço? Que comportamentos dos usuários devem ser encorajados ou desencorajados?<sup>791</sup> Por outro lado, a construção dos sistemas de reputação pode acontecer de maneira a identificar vieses conhecidos, como os supracitados, a partir do cruzamento dos dados do avaliado com as avaliações fornecidas.<sup>792</sup> Com a aplicação adequada da inteligência artificial, certas expressões e conotações discriminatórias utilizadas nas avaliações podem ser automaticamente identificadas.<sup>793</sup> É importante que essa atuação moderadora conste da política de transparência da plataforma com relação ao tratamento das avaliações, a fim de que provedores e usuários sejam informados a esse respeito. Avaliações muito destoantes da tendência, do conjunto ou do histórico de determinado profissional podem ser submetidas a um escrutínio mais detalhado, preferencialmente pela análise de um ser humano, para que se consiga identificar uma ocorrência discriminatória com mais precisão.

Para enfrentar situações nas quais a divergência se afigure menos clara e evidente, é fundamental que exista uma política eficiente de impugnações. Os utilizadores devem poder questionar as avaliações recebidas ou a sua influência sobre a nota reputacional por meios acessíveis e também obter uma explicação adequada por parte da plataforma.<sup>794</sup> Sendo uma avaliação questionada, recomenda-se solicitar ao avaliador que forneça informações mais detalhadas, de maneira a respaldar a sua apreciação.<sup>795</sup> E todas as avaliações de teor difamatório ou em desconformidade com os termos da plataforma devem ser retiradas do ar tão logo quanto

---

<sup>791</sup> DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. *In*: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society: How Online Opinions are Reshaping the Offline World**. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12, p. 4.

<sup>792</sup> COELHO, Alexandre Zavaglia; CORTIZ, Diogo. Os *frameworks* de governança de sistemas de inteligência artificial e sua correlação com os aspectos éticos e de explicabilidade de decisões automatizadas. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 111-130, p. 115.

<sup>793</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 4.

<sup>794</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 13.

<sup>795</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 15.

possível, após o procedimento protocolar de verificação, deixando, também, de surtir efeito sobre a nota reputacional.<sup>796</sup>

### 3.2.2.3 Avaliações falsas e incentivos

O incidente de segurança relacionado às informações reputacionais pode decorrer tanto de circunstâncias em que há uso ou acesso não autorizado a essas informações (comprometimento da confidencialidade), como em situações nas quais há modificação no conteúdo dessas informações (comprometimento da integridade), como, enfim, em hipóteses de ocorrência de indisponibilização da informação à pessoa a quem a informação é destinada (comprometimento da disponibilidade).<sup>797</sup>

Nos sistemas reputacionais, as avaliações falsas, fraudulentas ou inautênticas são motivo comum de corrupção da informação pessoal. Os sistemas reputacionais são habitualmente vitimados por condutas estratégicas intencionadas ao comprometimento da integridade da reputação dos provedores. Isso se dá por meio de ações coordenadas, de origem humana ou automatizada, que inserem avaliações falsas nos sistemas, incrementam ou reduzem artificialmente sua reputação, assim os favorecendo ou desfavorecendo frente aos concorrentes.<sup>798</sup> As avaliações falsas podem decorrer da atuação dos usuários, movidos por intenção de favorecer (*boosting*) ou prejudicar (*vandalism*) determinado provedor.<sup>799</sup> Pode também ocorrer a ação anticoncorrencial por parte de provedores que inserem, adquirem ou produzem, via terceiros (*astroturfing*), um determinado número de avaliações artificiais.<sup>800</sup>

<sup>796</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018, p. 9. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68193.html>>. Acesso em 02/08/2024, p. 15.

<sup>797</sup> CERTbr. O que é um incidente de segurança? [On-line], *s.d.* Disponível em: <<https://www.cert.br/docs/certbr-faq.html>>. Acesso em 01/08/2024; e também SOMBRA, Thiago Luís. Planos de resposta a incidentes de segurança com dados pessoais e a construção de uma governança responsiva. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 605-621, p. 610.

<sup>798</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 14.

<sup>799</sup> MAGRI, Geo. False recensioni di beni o prodotti in internet e responsabilità civile. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 20, pp. 113-135, abr./jun. 2019, p. 116.

<sup>800</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 14.

Há, por outro lado, situações em que a própria plataforma interfere na integridade da reputação por meio da metodologia adotada para sua sistematização, suprimindo avaliações muito negativas, estimulando seus usuários a produzirem avaliações artificialmente positivas ou omitindo certo grupo ou tipo de avaliações na formatação da nota reputacional (*grade inflation*).<sup>801</sup> Essas práticas são desestimuladas pelos documentos técnicos porque comprometem a integridade da informação reputacional, trazendo prejuízo para os provedores e levando a engano o consumidor. Recomenda-se que todas as avaliações sejam tratadas de forma equânime, independentemente de serem positivas ou negativas, e que o número total das avaliações seja apresentado ao lado do índice reputacional de cada provedor, para que os utilizadores tenham a dimensão adequada da proporção das avaliações ali computadas, em comparação com o todo o universo de transações precedentes.<sup>802</sup>

Segundo se depreende, ilustrativamente, do guia de boas práticas da OCDE, a possibilidade de efetuar avaliações sob condição de anonimato, a ausência de procedimentos de checagem de identidade e autenticidade da experiência relatada, bem como a preferência pelo desenho de modelos abertos de reputação (que muitas vezes congregam essas duas condições) são circunstâncias que propiciam um ambiente favorável às avaliações inautênticas.<sup>803</sup> Assim, a minimização dos riscos relativos à segurança e à integridade da reputação está diretamente ligada à adoção de medidas que tenham em vista a garantia da autenticidade e precisão das informações reputacionais — sobretudo por meio da checagem de identidade, da exigência de registro para a realização de avaliações e da verificação de eventuais dados relativos a transações específicas. O documento ainda aponta que, para a obtenção de um universo mais distribuído de avaliações, pode-se estabelecer uma política de incentivos a fim de motivar os usuários a avaliarem (sem

---

<sup>801</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 17.

<sup>802</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024, p. 15.

<sup>803</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 6.

estimular mais a avaliação positiva que a negativa), além de enviar notificações para que o façam.<sup>804</sup>

#### 3.2.2.4 Penalidades severas e prolongadas

O grupo de trabalho de proteção de dados do Artigo 29, que presta consultoria à Comissão Europeia, aduz que decisão automatizada envolvendo dados pessoais encerra o risco de impactar significativamente as circunstâncias, o comportamento ou as escolhas dos indivíduos envolvidos, de ter um efeito prolongado ou até permanente nos titulares dos dados ou, em seu extremo, de levar à exclusão ou à discriminação de indivíduos.<sup>805</sup> O argumento joga luz sobre cenário (não incomum ao funcionamento dos sistemas de reputação) em que a operação digital dá ensejo à associação, de maneira perene ou reiterada, a informações pessoais desfavoráveis, implicando lesão renitente à sua dignidade, sua autonomia, privacidade, imagem e honra, ou, mais frequentemente, impondo obstáculos sucessivos para o acesso a bens e serviços digitais.

Em tese, toda decisão automatizada que envolva o tratamento de dados pessoais tem o potencial de impactar significativamente as circunstâncias, o comportamento e as escolhas dos indivíduos envolvidos. A nota peculiar do risco ora referido reside na reiteração ou persistência do incômodo, o que pode conduzir a um estado de estigmatização do qual o indivíduo dificilmente conseguirá se desvencilhar.

O sociólogo Erving Goffman relata que os gregos criaram o termo estigma para se referirem a sinais corporais com os quais se procurava evidenciar algo de extraordinário ou mau sobre o status moral de quem os apresentava.<sup>806</sup> Na sociedade moderna, por um processo de abstração, estigma passa a designar a associação de um atributo moral depreciativo à identidade social de determinada pessoa, destacando-a do grupo social a que pertence. Goffman afirma que o estigma consiste em relação particular entre o atributo e um estereótipo, que tem tanto a propriedade de caracterizar uma pessoa como estragada e diminuída como a de confirmar a normalidade de alguém. Uma vez estabelecido, o estigma se consolida em característica social

---

<sup>804</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

<sup>805</sup> UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Article 29 Data Protection Working Party. Guidelines on Automated Individual Decision-Making and Profiling for the Purposes of Regulation 2016/679 (wp251rev.01). Brussels, 22 Aug. 2018. Disponível em: <<https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053>>. Acesso em 19/06/2024, p. 21.

<sup>806</sup> GOFFMAN, Erving. **Estigma** — notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Tradução de Mathias Lambert. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva, 1981, p. 4.

relevante e perene, fazendo com que o indivíduo, sempre que ingresse em algum círculo social, tenha sua identidade definida à luz daquele atributo depreciativo, que o torna menor e incompleto em comparação com os demais integrantes do grupo ou com a circunstância em que se insere. No exemplo citado no capítulo precedente, dos comerciantes de diamantes pertencentes a comunidades de judeus ortodoxos, o inadimplemento de seus compromissos se torna um estigma, persegue-os (e seu grupo familiar) nos mais diversos círculos de convivência social, fazendo com que sejam excluídos não só de atividades profissionais, mas também de liturgias religiosas, espaços comunitários de ensino, lazer e recreação, e assim por diante.<sup>807</sup>

Nos sistemas de reputação, em particular, é comum que uma sequência de decisões ou avaliações estigmatizantes influencie de maneira determinante, porém prejudicial, o comportamento da pessoa avaliada, estimulando-a a assumir a identidade do estigma e, assim, aprofundando sua segregação ou exclusão no mercado desejado. Os atingidos por avaliações de alto risco creditício, por exemplo, tendem a buscar ainda mais empréstimos, na esperança de melhorarem seu escore. Evidentemente, contudo, o incremento do montante devedor conduz a um maior aprofundamento do risco creditício, especialmente quando as taxas e os juros se apresentam cada vez mais elevados, refletindo o risco crescente do credor. A situação se transforma em um círculo vicioso. A cada novo empréstimo, a cada nova tentativa de melhorar o escore, o tomador aprofunda ainda mais seu passivo financeiro e, com isso, assume de vez o comportamento do devedor descontrolado e inconsequente que o escore busca refletir.<sup>808</sup>

Com os provedores de produtos e serviços via plataforma pode-se passar algo semelhante. Uma vez alvejado por más avaliações, o provedor pode buscar incrementar o volume de vendas ou de serviços prestados em determinado lapso temporal, no intuito de assim melhorar seu ranqueamento. No entanto, o incremento da intensidade da prestação pode levar à adoção de uma postura negligente, levando-o, por exemplo, a trabalhar um número excessivo de horas consecutivas, a encurtar seus períodos de descanso ou a descuidar de aspectos relacionados à segurança na realização da atividade — o que, para além do potencial de aprofundar sua má reputação, pode gerar riscos adicionais para si e para os usuários. Nos sistemas reputacionais, é frequente que a pessoa atingida por um estigma algorítmico fique indefinidamente sujeita à associação ao atributo depreciativo, encontrando grandes obstáculos para retomar um bom

---

<sup>807</sup> RICHMAN, Barak D. How community institutions create economic advantage: jewish diamond merchants in New York. *Law & Social Inquiry*. Cambridge, v. 31, i. 2, pp. 383-420, Spring/2006, p. 407.

<sup>808</sup> HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. *American Business Law Journal*. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022, p. 70.

ambiente, e, não raro, vindo até a ser definitivamente excluída da possibilidade de prestar seus serviços por meio da plataforma.

Muito embora as regras e boas práticas aqui examinadas não tenham dispensado maior atenção aos riscos do problema do estigma reputacional, é possível dizer que a minimização dos efeitos do estigma pode ser assegurada a partir da atualização da nota reputacional. Afinal, a nota disponibilizada deve refletir a situação atual do provedor ou do usuário, de maneira que aquele bom ou mau desempenho pontual não influa durante muito tempo em sua composição. Para atingir esse objetivo, as boas práticas recomendam a fixação de um prazo de validade para as avaliações, depois do qual elas deixam de influenciar na reputação.<sup>809</sup> Segundo o guia da OCDE, por exemplo, a adoção de uma ordem cronológica de apresentação para as avaliações também contribui para a atualização da informação reputacional. Nesse contexto, as avaliações devem ser publicadas o mais rapidamente possível, para que não fiquem desatualizadas.<sup>810</sup> O emprego de medidas que previnam a reincidência, evitando que uma única má avaliação seja computada por mais de uma vez na composição da nota, também cria um obstáculo para que uma situação pontual desfavorável contribua para a formação de um estigma.<sup>811</sup> Por fim, em conformidade com o estabelecido no artigo 20 da LGPD, o direito de oposição ou de impugnação das notas e avaliações automaticamente extraídas também é fator determinante na prevenção da estigmatização no âmbito da contratação intermediada por plataformas.

Na linha do defendido pelo grupo de trabalho de proteção de dados do Artigo 29, a fim de evitar que a sanção se torne uma situação perene, contribuindo assim para a estigmatização do usuário, a exclusão decorrente da má nota reputacional jamais pode ser uma penalidade de caráter permanente, senão transitória. Sob a perspectiva da função disciplinar desempenhada pelos sistemas de reputação, a exclusão possui, inquestionavelmente, o caráter de sanção. O afastamento definitivo do provedor ou usuário com uma nota reputacional extraordinariamente

---

<sup>809</sup> BUSCH, Christoph. Crowdsourcing Consumer Confidence: how to regulate online rating and review systems in the collaborative economy. In: DE FRANCESCHI, Alberto (Ed.). **European Contract Law and the Digital Single Market**. The Implications of the Digital Revolution. Cambridge: Intersentia, 2016, pp. 221-244, p. 237.

<sup>810</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024, p. 20.

<sup>811</sup> ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024.

baixa deixa de cumprir o importante papel de estimular a readequação da conduta aos parâmetros de prestação esperados pelos integrantes do sistema. O banimento não tem propriedade corretiva. Dessa forma, a aplicação da sanção não pode se dar de maneira excessiva, desproporcional ou permanente, mantendo um provedor irremediavelmente impossibilitado de acessar o mercado. No ponto, cabe lembrar que, muitas vezes, a plataforma opera um determinado serviço em situação de monopólio ou oligopólio. Nesse cenário, a penalidade de descadastramento acaba implicando, na prática, o cerceamento de seu acesso a toda uma atividade econômica ou profissional ou a um mercado de consumo específico. Assim, podem servir para prevenir a estigmatização a imposição de um limite temporal às penas de exclusão em razão de má reputação — quando não existam outros fundamentos relevantes para a aplicação da medida, como a realização de práticas criminosas no exercício da atividade — e, eventualmente, a instituição de políticas e programas de capacitação ou reciclagem.

### 3.2.3 Uma matriz de governança para os sistemas reputacionais

A partir das ideias até então desenvolvidas, se torna possível conceber uma matriz de governança para o desenho e a operação dos sistemas reputacionais no contexto da contratação intermediada por plataformas.

Essa matriz de governança considera, de um lado, os principais riscos envolvidos na atuação desses sistemas e, de outro, as principais medidas que poderiam mitigar esses riscos e prevenir que eles se concretizem em danos para os titulares de dados e para os demais utilizadores desses sistemas.

O artigo 50 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais se torna o ponto focal em torno do qual se constrói a ideia de uma matriz de governança para a atuação dos sistemas reputacionais, na medida em que o dispositivo legal estimula a incorporação de regras e boas práticas de governança, tais quais as exemplificadamente editadas pela ISO e pela OCDE, nas operações que envolvem o tratamento de dados pessoais.

Tal modelo de governança poderia ser resumido da seguinte maneira:

Riscos	Medidas Mitigatórias
<p><b>Restrição da autodeterminação pelo uso secundário da informação reputacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● informar de forma clara sobre o modo de uso do dado reputacional nos termos de serviço</li> <li>● operar em estrita conformidade com esses termos</li> <li>● exigir o consentimento específico para o emprego do dado reputacional em finalidade distinta das de informar e disciplinar os utilizadores do sistema</li> <li>● não conceber ou operar sistemas reputacionais abrangentes ou de escopo universal</li> </ul>
<p><b>Arbitrariedade ou discriminação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● adotar <i>design</i> voltado para informações estritamente relevantes para o fornecimento do produto ou para a prestação do serviço ofertado</li> <li>● adotar IA moderadora capaz de identificar vieses, tendências e expressões discriminatórias</li> <li>● informar claramente sobre critérios de moderação de avaliações nos termos do serviço</li> <li>● instituir uma política de impugnações que faculte o contraditório entre avaliador e avaliado e a apresentação de provas sobre os fatos narrados nas avaliações</li> </ul>
<p><b>Avaliações falsas e incentivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● não suprimir avaliações negativas simplesmente por sê-lo</li> <li>● tratar todas as avaliações de forma equânime, tanto na apresentação como na composição da nota reputacional</li> <li>● informar os utilizadores de maneira clara sobre os critérios de apresentação e sistematização das avaliações, e especialmente quando adotar pesos diferenciados para categorias diversas de avaliadores</li> <li>● preferir sistemas reputacionais fechados</li> <li>● adotar controles de autenticidade dos avaliadores (verificação de identidade, IP de origem, etc.)</li> </ul>
<p><b>Penalidades severas/prolongadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● atualizar constantemente a nota reputacional</li> <li>● apresentar avaliações em ordem cronológica (mais recentes em detrimento das mais antigas)</li> <li>● computar avaliações apenas uma única vez na composição da nota</li> <li>● adotar política de impugnação de notas e avaliações</li> <li>● impor um limite temporal às penalidades de suspensão ou descredenciamento (quando não existam outros fundamentos jurídicos para a medida além da má avaliação)</li> </ul>

Como visto anteriormente, as regras e boas práticas desenvolvidas por entidades privadas cumprem o importante papel de conferir concretude e operacionalidade aos parâmetros legais da LGPD, traduzindo normas como as que exigem transparência e responsabilidade, ou facultam o tratamento de dados com base no legítimo interesse, em regras concretas sobre a concepção e a operação dos sistemas reputacionais.

Contudo, é fundamental salientar que as regras e boas práticas eventualmente formuladas por instâncias de *private governance* devem ser interpretadas criticamente, pois os modelos de concepção e operacionalização dos sistemas reputacionais devem estar adequados aos parâmetros legais e constitucionais vigentes, respeitando, em particular, o conjunto de direitos fundamentais de que são titulares os utilizadores das plataformas digitais.

Seja como for, o fato é que o artigo 50 da LGPD pode e deve ser lido como um convite à participação e à colaboração da iniciativa privada na construção dos parâmetros de governança que irão balizar, em concreto, o desenho e a operação de diversas instâncias de tratamento de dados pessoais, sendo também aplicável à atuação dos sistemas reputacionais.

O exame do dispositivo legal supracitado evidencia, ademais, que o modelo de governança pela reputação, na contratação intermediada por plataformas não é um modelo de pura autorregulação, que teria a reputação como mecanismo autossuficiente de governança. Tem-se, antes, um modelo de carácter transversal, híbrido, no qual regras e boas práticas editadas por entidades privadas se integram aos parâmetros legais de governança para oferecer uma regulação coordenada, oferecendo soluções de operação e de compliance que sejam economicamente eficientes, mas também respeitadoras dos direitos e interesses dos envolvidos nessa atividade.

## CONCLUSÃO

A literatura preexistente propõe que os sistemas de reputação são mecanismos de governança contratual que alertam os usuários acerca de provedores com mau desempenho, punem esses maus provedores, e os mantêm alijados dos melhores espaços de oferta de produtos e serviços; operando uma espécie de seleção natural na contratação intermediada por plataformas digitais — substituindo, de maneira eficaz, a regulação legal pertinente ao tema. Mas uma investigação mais aprofundada sobre o papel dos sistemas de reputação sob a perspectiva da teoria da governança demonstrou que essa suposição não é justificada.

Muito utilizada na pesquisa em Ciências Sociais recentemente, a terminologia da governança dificilmente encontra uma definição conceitual ou etimológica mais categórica. Originalmente, a teoria da governança se refere à atividade de governo, à alocação do poder público, ao modo de funcionamento estatal e à limitação do alcance do poder do Estado Democrático diante de focos de poder emanados do segmento privado da sociedade civil. No direito público, governança é sinônimo de descentralização dos poderes jurídico e normativo, da horizontalização das relações entre o poder público e os agentes privados, de incentivo ao consenso como forma de resolução dos conflitos e de instrumentos jurídicos que, como o contrato e o negócio jurídico, possibilitam a colaboração, a cooperação e a parceria em vez de relações de subordinação.

Já no âmbito do direito privado, a governança se desenvolve em significados bastante particulares.

*Private governance* é um campo de estudos sobre a auto-organização de comunidades e grupamentos específicos, sobre a instituição e os efeitos de normas privadas e sobre a relação que essas normas estabelecem com a lei oficial. Na prática cotidiana, grupos diversificados estabelecem entre si regras e instituições próprias, que passam a reger suas relações jurídicas e comerciais, assumindo também a tarefa de solucionar eventuais conflitos e disputas. A doutrina considera que essa norma privada se desenvolve à sombra da lei, e que a sua autoridade, para além de ser aceita pela comunidade, há de ser reconhecida pela ordem jurídica vigente.

A governança corporativa talvez seja, hoje, o aspecto mais conhecido e estabelecido da teoria da governança. Na origem, a governança corporativa buscava advogar por um modelo empresarial alternativo ao da primazia dos acionistas. Atualmente, a obsessão pelo uso do termo

reflete diferentes ideias, modelos e instrumentos de gestão das sociedades acionárias, cujas características comuns se resumem à defesa de uma organização democrática, que seja responsiva não apenas aos interesses das diferentes classes de acionistas, mas que também esteja atenta aos interesses de outros públicos (*stakeholders*), bem como à submissão da gestão a mecanismos que atuem como freios e contrapesos, para garantir que as decisões e os processos não descurem desses outros interesses. Graças à ação de grupos da sociedade civil organizada e de entidades internacionais como a ONU, a OCDE, o FMI e o Banco Mundial, a governança corporativa deixou de ser somente uma teoria sobre a disputa entre classes de acionistas pelo controle da empresa, transformando-se em um conjunto de valores e princípios éticos, regras e boas práticas de monitoramento de processos, gestores e demais atores institucionais, com o objetivo de contemplar os diferentes interesses envolvidos na atividade empresarial.

A governança corporativa ostenta, portanto, um patamar principiológico ou regulatório e outro patamar operacional; um aspecto externo e outro interno. No patamar externo, a governança corporativa impõe que diretoria, conselho de administração e demais órgãos da empresa observem as regras legais e os padrões éticos de conduta. No patamar interno, os programas de conformidade (*compliance*) surgem como um conjunto de mecanismos de governança concebidos para reduzir riscos e para criar, difundir e consolidar uma cultura empresarial de respeito a essas regras e valores.

Nas relações contratuais, a governança se relaciona aos tipos contratuais gerais (ou estruturas contratuais), categorias que se situam no meio-termo entre o conceito abstrato e o contrato empírico, congregando certos dados da realidade socioeconômica. A governança contratual foi inicialmente concebida como a matriz institucional na qual as transações são negociadas e executadas. Oliver Williamson afirmava que o contrato poderia conter uma estrutura de governança inespecífica, semiespecífica ou efetivamente específica, correspondendo cada uma delas, respectivamente, aos modelos de contrato clássico, neoclássico e relacional. A transformação operada na realidade econômica acarreta uma transformação relevante nos princípios que orientam a contratação, abrindo espaço para a renegociação e a revisão durante a execução.

Nas redes contratuais, a governança está relacionada à produção de efeitos e à distribuição dos riscos para além de uma transação ou relação contratual em particular. As redes são estruturas contratuais ou tipos gerais porque congregam características normativas e certos dados da

realidade socioeconômica. Uma operação econômica unificada une, como causa sistemática, todas as avenças singulares que lhe subjazem. E a preservação dessa causa se dá por meio da concepção de mecanismos de governança capazes de produzirem efeitos supracontratuais, alinhando a eficácia dos contratos singulares à finalidade comum que os une.

Com a transnacionalização dos mercados privados, primeiro a partir da estruturação de cadeias globais de valor e, em seguida, pelo advento das redes de contratos geridos por plataformas digitais, a governança contratual, agora potencializada pelo emprego de tecnologias da informação e da comunicação, amplia exponencialmente seu leque de possibilidades. O capitalismo informacional se beneficia da força dos laços fracos das redes, que servem como pontes de transmissão de informação relevante entre membros de diferentes círculos sociais. No ambiente contratual, as empresas líderes das cadeias de valor e as plataformas digitais recriam muitas das estruturas de governança típicas do universo corporativo. Os contratantes se submetem a padrões normativos e rotinas de monitoramento de desempenho a fim de satisfazerem as exigências de investidores e outros públicos interessados, de parâmetros de responsabilidade trabalhista, social e ambiental. Nas relações digitais em particular, as plataformas engendram uma conjuntura em que os usuários podem oferecer e adquirir produtos e serviços entre si, mas estabelece os termos e as condições gerais em que essas transações podem ocorrer, além de instituírem mecanismos de fiscalização de toda essa atividade.

Essas condições econômicas e sociais tornam o ambiente propício para um novo fôlego de estudos sobre a governança no âmbito contratual, dessa vez voltados para a preocupação com o risco sistêmico de cadeias e redes de contratos — como o que se verificou a propósito da crise financeira de 2008, nos Estados Unidos da América. Por mais que a nova governança contratual ainda parta da definição oferecida por Williamson, ela agora incorpora aportes teóricos da *private governance* para perceber o contrato como um elemento que não existe isoladamente, mas está inserido em um contexto social repleto de contingências que sobre ele incidem. Nessa metodologia de análise do contrato, as escolhas dos contratantes passam a ser percebidas como contingenciais para outros públicos interessados (consumidores, empregados, comunidades, meio ambiente) e, conseqüentemente, veem-se sujeitas a estruturas e mecanismos que buscam resguardar esses interesses. A participação dos *stakeholders* nos processos de monitoramento e nas instâncias de *compliance* areja o contrato, transforma-o, potencialmente, em um instrumento

mais democrático de gestão dos interesses privados. Dota as avenças de grandes cadeias e redes de freios e contrapesos similares àqueles observados a propósito dos governos e das empresas.

Assim como a governança corporativa, também a contratual se compõe de uma dimensão principiológica e outra operacional, de uma vertente externa e outra interna. Responde a um ambiente legal e regulatório híbrido, ao mesmo tempo em que lida com a operacionalização de práticas e padrões normativos, processos e estruturas típicos de *compliance*, que objetivam concretizar, no contrato, uma cultura de respeito aos princípios e valores éticos e aos demais padrões mercadológicos; e dentre os quais se situam os sistemas de reputação.

Reputação é uma noção antiga que utilizamos intuitivamente para obter informações sobre outras pessoas e, ao mesmo tempo, para conservarmos nossa própria imagem. Tem, portanto, uma função cognitiva e uma função normativa; é fonte de conhecimento e é também motivação para agirmos de determinada maneira. A reputação está fundamentalmente relacionada a um sentimento de autoestima, mas também se caracteriza como um interesse indireto, uma vez que é fundamental ter uma boa reputação para estabelecer relações comerciais confiáveis e alcançar melhores ganhos financeiros. Sob uma perspectiva sociobiológica, mas que tem ampla aplicabilidade em outros campos das Ciências Humanas (como a Economia, a Ciência Política e a política criminal), está relacionada a iniciativas que buscam promover a cooperação e o altruísmo. Encerra uma presunção razoavelmente segura sobre o comportamento futuro de interlocutores em cenários de interação reiterada, presunção essa extraída do histórico de ações desses mesmos indivíduos em contatos precedentes. Apresenta-se, sobretudo, como um fenômeno social emergente de comunidades e grupamentos sociais, que tem uma transmissão não linear, desenvolve-se espontânea e desorganizadamente no fluxo da interação social, a partir da fusão de avaliações difusas sobre a conduta das pessoas com avaliações das avaliações desse comportamento (meta-avaliações).

Com o Direito, a reputação apresenta uma relação historicamente marcada pela ambiguidade. Nas idades média e moderna, os códigos de honra da aristocracia autorizavam os homens a procederem com violência em retaliação a ofensas à sua reputação, ao passo que a reputação feminina era (e ainda é) instrumento de opressão. As primeiras codificações criminais e civis refletiam uma sociedade caracterizada por diferentes mundos de honra, em que a cada indivíduo era atribuída uma posição estamental específica conforme o gênero, a profissão, a

vinculação e o status familiar. A reputação era tutelada como valor social e a respeitabilidade de cada pessoa variava conforme sua posição.

Nas sociedades democráticas contemporâneas, a reputação se vê tradicionalmente associada ao princípio da dignidade e se contrapõe ao exercício irrestrito das liberdades de expressão. Propõe-se que as contendas envolvendo a divulgação ou publicação de texto, vídeo ou áudio ofensivo à dignidade de alguma pessoa ponderem os interesses envolvidos, conforme a natureza do fato, a qualidade da pessoa e as circunstâncias de tempo e local. Nas últimas décadas, porém, o advento e a popularização dos meios de informação e comunicação digitais modificaram profundamente as dinâmicas pelas quais nos comunicamos, interagimos socialmente, fazemos negócios e consumimos, exigindo também uma reconceitualização da normatividade da reputação. Ao viverem uma experiência de vida de natureza híbrida, parte humana e parte artificial, apresentarem-se e interagirem regularmente com outrem por meio de tecnologias da comunicação e informação, delegando a elas a maioria das faculdades que normalmente estão associadas à personalidade individual (memória, decisões pessoais, tarefas rotineiras, hobbies etc.), as próprias pessoas são, no paradigma informacional, induzidas a se conceberem como organismos informacionais (*inforgs*), e a reputação desponta como um dos ingredientes mais relevantes para a economia, o trabalho e o consumo no mundo dito *onlife*, em que a enorme demanda informacional faz com que todos, em suas atividades cotidianas, atuem como avaliadores e também sejam objeto de avaliação dos demais. Essas dinâmicas de avaliação recíproca e de atuação negocial a partir da informação reputacional dão ensejo a um mercado caracterizado por mundos reputacionais, que reúnem as informações pertinentes a cada âmbito de atividade econômica ou profissional.

Paralelamente, a reputação jamais deixou de ter uma função econômica relevante, bem apreendida por estudos estrangeiros ligados às escolas da análise econômica e sociológica do Direito. Pesquisas de viés econômico ressaltam o caráter não legal da garantia reputacional associada ao descumprimento de contratos e à descontinuidade de relações comerciais e trabalhistas. A reputação seria um investimento que cada parte empenha no momento em que promete algo à outra. Das investigações de verve social se colhe o caráter relacional e não rival das diferentes formas de capital social, o poder que alguém possui (em razão de sua posição social e de sua rede de contatos) de influenciar outras pessoas para obter delas um comportamento cooperativo.

A centralidade da governança por meio da reputação é iluminada em estudos empíricos promovidos a propósito das relações entre vizinhos no condado de Shasta, na Califórnia, entre comerciantes judeus de diamantes, em Nova York, e nos contratos entre tomadoras e fornecedoras de equipamentos industriais, nos Estados Unidos como um todo. Nesses sistemas de *private governance*, a reputação aparece como meio de exercício de autotutela contra danos provocados pelo pisoteio do gado em plantações, mantém comerciantes e empresários adimplentes quanto a seus compromissos comerciais e estimula a eficiência e a inovação no fornecimento de equipamentos industriais. Porém, não afasta completamente a lei e a possibilidade de recurso à jurisdição. Contendas muito graves, excepcionais ou que de outra forma fogem ao cotidiano dos afazeres dessas comunidades continuam podendo ser levadas aos Tribunais e decididas segundo a lei oficial.

Contemporaneamente, a reputação se converte em instrumentos sofisticados de governança das relações contratuais por meio dos sistemas de escores e certificações nas cadeias e redes de fornecimento, da atividade de avaliação e concessão de notações de risco voltadas para o mercado de investimentos e de modelos estatísticos direcionados para a aferição do risco de crédito do consumidor.

A notação de risco é elemento essencial para o funcionamento do mercado de capitais. O *rating* compila e expressa uma grande variedade de componentes informativos técnicos, difusos e de difícil interpretação sob a forma de índices alfanuméricos, que indicam com simplicidade, concisão e objetividade o grau de risco representado por um possível investimento. Está associado à possibilidade de o credor incorrer em perdas caso as obrigações assumidas por um tomador não sejam liquidadas nas condições pactuadas. Esse risco pode ser influenciado pela inadimplência ou pela deterioração da qualidade do crédito, que expressa a improbabilidade de o credor recuperar integralmente o valor no futuro. Cada agência oferece uma metodologia própria de classificação e, em geral, a avaliação é contínua e dinâmica, levando em consideração variáveis quantitativas, como as informações econômicas e financeiras extraídas das demonstrações contábeis da empresa, e também variáveis qualitativas, como a capacidade administrativa dos gestores e a qualidade dos controles internos, além de outras circunstâncias particulares do setor econômico ao qual o título se vincula.

No mercado de consumo, o acesso ao crédito frequentemente se revela um verdadeiro portal para o bem-estar: o financiamento habitacional possibilita a realização do sonho da casa

própria, o automotivo proporciona a compra de um meio de transporte ou de uma importante ferramenta de trabalho, o empréstimo estudantil viabiliza a conquista do diploma e uma formação profissional, o cartão de crédito permite a aquisição de um pacote de viagem e assim por diante. A fim de auxiliar quem empresta a avaliar o risco envolvido na celebração do contrato, abrangendo aspectos relacionados à pessoa do outro contratante e sua capacidade de tomar e efetivamente pagar o empréstimo, bancos de dados negativos reúnem informações cadastrais sobre aqueles consumidores que se encontram inadimplentes com suas obrigações. Já modelos estatísticos como o *credit score* atribuem pesos diferenciados às múltiplas variáveis fornecidas aos birôs de crédito, sistematizando-as sob a forma de escores, que expressam a probabilidade de adimplemento do indivíduo.

Nesses mercados, o tratamento das informações reputacionais é um ponto de especial interesse normativo, uma vez que a legislação proíbe a análise de crédito levar em consideração informações que não estiverem vinculadas ao risco, informações relacionadas à origem social e étnica, à saúde, à genética, ao sexo e a convicções políticas, religiosas e filosóficas, informações de pessoas que não tenham com o cadastrado relação de parentesco de primeiro grau ou de dependência econômica e informações relacionadas ao exercício regular, pelo cadastrado, de direitos como os de conhecer os critérios, de impugnar ou de pedir a revisão da avaliação realizada. Tradicionalmente alimentam esses bancos de dados as linhas de empréstimos contratadas, montante emprestado, valor atual da dívida, histórico de pagamento, limite de crédito e situação presente da conta, além de ações judiciais, ônus tributários e eventuais pedidos de falência e recuperação, bem como informações fornecidas aos birôs por bancos e demais instituições financeiras, operadoras de cartões de crédito, concessionárias prestadoras de serviços de luz, gás, água e esgoto, provedores de TV por assinatura e internet, instituições de ensino e outras empresas que operam com venda a crédito. Atualmente, no entanto, modelos preditivos alternativos, elaborados por empresas de tecnologia da informação (*fintechs*), valem-se de mecanismos sofisticados de inteligência artificial para coletar e fazer uso de dados alternativos marginais (*alternative fringe data*), que não são diretamente relacionados ao comportamento financeiro do consumidor.

Mineradoras de dados empregam técnicas de rastreamento (*tracking*) de inúmeros aspectos da atividade on-line dos usuários (como renda familiar, histórico de compras) e dados sociodemográficos (como taxas de desemprego, natalidade e criminalidade de certas regiões e

bairros da cidade, estilo de vida, hábitos culturais e comportamentais) que, combinados com dados pessoais por aplicações de inteligência artificial, permitem deduzir uma grande quantidade de informações a propósito de perfis de consumo. O uso de dados alternativos na composição de escores de crédito representa um risco à justiça e à equidade dessa prática mercadológica, uma vez que, ao não existir transparência ou clareza quanto ao tipo ou à abrangência dos dados utilizados, não há garantia de que os escores não são influenciados por informações relacionadas à origem social e étnica, à saúde, à genética, ao sexo e a convicções políticas, religiosas e filosóficas, ou, ainda, por quaisquer outras informações, especialmente as sociodemográficas, que impliquem tratamento discriminatório com relação ao acesso a crédito para consumo.

No limite desse apetite por dados e por modelos cada vez mais preditivos, o sistema de crédito social desenvolvido pelo governo chinês desperta especiais interesse e preocupação, pois envolve um compartilhamento mais livre de informações reputacionais entre os diferentes bancos de dados referentes a crédito de pessoas físicas e jurídicas, dívidas judiciais e pequenas infrações perante a comunidade local. Tem-se como resultado potencial um sistema de amplo e penetrante controle social, no qual o acesso a utilidades básicas, como ensino, saúde e emprego, ficaria condicionado à manutenção, em todos os aspectos da vida do cidadão, de comportamentos individuais considerados adequados pelo governo e pela opinião pública.

Os sistemas de reputação são apontados como peças essenciais para o bom funcionamento da economia digital. A maioria das plataformas é dotada de alguma variação de estruturas informacionais que possibilitam aos usuários avaliarem determinados aspectos da transação relativa ao fornecimento de um produto ou à prestação de um serviço, que pode ter sido prestado on-line ou fisicamente. Os fatores sujeitos à avaliação diferem de sistema para sistema, podendo estar relacionados à qualidade do produto ou serviço oferecido, ao cumprimento das obrigações contratuais pela outra parte, ao atendimento (satisfatório ou não) das expectativas do consumidor, ao comportamento dos contratantes ao longo da negociação (quando houver), durante a execução ou em eventual assistência e resolução de problemas posteriores. A avaliação pode ser realizada com base em um ou mais de um desses aspectos, que, por sua vez, podem estar divididos em conjuntos de quesitos. O modo como é feita também depende do desenho do sistema em cada plataforma digital, sendo que, geralmente, os sistemas reputacionais existentes utilizam uma escala de índices numéricos ou simbólicos em que melhor é a nota atribuída ao quesito quanto maior for a numeração alcançada. Em outras situações também é permitido que os usuários

agreguem comentários a suas avaliações. Há sistemas fechados, nos quais somente quem participou de uma transação pode avaliar, e sistemas abertos à avaliação por qualquer pessoa com acesso à aplicação.

Ao coletarem e sistematizarem as dezenas, centenas ou milhares de experiências dos usuários e converterem-nas em escores, notas, índices e símbolos que representam a reputação digital de um utilizador das plataformas, os sistemas reputacionais operam como mecanismos tradutores da avaliação efetuada pelos usuários (o *input*) na linguagem, comum e socialmente reconhecida, da reputação (o *output*). Cumprem, em um ambiente especialmente caracterizado pela superabundância informacional, a importante função de fornecer a informação em termos simples e objetivos, promovendo um ambiente confiável para a realização de negócios e consumo.

Por outro lado, a governança desempenhada pelos sistemas reputacionais também está associada à função de monitoramento do comportamento dos provedores. Estes estão cientes de que más avaliações levam ao decréscimo do escore ou à perda de posições no ranking, o que implica piores condições para a prestação do serviço ou um menor volume de ofertas, criando um obstáculo significativo para a continuidade de sua atividade comercial ou profissional. A lógica é clara: a boa reputação atrai e a má reputação afasta os potenciais compradores de produtos ou tomadores de serviços, que preferem comprar e tomar de outros negócios e profissionais mais bem conceituados. Os sistemas reputacionais criam incentivos para que o provedor se comporte de determinada maneira, ao mesmo tempo em que estabelecem desincentivos para que o faça de forma diversa. Com isso, contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e respondem de maneira célere a provedores que deixam de cumprir suas obrigações ou que são incapazes de oferecer uma experiência adequada aos clientes.

Supõe-se, com isso, que os sistemas reputacionais seriam instrumentos autossuficientes de governança para as contratações intermediadas por plataformas. Na prática, porém, a perseverança de problemas relacionados à operação de tais sistemas coloca essa suposição em xeque. Em que pese a promessa de eficiência e qualidade, provedores e usuários de serviços continuam expostos a riscos consideráveis, decorrentes de maus prestadores ou de pessoas mal intencionadas. Com frequência, as informações veiculadas nos sistemas reputacionais se mostram inexatas ou enganosas e tampouco é raro encontrar avaliações artificiais, falseadas, com o objetivo de favorecer o avaliado ou de prejudicar os concorrentes. Também ocorre de anúncios

pagos estarem imiscuídos em rankings reputacionais, levando o consumidor a aferir incorretamente a reputação de um provedor patrocinado. Além disso, avaliações subjetivas, enviesadas, falsas, arbitrárias, discriminatórias ou desproporcionais prejudicam injustamente determinados provedores, especialmente aqueles já atravessados por outras vulnerabilidades, levando o sistema de governança disciplinar a lhes impor penalidades e ônus indevidos.

Diante de tudo isso, o estudo da governança das contratações intermediadas por plataformas demanda uma clivagem importante. Por um lado, é possível pensar nos sistemas de reputação como instrumentos de governança desses contratos, descrevendo mais precisamente esse contexto institucional e o modo específico pelo qual tais sistemas contribuem para o êxito dessas relações contratuais (governança por sistemas de reputação). Por outro lado, é preciso perquirir que limites devem ser impostos à operação desses sistemas, de maneira a proteger direitos subjetivos e interesses juridicamente relevantes das partes envolvidas nessas relações (governança dos sistemas de reputação).

O estudo da governança por sistemas de reputação parte da constatação de que a economia digital se estrutura como um ecossistema em rede, cuja base é composta por grandes empresas fornecedoras da infraestrutura digital e na camada superior é que se oferece, diretamente aos usuários, conteúdo ou serviços virtuais.

Traço fundamental do modelo econômico das plataformas é sua habilidade de apreender e aproveitar a inteligência coletiva (*wisdom of the crowd*). A partir dela, é possível entender as vontades pessoais dos usuários e incorporá-las ao próprio processo produtivo. Ao contribuir ativamente para o desenvolvimento, o aprimoramento e o controle da qualidade de produtos e serviços, por meio de sistemas de avaliações, notações, ranqueamentos, comentários e opiniões, o consumidor se torna um *prossumidor* em um sistema de produção colaborativa (*commons-based peer production*), que auferir lucro a partir da execução de pequenas tarefas por uma multidão de colaboradores desintegrados, porém rigorosamente monitorados por dispositivos tecnológicos de governança — como os sistemas de reputação.

As diversas configurações contratuais particulares da economia digital e das empresas colaborativas podem ser reconduzidas ao elemento comum consubstanciado na existência de estruturas, mecanismos ou instrumentos que possibilitam à plataforma exercer a governança das transações entre os demais atores envolvidos: provedores e usuários. Essa intermediação pode ser descrita como o tipo contratual geral, ao qual se alinham os contratos da economia colaborativa,

que viabilizam uma dinâmica de prestação de serviços entre provedores e usuários, bem como os contratos de compra e venda via *marketplaces*, que possibilitam a venda de produtos à distância por meio digital.

A contratação intermediada por plataforma se caracteriza basicamente por uma estrutura subjetiva piramidal, com a plataforma em posição de proeminência, definindo os termos gerais da transação entre quem fornece e quem toma o produto ou serviço. Além disso, materializa-se inteiramente em âmbito digital (a aplicação de internet). A plataforma monitora e supervisiona todas as ações das demais partes por meio de instrumentos ou mecanismos de governança, oferecendo aos envolvidos as informações e os recursos de comunicação necessários à prelibação, conclusão e execução das operações. Esses contratos se distinguem por oferecerem uma estrutura de governança privada, dedicada à criação de um ambiente de confiança para a efetivação das transações, abrangendo o fornecimento de informações reputacionais às partes, o monitoramento de seu comportamento na execução dos negócios e a resolução de eventuais controvérsias surgidas ao longo do processo.

O presente modelo contratual constitui uma espécie híbrida entre o modelo transacional clássico e o modelo relacional, exibindo algumas das características do primeiro e alguns traços do segundo. Por um lado, a contratação intermediada por plataformas regula transações bilaterais entre provedores e usuários — como as que se destinam à aquisição de produtos, à realização de corridas ou à reserva e ao uso de acomodações. Ao mesmo tempo, porém, estabelece regras pertinentes a uma relação direta e duradoura entre cada provedor e usuário com a plataforma, o que representa uma relação indireta, mas igualmente duradoura, entre o conjunto de provedores e usuários de todo um sistema.

A articulação entre as transações e as relações referidas só é possível porque os integrantes de todo o sistema estão ligados entre si por laços reputacionais (*reputational bonds*). Nesse cenário, deixar de prestar adequadamente o serviço avençado ou de entregar o produto conforme combinado implica não só o inadimplemento de uma operação, mas implica, concomitantemente, a frustração de uma expectativa reputacional.

A reputação apresenta, assim, um duplo sentido. Em uma primeira dimensão, consiste em importante fonte de informações para usuários que desejam escolher um dentre os inúmeros provedores de produtos e serviços disponíveis em uma plataforma. Expressa por uma nota, um índice ou o posicionamento em um ranking, síntese das avaliações ofertadas por outros usuários

do mesmo produto ou serviço, a reputação de um dado provedor reflete o histórico de transações anteriores das quais tomou parte. Indica, mais especificamente, que cumpriu (ou que eventualmente deixou de cumprir) os compromissos anteriormente assumidos. Os usuários esperam que a reputação, expressa nesses termos e símbolos, dê uma ideia da confiabilidade daquele provedor, da probabilidade de ele vir a honrar a prestação eventualmente avençada, bem como da qualidade do produto ou do serviço por ele oferecido, isto é, da probabilidade de a transação lograr satisfazer adequadamente o seu interesse.

A reputação aparece na economia digital como produto ou serviço ofertado pela própria plataforma, faz parte do sistema de governança por ela estruturado, de maneira a tornar a contratação intermediada por plataformas uma alternativa viável e competitiva às trocas tradicionais. A plataforma atua como intermediária nas operações entre provedores e usuários também no que se refere à redução da dispersão da informação — esse é efetivamente um serviço oferecido aos transatores, tanto que há plataformas inteiramente dedicadas a esse tipo de atividade. Deste modo, sendo as informações reputacionais também produto da atividade de intermediação digital, exercida pelas plataformas, cumpre a elas próprias se responsabilizarem pela correção, precisão, veracidade, suficiência e adequação dessas informações aos propósitos da transação a que dizem respeito. Para essa finalidade, destaca-se a importância de o desenho dos sistemas se preocuparem especialmente com a escolha das informações a serem consideradas e com os critérios a serem utilizados na composição da reputação em cada caso.

Cabe à plataforma desenvolver mecanismos de governança e *compliance* que tenham por foco a preservação da correção, da autenticidade e da exatidão das informações reputacionais, como mecanismos que permitam checar a identidade dos avaliadores, que possibilitem constatar a efetiva utilização do produto ou do serviço avaliado, que abram a oportunidade de provedores e usuários impugnarem determinada avaliação e que, nessa hipótese, exijam do avaliador a apresentação de elementos de comprovação de suas colocações. O anúncio patrocinado há de ser destacado como a publicidade que efetivamente é, de maneira a evitar que esse tipo de desinformação leve o consumidor a erro. Além disso, os demais provedores que anunciam gratuitamente, no mesmo serviço, têm direito à referida evidência como forma de evitar que o anúncio pago se beneficie de uma vantagem concorrencial indevida, relacionada à omissão do *disclaimer* reputacional.

A segunda função realizada pelos sistemas de reputação para a governança na contratação intermediada por plataformas é a disciplinar. Em um modo de funcionamento que lembra o descrito por Michel Foucault, a disciplina exercida pela reputação converte a relação entre provedor e plataforma em uma espécie de jogo, por meio do qual o provedor pode receber vantagens ou desvantagens comerciais (como melhores ou piores ofertas de transações) de acordo com a adequação do seu comportamento aos parâmetros desejados pela plataforma. Os sistemas reputacionais *gamificam* a dinâmica da prestação dos serviços e a relação entre provedor e plataforma, criando incentivos para o comportamento conforme e desincentivos para o comportamento desviante. Estabelecem, assim, uma dinâmica que promove a competitividade pelo melhor ajustamento, mas que esterça os comportamentos dos provedores não em direção ao ideal, e sim em direção à média ou à mediana. Por um lado, a busca pela completa mecanização e homogeneização da atividade material prestada pelos milhares de provedores via plataforma garante maior previsibilidade e segurança para a coordenação da referida atividade, enquanto, por outro, possibilita um maior envelopamento do mundo material pela tecnologia digital, com a produção de dados mais detalhados e aprofundados a esse respeito.

A fim de compreender a extensão da importância da reputação para a governança dos contratos de intermediação por plataforma, é preciso perceber que as funções informacional e disciplinar estão interligadas e se suportam mutuamente. A informação reputacional não fica restrita unicamente à transação que lhe deu origem. Ao concluírem uma corrida ou deixarem um período de hospedagem para trás, por exemplo, provedor e usuário se avaliam reciprocamente, aferindo a qualidade do serviço prestado e a execução do avençado. A essa nota, índice ou ranking, decorrente de uma série de operações específicas, está associada alguma eficácia que não se restringe às próprias transações a que se refere, nem se limita a recomendar a escolha de um determinado prestador. Ainda que seja um efeito defluente da operação, a reputação gera efeitos em uma relação jurídica diversa, na relação contratual duradoura entre provedor e plataforma ou entre usuário e plataforma.

A teoria dos sistemas permite ver que a reputação articula dois sistemas contratuais: um concebido por cada uma das transações entre provedores e usuários e outro consubstanciado nas relações entre eles, individualmente considerados, e a plataforma. A reputação faz o papel de tradutora, funcionando como o código que traduz a informação de cada transação para a relação. A informação sobre o adimplemento ou o inadimplemento, ou sobre a adequada satisfação ou não

satisfação do interesse dos credores é colhida pelos sistemas algorítmicos automatizados e, em seguida, transformada em uma nota, um índice, uma posição no ranking. A esse fato, a relação contratual duradoura associa uma eficácia própria, notadamente um incentivo ou um ônus. Todos os provedores e usuários de uma mesma plataforma se veem ligados uns aos outros por meio de um vínculo supracontratual de filiação ou associação. E é esse vínculo que dá causa a que se considerem detentores de certos direitos e também de alguns deveres uns perante os outros. Todos os integrantes de um sistema ou de uma rede de intermediação por plataforma supõem-se credores do direito de encetar transações com agentes bem reputados, assim como se supõem devedores da obrigação de manter, eles próprios, uma boa reputação. Tais suposições encontram lastro objetivo nos termos da relação que cada um dos integrantes mantém com a empresa que ocupa o centro do sistema.

Enquanto a avaliação é uma faculdade de provedores e usuários, a manutenção de uma boa reputação é obrigação decorrente do vínculo de filiação, condição *sine qua non* para a continuidade na oferta ou na utilização de serviços por meio do sistema. Vê-se, dessa forma, que a reputação está intimamente relacionada à causa sistemática ou à causa da rede, sua justificação econômica ou pragmática. Cada sistema ou rede de contratações intermediadas por plataformas pretende que seja preservada a boa reputação de seus integrantes, objetivo que se consubstancia em obrigações ou deveres em todas as transações individuais efetuadas sob sua coordenação. São efeitos sistemáticos, supracontratuais, ou de rede, que geram consequências para a relação contratual entretida entre provedor, usuário e plataforma ou, ainda que indiretamente, para a relação entre aqueles e os demais participantes do sistema.

A premissa sobre a natureza supracontratual e sistemática do dever de manutenção de uma boa reputação possibilita enxergar os limites das repercussões dessa obrigação, sejam elas positivas ou negativas. A má reputação de um provedor ou usuário é um efeito que transcende a transação, mas que se restringe à dinâmica da rede, com as sequelas negativas dessa reputação não podendo ultrapassá-la. Vale ressaltar que esses limites se referem aos limites da rede, podendo ser tanto de natureza subjetiva como de natureza objetiva, e que esse enquadramento dos efeitos se aplica tanto à boa como à má reputação. As avaliações solicitadas aos provedores e usuários, assim como os parâmetros automatizados de sistematização dessas avaliações, devem considerar apenas critérios de valoração diretamente relacionados à atividade econômica coordenada por aquela plataforma. Além disso, a plataforma deve cuidar para que avaliações

lastreadas em critérios não relacionados ao trabalho ofertado ou avaliações de natureza arbitrária e discriminatória possam ser impugnadas e extirpadas da nota reputacional.

É preciso atentar para o fato de que a relatividade dos efeitos da reputação não se restringe à má reputação. Em princípio, também as avaliações positivas de um provedor ou usuário se devem limitar, tanto subjetiva como objetivamente, aos confins de uma mesma plataforma. A boa reputação angariada por um motorista ou anfitrião nas plataformas de transporte ou acomodações não poderia ser automaticamente assumida por outras plataformas, sob pena de prejudicar outros provedores a ela vinculados.

Contudo, a perspectiva interna da governança há de ser complementada com a perspectiva normativa, que relaciona o funcionamento dos sistemas de reputação ao ambiente regulatório, externo, da proteção de dados pessoais.

A dimensão da governança dos sistemas de reputação enfoca a economia das plataformas como uma economia de dados e tenta oferecer balizas para a operação dos sistemas reputacionais, impulsionados por decisões automatizadas tomadas por sistemas de inteligência artificial.

Metadados e sistemas de inteligência artificial são os pilares sobre os quais se sustenta um modelo econômico caracterizado pela governamentalidade algorítmica, que se alimenta da captura e da classificação de informações deixadas pelos usuários para descobrir padrões de comportamento. A partir daí são elaborados modelos estatísticos e matemáticos capazes de prever condutas futuras dessas e de outras pessoas na mesma situação, dando ensejo, enfim, a um superavit de informações que pode ser empregado pelas plataformas para o completo adestramento do comportamento humano. Os dados extraídos pelos sistemas reputacionais se referem especialmente ao modo como pessoas e grupos de pessoas enxergam uns aos outros, aos atributos que consideram mais relevantes para a boa execução de uma série de atividades. Sistematizada por modelos estatísticos e probabilísticos sofisticados, capazes de indicar não apenas a tendência ou a inclinação comportamental de diferentes grupos (classificados, por exemplo, por diferentes marcadores demográficos), mas, sobretudo, os tipos de atributos, condutas e características pessoais mais prováveis de influenciar uma mudança de comportamento ou opinião pelos integrantes desses grupos, a informação reputacional se torna um ativo relevantíssimo para a atuação estratégica em diferentes setores da economia contemporânea.

Diante desse quadro, a literatura especializada identifica quatro categorias de riscos associados à economia digital e às decisões automatizadas, que também podem ser abordados sob a perspectiva dos sistemas de reputação: i) a probabilidade de as decisões automatizadas tomadas no seu âmbito produzirem resultados arbitrários ou discriminatórios, ii) a intrusão excessiva, por eles propiciada, em espaços da esfera íntima ou privada das pessoas, iii) a recorrência de incidentes de segurança, envolvendo o comprometimento da integridade das avaliações e das informações reputacionais, e iv) a potencialidade de as decisões emitidas pelos sistemas reputacionais afetarem significativamente (de maneira prolongada ou até permanente) o titular de dados, interferindo em suas circunstâncias, escolhas e seu comportamento ou mesmo conduzindo à sua exclusão ou discriminação em caráter perene.

Tendo em vista os riscos referidos, as soluções de governança encontradas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) podem ser categorizadas em quatro pilares: i) os princípios estabelecidos no artigo 6º da referida lei, ii) o direito à explicação e à revisão de decisões automatizadas, estabelecido no seu artigo 20, iii) o critério do legítimo interesse, previsto no artigo 7º, inciso IX, da norma em questão, e iv) as regras de boa governança previstas no seu artigo 50.

Nesse contexto, as normas e boas práticas de governança, como a ISO 20488, elaborada e divulgada em 2018 pela *International Organization for Standardization* (ISO), e o guia de boas práticas relativas a avaliações em sistemas de reputação on-line, publicado em 2019 pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), atuam em interlocução com os demais parâmetros de governança da LGPD para conferir operatividade e concretude aos princípios e às regras legais pertinentes à proteção de dados pessoais no âmbito específico de funcionamento dos sistemas reputacionais.

Nos sistemas reputacionais, a transparência e a responsabilidade estão associadas à autenticidade e à precisão das avaliações e notas dos provedores e usuários. Sistemas reputacionais transparentes são aqueles que oferecem informações confiáveis, refletindo experiências autênticas com integridade e exatidão. A adoção e a divulgação adequadas de uma política clara e transparente quanto aos critérios de coleta de avaliações e quanto à composição e à apresentação da nota reputacional são pontos de partida fundamentais para a consecução do objetivo legal, sendo também importantes medidas voltadas para a proteção da integridade das avaliações e notas — como a adoção de sistemas fechados, a autenticação etc. É primordial que a

plataforma se comprometa com uma política equânime no que se refere à coleta, ao tratamento e à publicação de todo o universo de avaliações, independentemente de serem positivas ou negativas, e, em especial, no que diz respeito à prática de eventuais incentivos ou patrocínio de avaliadores, assim como com a adequada divulgação dos critérios de moderação de conteúdo, dos motivos aptos à aceitação ou à rejeição de avaliações e do procedimento apto à impugnação. A reputação deve refletir a situação atual do provedor, senão não será uma informação precisa e adequada para instruir a escolha de outros usuários. As avaliações devem ser publicadas o mais rapidamente possível, sem demora, com as mais antigas cedendo espaço, ao longo do tempo, para avaliações mais recentes, adotando-se um critério cronológico de exposição de listas de avaliações. Além disso, as avaliações devem ser submetidas a um prazo de expiração e a atualização da avaliação de produtos duráveis pode ser solicitada ao usuário por meio de notificações.

Denominado direito à explicação, o direito de se obter informações claras e adequadas sobre os parâmetros e procedimentos empregados para a composição da reputação é o principal instrumento legalmente disponibilizado para operacionalizar a exigência de transparência acerca dos critérios utilizados na tomada de decisões automatizadas relacionadas a esses sistemas. Com isso, viabiliza-se aos titulares de dados a possibilidade de que se oponham, contestem ou peçam a revisão daquelas decisões que considerem injustamente lesivas a seus interesses.

A comunicação a propósito dos critérios empregados para coletar, tratar e publicar avaliações, bem como para compor a nota reputacional deve ser concretizada por meio do desenho de instrumentos de governança que possibilitem a penetração de uma cultura de proteção de dados, transparência, responsabilidade e compromisso com a autenticidade e a integridade da informação difundida a propósito dos provedores e usuários da plataforma. Bons exemplos são códigos de conduta, termos e condições para a realização de avaliações e para a composição do índice reputacional, dos quais se possam depreender claramente os requisitos e critérios para avaliar e ser avaliado, assim como as circunstâncias aptas a conduzir à desconsideração ou à revisão de apreciações, à aplicação de prêmios e penalidades ao provedor. Destaque especial deve ser dado à explicação de parâmetros de sistematização possivelmente decisivos para a reputação do provedor (como o que se refere ao tratamento universal e equânime ou segmentado entre apreciações patrocinadas e não patrocinadas), ao critério empregado para a ordem de apresentação de listas de avaliações (se puramente cronológico ou influenciado por outros

aspectos pessoais do utilizador), ao lapso temporal considerado para compor a nota reputacional e ao peso com que avaliações mais antigas e mais recentes; com que cada um dos critérios indicados pelos usuários são computados para formar o índice. Além disso, a exigência de uma comunicação eficaz compreende o estabelecimento de canais efetivos de interação entre a plataforma e seus utilizadores, especialmente nas próprias aplicações, por meio dos quais esses possam, rapidamente, impugnar ou pedir a revisão de certa avaliação ou certa nota reputacional, bem como oferecer serviços de assistência ao usuário insatisfeito e dele receber impressões e contribuições para o aprimoramento continuado do serviço.

O legítimo interesse é, possivelmente, o critério segundo o qual se trata o maior volume de dados pessoais no cotidiano operacional da economia digital. A presença do legítimo interesse é aferida por meio de um teste de balanceamento que considera: i) se o controlador tem em vista uma finalidade legítima para o tratamento dos dados, ii) se os dados a serem tratados são realmente necessários para atingir essa finalidade e iii) se o uso secundário dos dados está inserido no contexto das legítimas expectativas do titular — notadamente se é compatível com o motivo que originou a coleta do dado, se estão próximos um do outro.

A ideia de que o tratamento segundo o legítimo interesse deve estar adstrito à legítima expectativa do titular dos dados está inicialmente relacionada ao chamado uso secundário dos dados pessoais, isto é, a exploração econômica dos dados para além da finalidade que motivou sua coleta. Assim, no caso dos sistemas reputacionais, a legítima expectativa do titular deve ser aferida com relação a eventuais outras finalidades que a plataforma possa querer dar a esses dados, salvo o emprego nas funções informativa e disciplinar.

Considerando esses critérios, fica evidente a ilegitimidade do interesse da plataforma em utilizar a informação coletada e tratada por sistemas reputacionais para, como já dito, compor perfis de personalidade extremamente abrangentes, que poderiam oferecer um mapeamento completo da sua vida digital ou um nível excessivo de influência e controle sobre seu comportamento. Em contrapartida, a aferição da legitimidade do interesse se torna mais difícil em circunstâncias nas quais o uso pretendido não é totalmente desconexo com aquele que motivou a coleta — como na pretensão de utilização para o cálculo do risco securitário associado à condução na prestação de um serviço de transporte por aplicativo ou do risco creditício na tomada de um empréstimo para a expansão de operações de um provedor de produtos via *marketplaces*. A mesma conexão pode ser vislumbrada na pretensão do titular de transferir sua

reputação para outra plataforma que ofereça o mesmo tipo de serviço, possibilidade expressamente assegurada pela LGPD. Para além disso, o legítimo interesse é o critério adequado à justificação, pela plataforma, de suas escolhas quanto a modelos de moderação e sistematização de avaliações, aos quesitos que considera e seus respectivos pesos na composição da nota, à rejeição de certos tipos de avaliações e aos critérios de sanção aplicáveis aos provedores.

Tendo em vista um modelo de governança compartilhado, em que as regras e boas práticas complementam e dão concretude às regras legais sobre a proteção de dados pessoais, torna-se possível analisar e propor soluções para prevenir e minimizar os principais riscos decorrentes da atuação dos sistemas reputacionais.

O risco para a autodeterminação pessoal pode ser minimizado por meio da definição clara e divulgação ampla das finalidades para as quais os dados coletados pelos diversos sistemas reputacionais poderão ser utilizados e pela restrição do escopo de utilização desses dados por esses sistemas automatizados. Essas informações devem constar de maneira prévia e clara dos termos de adesão e dos códigos de procedimento da plataforma, que deve operar em estrita conformidade com os mesmos. Os dados inseridos pelos usuários somente devem ser utilizados para a composição das informações reputacionais e qualquer outro uso que se pretenda para os mesmos, para além de excepcional, deve ser respaldado por consentimento específico. Os sistemas de inteligência artificial que objetivam classificar ou ranquear as pessoas com base em seu comportamento social ou em atributos da sua personalidade, por meio de pontuação universal, para o acesso a bens, serviços e políticas públicas, devem ser vedados, considerado o alto risco que implicam para a autodeterminação e para os direitos fundamentais.

Nas decisões automatizadas tomadas por sistemas de reputação, o risco da arbitrariedade e da discriminação se volta especialmente para o cuidado com a subjetividade inerente à avaliação dos usuários e com a seleção dos critérios utilizados. A construção dos sistemas de reputação pode acontecer de maneira a identificar vieses conhecidos a partir do cruzamento dos dados do avaliado com as avaliações fornecidas. Certas expressões e conotações discriminatórias, utilizadas nas avaliações, podem ser automaticamente identificadas. Avaliações muito destoantes da tendência, do conjunto ou do histórico de determinado profissional podem ser submetidas a um escrutínio mais detalhado, preferencialmente pela análise de um ser humano. Além disso, os utilizadores devem poder impugnar as avaliações recebidas ou a sua influência sobre a nota reputacional por meios acessíveis e também obter uma explicação adequada por parte da

plataforma. Avaliações de teor difamatório ou em desconformidade com os termos da plataforma devem ser retiradas do ar tão logo quanto possível, após o procedimento protocolar de verificação, deixando, também, de surtir efeito sobre a nota reputacional.

Avaliações falsas podem decorrer da atuação dos usuários, movidos por intenção de favorecer (*boosting*) ou prejudicar (*vandalism*) determinado provedor. Pode também ocorrer a ação anticoncorrencial por parte das plataformas, que inserem, adquirem ou produzem, via terceiros (*astroturfing*), um determinado número de avaliações artificiais. Há ainda situações em que a própria plataforma interfere na integridade da reputação por meio da metodologia adotada para sua sistematização, suprimindo avaliações muito negativas, estimulando seus usuários a produzirem avaliações artificialmente positivas ou omitindo certo grupo ou tipo de avaliações na formatação da nota reputacional (*grade inflation*).

Essas práticas são desestimuladas pelos documentos técnicos porque comprometem a integridade da informação reputacional, trazendo prejuízo para os provedores e levando a engano o consumidor. Recomenda-se que todas as avaliações sejam tratadas de forma equânime, independentemente de serem positivas ou negativas, e que o número total das avaliações seja apresentado ao lado do índice reputacional de cada provedor. A minimização das avaliações falsas está diretamente ligada à adoção de medidas que tenham em vista a garantia da autenticidade e da precisão das informações reputacionais — sobretudo por meio da checagem de identidade, da exigência de registro para a realização de avaliações e da verificação de eventuais dados relativos a transações específicas. A obtenção de um universo mais distribuído de avaliações pode ser viabilizada por uma política de incentivos a fim de motivar os usuários a avaliarem (sem estimular mais a avaliação positiva que a negativa), além de enviar notificações para que o façam.

Por fim, a potencialidade de a atividade digital afetar significativamente (de maneira prolongada ou até permanente) o titular de dados, interferindo em suas circunstâncias, escolhas e seu comportamento ou mesmo conduzindo à sua exclusão ou discriminação em caráter perene, relaciona-se à aplicação de penalidades severas e prolongadas aos provedores pelos sistemas reputacionais.

Uma vez alvejado por más avaliações, o provedor pode buscar incrementar o volume de vendas ou de serviços prestados em determinado lapso temporal, no intuito de, assim, melhorar seu ranqueamento. Contudo, o incremento da intensidade da prestação pode incitar a adoção de

uma postura negligente, por exemplo, levando-o a trabalhar um número excessivo de horas consecutivas, a encurtar os períodos de descanso ou a descuidar de aspectos relacionados à segurança na realização da atividade — o que, para além de possivelmente aprofundar sua má reputação, pode acarretar riscos adicionais para ele e para os usuários. No âmbito dos sistemas reputacionais, é frequente que a pessoa atingida por um estigma algorítmico fique indefinidamente sujeita à associação ao atributo depreciativo, encontrando grandes obstáculos para retomar um bom ambiente e, não raro, vindo até a ser definitivamente excluída da possibilidade de prestar seus serviços por meio da plataforma.

É possível minimizar os efeitos do estigma nos sistemas reputacionais a partir da atualização da nota. Em um cenário ideal, a nota disponibilizada deve refletir a situação atual do provedor ou do usuário, de maneira que aquele bom ou mau desempenho pontual não influa durante muito tempo em sua composição. Recomenda-se, também, a fixação de um prazo de validade para as avaliações, após o qual elas deixam de interferir na reputação. A adoção de uma ordem cronológica de apresentação também contribui para a atualização da informação reputacional. Na mesma linha, para que não fiquem desatualizadas, as avaliações devem ser publicadas o quanto antes. O emprego de medidas que previnam a reincidência, evitando que uma única má avaliação seja computada por mais de uma vez na composição da nota reputacional, impede que uma situação pontual desfavorável contribua para a formação de um estigma. Por fim, a imposição de um limite temporal à exclusão de determinado provedor ou usuário em razão de má reputação assegura que a aplicação dessa penalidade não resulte em uma situação de impacto e discriminação prolongada (ou mesmo permanente) em desfavor do atingido.

As regras e boas práticas são recursos fundamentais para a concretização de uma boa governança em dados pessoais, configurando instrumentos centrais na discussão sobre a governança em relações contratuais e corporativas. Destinam-se a estabelecer questões operacionais do processamento de dados, definindo padrões técnicos e mecanismos que devem ser observados para a estruturação do sistema. Estabelecem instruções gerais e especificam, por exemplo, quais dados deverão ser tratados, em quais hipóteses e para qual finalidade, além dos valores que deverão ser observados pelos funcionários e pela administração ao longo desse processo.

As regras de boas práticas e governança para a operação dos sistemas reputacionais, como as concebidas pela ISO e pela OCDE, são iniciativas regulatórias que devem se somar aos parâmetros estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com o objetivo de conferir operatividade aos princípios e instrumentos legais nesse setor específico da atividade das plataformas. Para além dos citados códigos e boas práticas, a governança dos sistemas de reputação também deve poder contar com outros recursos, como instâncias e procedimentos de supervisão internos e externos, processos de avaliação sistemática de impacto e riscos à privacidade, salvaguardas e remédios para a mitigação de riscos e danos, publicidade, revisão e atualização periódicas, testes de conformidade e eficiência perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Nesse espaço, destaca-se a importância da adoção de padrões éticos de documentação e auditorias, que, desempenhando função complementar àquela realizada pelo direito à explicação, possibilitam o escrutínio desses sistemas automatizados de decisão pelo público especializado, potencializando as chances de se empregarem processos cada vez mais seguros, que minimizem danos a todos os envolvidos.

A expressa abertura da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais à adoção desses instrumentos de *private governance* revela a intenção do legislador brasileiro de prestigiar um modelo compartilhado de governança, que não se baseia inteiramente no princípio hierárquico, mas que tampouco confia completamente no poder do mercado para se autorregular. A governança dos sistemas reputacionais utilizados na contratação intermediada por plataformas deve se pautar, portanto, por um modelo que compreende tanto sua dimensão interna (isto é, o poder e os instrumentos de autorregulação) como sua dimensão externa — que se compõe, ela própria, de um conjunto de normas privadas e normas legais.

Ao cabo, a investigação realizada parece ter atingido seus objetivos. Em uma perspectiva transdisciplinar, a análise dos sistemas de reputação empregados na contratação intermediada por plataformas à luz da teoria da governança possibilitou perceber que a governança pela reputação não é instrumento suficiente para garantir um nível de proteção adequado aos direitos dos titulares de dados envolvidos nessa dinâmica econômica. Certamente, a reputação exerce um papel importante na manutenção de um ambiente de confiança para a realização de negócios e para o monitoramento do comportamento dos prestadores, mas também dá ensejo a situações de arbitrariedade, discriminação, estigma e exclusão dos mercados de trabalho, para além de, muitas vezes, não oferecer aos usuários a informação mais correta, precisa e autêntica. No entanto, a

correção dessas distorções é oferecida pela própria teoria da governança. Sua dimensão externa, da qual participam tanto instâncias legais como normas e padrões de conduta desenvolvidos por agentes privados, objetiva justamente impor limites à atuação desses mecanismos, alinhando-os às expectativas da sociedade de maneira mais ampla. Em suma, a governança pela reputação é instrumento de governança central, mas não autossuficiente, para a contratação intermediada por plataformas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAMOVAY, Ricardo. A Economia Híbrida do Século XXI. *In*: COSTA, Eliane; AGUSTINI, Gabriela (Orgs.). **De Baixo para Cima**. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2014.

ABREU, Lília Leonor; ZIMMERMANN, Deyse Jacqueline. Direito à intimidade Vs. Revista pessoal do empregado. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**. Goiânia, pp. 65-69, 2005.

ADAMS, Michael. Norms, Standards, Rights. **International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice**. East Lansing, v. 17, i. 1-2, pp. 43-55, 1993.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Contratos relacionais, existenciais e de lucro. **Revista Trimestral de Direito Civil – RTDC**. Rio de Janeiro, a. 12, v. 45, pp. 91-110, jan./mar. 2011.

AIRBNB. Avaliações de anfitriões e hóspedes para acomodações. Central de Ajuda. [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/help/article/13>>. Acesso em 09/04/2024.

AIRBNB. Descubra o mundo da hospedagem. Série de Aprendizagem. Central de Recursos [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/resources/hosting-homes/g/discovering-the-world-of-hosting-2>>. Acesso em 02/07/2024.

AKERLOF, George A. The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. **The Quarterly Journal of Economics**. Oxford, v. 84, i. 3, pp. 488-500, Aug./1970.

AL JAZEERA. UN resolution on Gaza aid criticised as ‘insufficient’, ‘meaningless’. The US negotiated for days to weaken the language of the resolution to ensure there is no call for an immediate ceasefire. News. Israel War on Gaza. 23 Dec. 2023. Disponível em: <<https://www.aljazeera.com/news/2023/12/23/un-resolution-on-gaza-aid-criticised-as-insufficient-meaningless>>. Acesso em: 07 jan. 2024.

ALEXANDER, Richard. A biological interpretation of moral sentiments. **Zygon: Journal of Religion and Science**. London, v. 20, n. 1, pp. 3-20, Mar./1985.

ALVES, Marco Antônio Sousa; ANDRADE, Otávio Morato de. Autonomia individual em risco? Governamentalidade algorítmica e a constituição do sujeito. **Caderno Metropolitano**. São Paulo, v. 24, n. 55, pp. 1007-1023, set./dez. 2022.

AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. 3ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1994.

ANDRADE, Daniel de Pádua. *Credit scoring* na era do Big Data: desafios tecnológicos do direito brasileiro. *In*: PARENTONI, Leonardo (Coord.); GONTIJO, Bruno Miranda; LIMA, Henrique Cunha Souza (Orgs.). **Direito, tecnologia e inovação**. v. I. Belo Horizonte: D'Plácido, 2018, pp. 247-266.

ANJOS, Lucas Costa dos. **Can Law Ever Be Code? Beyond Google's Algorithmic Black Box and Towards a Right to Explanation**. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2021.

ANJOS, Lucas Costa dos. Explicação como decorrência de uma transparência relacional. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 87-110.

ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 89-120.

APPIAH, Kwame. **The honor code**. How moral revolutions happen. New York: W. W. Norton, 2010.

ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional da própria imagem**. Belo Horizonte: Del Rey, 1996.

ARMOUR, John; ENRIQUES, Luca; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier. The Basic Governance Structure: The Interests of Shareholders as a Class. *In*: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul *et al.* **The Anatomy of Corporate Law**. A Comparative and Functional Approach. 3<sup>rd</sup> Ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, pp. 49-78.

ARMOUR, John; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier. Agency Problems and Legal Strategies. *In*: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul *et al.* **The Anatomy of Corporate Law**. A Comparative and Functional Approach. 3<sup>rd</sup> Ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, pp. 29-48.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. Previsão de vendas no e-Commerce para os próximos 5 anos. Disponível em: <<https://dados.abcomm.org/previsao-de-vendas-online>>. Acesso em 18/07/2024.

AXELROD, Robert. **The evolution of cooperation**. New York: Basic Books, 1984.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Negócio Jurídico**. Existência, validade e eficácia. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. (Parecer) Natureza jurídica do contrato de consórcio (sinalagma indireto). Onerosidade excessiva em contrato de consórcio. Resolução parcial do contrato. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, n. 832, pp. 345-374, fev./2005.

BADESCU, Alina Ionela. Social Capital and the added social value. The role of weak linkages in the added social value. **Revista Universitară de Sociologie**. București, n. 1, pp. 7-17, 2015.

BACACHE-GIBEILI, Mireille. **La relativité des conventions et les groupes de contracts**. Paris: LGDJ, 1996.

BACHMANN, Gregor. **Private Ordnung**. Grundlagen ziviler Regelung. Tübingen: Mohr Siebeck, 2006.

BARROS, Alice Monteiro de. Poder hierárquico do empregador. Poder diretivo. *In*: BARROS, Alice Monteiro de. (Coord.). **Curso de Direito do Trabalho**. Estudos em memória de Célio Goyatá. Vol. I. 3ª Ed. São Paulo: Ltr, 1997, pp. 570-576.

BARROSO, Luís Roberto. Colisão entre liberdade de expressão e direitos da personalidade. Critérios de ponderação. Interpretação constitucionalmente adequada do Código Civil e da Lei de Imprensa. **Revista de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro, v. 235, pp. 1-36, Jan./Mar. 2004.

BARTLETT, Robert; MORSE, Adair; STANTON, Richard; WALLACE, Nancy. Consumer-lending discrimination in the fintech era. Berkeley Haas. Research. Berkeley, 13 Nov. 2018. Disponível em: <<https://newsroom.haas.berkeley.edu/minority-homebuyers-face-widespread-statistical-lending-discrimination-study-finds/>>. Acesso em 19/06/2024.

BATISTA JÚNIOR, Onofre Alves. **Transações Administrativas**: um contributo ao estudo do contrato administrativo como mecanismo de prevenção e terminação de litígios e como alternativa à atuação administrativa, no contexto de uma administração pública mais democrática. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

BBC NEWS. Brasil. Entenda o escândalo de uso político de dados que derrubou valor do Facebook e o colocou na mira de autoridades. São Paulo, 20 Mar. 2018. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-43461751>>. Acesso em 23/05/2024.

BENKLER, Yochai. Coase's Penguin, or, Linux and "The Nature of The Firm". **Yale Law Journal**. New Haven, v. 112, i. 3, pp. 369-446, Winter/2002.

BENSON, Peter. **Justice in Transactions**. A theory of contract law. Cambridge: Bellknap, 2019.

BERLE, Adolf A.; MEANS, Gardiner C. **The Modern Corporation and Private Property**. 2<sup>nd</sup> Ed., Brunswick, London: Transaction, 1991.

BERNSTEIN, Lisa. Beyond Relational Contracts: Social Capital and Network Governance in Procurement Contracts. **Journal of Legal Analysis**. Oxford, v. 7, i. 2, pp. 561-621, Winter/2015.

BERNSTEIN, Lisa. Merchant Law in a Merchant Court: Rethinking the Code's Search for Immanent Business Norms. **University of Pennsylvania Law Review**, Philadelphia, v. 144, n. 5, pp. 1765-1821, May/1996.

BERNSTEIN, Lisa. Opting out of the Legal System: Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry. **The Journal of Legal Studies**, Chicago, v. 21, n. 1, pp. 115-157, Jan./1992.

BERNSTEIN, Lisa. Private Commercial Law in the Cotton Industry: Creating Cooperation through Rules, Norms, and Institutions. **Michigan Law Review**, Ann Arbor, v. 99, n. 7, pp. 1724-1790, June/2001.

BESSIS, Joël. **Risk management in banking**. 2<sup>nd</sup> Ed. Chichester: John Wiley & Sons, 2002.

BETTARELLO, Flávio Campestrin. **Governança Corporativa**. Fundamentos Jurídicos e Regulação. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

BEZERRA, Andréia Cristina; PARENTONI, Leonardo Netto. A reconsideração da personalidade jurídica nos contratos mercantis de colaboração. **Revista de Direito Mercantil**. São Paulo, n. 158, pp. 189-210, 2011.

BINENBOJM, Gustavo. O direito administrativo sancionador e o estatuto constitucional do poder punitivo estatal: possibilidades, limites e aspectos controvertidos da regulação do setor de revenda de combustíveis. **Revista de Direito da Procuradoria Geral, Rio de Janeiro (Edição Especial): Administração Pública, Risco e Segurança Jurídica**. Rio de Janeiro, pp. 468-491, 2014.

BIONI, Bruno. Legítimo Interesse: aspectos gerais a partir de uma visão obrigacional. *In*: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otávio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 313-337.

BIONI, Bruno. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

BLAIR, Margaret M.; STOUT, Lynn A. A Team Production Theory of Corporate Law. **Virginia Law Review**. Charlottesville, v. 85, n. 2, pp. 247-328, Mar./1999.

BOTSMAN, Rachel; ROGERS, Roo. **What's Mine is Yours: the Rise of Collaborative Consumption**. New York: HarperCollins, 2010.

BOURDIEU, Pierre. The forms of capital. *In*: RICHARDSON, John. **Handbook of theory and research for the sociology of education**. Westport: Greenwood, 1986, pp. 241-258.

BRAGA, Leopoldo. Direito disciplinar: doutrina, comentário, crítica, direito comparado. **Revista de Direito do Ministério Público do Estado da Guanabara**. Rio de Janeiro, v. 12, pp. 28-80, set./dez. 1970.

BRANCO, Pedro Mendonça Castelo; SILVA, Sidney Jard da. Uberização: as quatro facetas do controle. **Revista Tecnologia e Sociedade**. Curitiba, v. 20, n. 53, pp. 303-318, abr./jun. 2023.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Estudo Técnico: Economia Colaborativa. Agosto/2016. Autor: Iuri Gregório de Souza. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-temporarias/especiais/55a-legislatura/cesp-marco-regulatorio-da-economia-colaborativa/documentos/outros-documentos/estudo-tecnico-sobre-economia-colaborativa-2>>. Acesso em 29/07/2024.

BRASIL. Congresso Nacional. Emenda Constitucional 115, de 10 de fevereiro de 2022. Altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais e para fixar a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais. Brasília. Diário Oficial da União, 11 de fevereiro de 2022. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/Emc/emc115.htm#art1](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc115.htm#art1)>. Acesso em 14/03/2024.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. Jornadas de direito civil I, III, IV e V: enunciados aprovados. Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2012.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução CMN 4.970, de 25 de novembro de 2021. Disciplina os processos de autorização relacionados ao funcionamento das instituições que específica. Brasília, 25 Jun. 2021. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O%20CMN&numero=4970>>. Acesso em 04/04/2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Relatório: **O poder judiciário na aplicação da Lei Maria da Penha Ano 2022**. Brasília, 2023.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Atlas da Violência 2019**. Brasília, 2019.

BRASIL. Ministério da Justiça. Fórum Nacional de Segurança Pública. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2020**. Brasília, 2020.

BRASIL. Presidência da República. Lei 12.414, de 9 de julho de 2011. Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito. Brasília, 10 Jun. 2011. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm)>. Acesso em 27/03/2024.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, 17 de março de 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em 26/04/2024.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.303, de 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, 30 Jun. 2016. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/lei/113303.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/113303.htm)>. Acesso em: 04/04/2024.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília. Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)>. Acesso em 14/03/2024.

BRASIL. Presidência da República. Lei 13.874, de 20 de setembro de 2019. [...]. Brasília, 20 de setembro de 2019. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/113874.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113874.htm)>. Acesso em 26/04/2024.

BRASIL. Presidência da República. Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Brasília. 1 Abr. 2021. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114133.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114133.htm)>. Acesso em 04/04/2024.

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei 2338/2023. Dispõe sobre o uso da Inteligência Artificial. Brasília, 03 Maio 2023. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>>. Acesso em 22/05/2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Recurso Especial 1.276.311/SP. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti. Julgado em 13 de novembro de 2018. Diário da Justiça eletrônico de 20 de novembro de 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Recurso Especial 532-727/RN. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Raul Araújo. Julgado em 12 de setembro de 2022. Diário da Justiça eletrônico de 20 de setembro de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.497.913/PI. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 7 de fevereiro de 2017. Diário da Justiça eletrônico de 10 de fevereiro de 2017.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.807.242/RS. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 20 de agosto de 2019. Diário da Justiça eletrônico de 22 de agosto de 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 2.135.783/DF. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 18 de junho de 2024. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 21 de junho de 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 2.139.749/SP. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 27/8/2024. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 30 de agosto de 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 22.337. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 13 de fevereiro de 1995. Publicado no Diário da Justiça em 20 de março de 1995.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 60.033-2/MG. Ementa: [...]. Quarta Turma. Relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. Julgado em 9 de agosto de 1995. Diário da Justiça de 27 de novembro de 1995, p. 40.893.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 736.015/RJ. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 16 de junho de 2005. Diário da Justiça de 01 de julho de 2005.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 984.803/ES. Ementa: [...]. Terceira Turma. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 26 de maio de 2009. Diário da Justiça eletrônico de 19 de agosto de 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental n. 130. Ementa: [...]. Tribunal Pleno. Relator Ministro Carlos Britto. Julgado em 30 de abril de 2009. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 6 de novembro de 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental n. 779. Ementa: [...]. Tribunal Pleno. Relator Ministro Dias Toffoli, 01 de agosto de 2023. Diário da Justiça Eletrônico n. 226, 06 de outubro de 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 59.111. Ementa: [...]. Primeira Turma. Relator Ministro Djaci Falcão. Julgado em 15 de maio de 1967. Publicado no Diário da Justiça em 10 de agosto de 1967.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 62.606. Ementa: [...]. Segunda Turma. Relator Ministro Thompson Flores. Julgado em 17 de abril de 1969. Publicado no Diário da Justiça em 27 de junho de 1969.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Recurso de Revista 302.97.2013.5.04.0305. Ementa: [...]. 6ª Turma. Relator Ministro Augusto César Leite de Carvalho. Julgado em 12 de dezembro de 2018. Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho de 15 de dezembro de 2018.

BRENNAN, Geoffrey; PETTIT, Philip. The hidden economy of esteem. **Economics and philosophy**, Cambridge, n. 16, pp. 77-98, 2000.

BRITISH BROADCAST CORPORATION (BBC). Fake Obama created using AI tool to make phoney speeches. London, 17 July 2017. Disponível em: <<https://www.bbc.com/news/av/technology-40598465>>. Acesso em 15/03/2024.

BRITO, Giovani Antonio Silva; ASSAF NETO, Alexandre; CORRAR, Luiz João. Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 20, n. 51, pp. 28-43, Dez./2009.

BUSCH, Christoph. Crowdsourcing Consumer Confidence: how to regulate online rating and review systems in the collaborative economy. *In*: DE FRANCESCHI, Alberto (Ed.). **European Contract Law and the Digital Single Market**. The Implications of the Digital Revolution. Cambridge: Intersentia, 2016, pp. 221-244.

CALLIESS, Galf-Peter; JARASS, Insa Stephanie. Private Uniform Law & Global Legal Pluralism: The Case of ICC's Incoterms and UCP. **TLI Think**. London, v. 12, 2018.

CALLIESS, Galf-Peter; RENNER, Moritz. Between law and social norms, the evolution of global governance. *Ratio juris*, v. 22, n. 2, pp. 260-280, Jun./2009.

CALLIESS, Galf-Peter. Transnational Consumer Law: Co-regulation of B2C-E-Commerce. **CLPE Research Paper**. Toronto, v. 3, n. 3, pp. 1-54, 2007.

CANARIS, Claus-Wilhelm. A influência dos direitos fundamentais sobre o direito privado na Alemanha. Tradução: Peter Naumann. *In*: SARLET, Ingo W. (Org.) **Constituição, direitos fundamentais e direito privado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

CANÇADO, Márcia. **Manual de semântica: noções básicas e exercícios**. 2ª Ed. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

CANTERO GAMITO, Marta. Regulation.com. Self-regulation and contract governance in the platform economy: a research agenda. **European Journal of Legal Studies**. Florence, v. 9, i. 2, pp. 53-67, Spring/2017.

CARDOSO, Patrícia. Oponibilidade dos efeitos dos contratos: determinante de responsabilidade civil do terceiro que coopera com o devedor na violação contratual. **Revista Trimestral de Direito Civil**. Rio de Janeiro, v. 20, pp. 125-150, 2004.

CARPENA, Heloísa. O compliance consumerista e criação de um mercado ético e produtivo. **Consultor Jurídico**. Consumidor. 1º ago. 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-01/garantias-consumo-compliance-consumerista-criacao-mercado-etico-produtivo/>>. Acesso em 14/06/2024.

CARVALHO, José Murilo de. Poder hierárquico do empregador: poder disciplinar. *In*: BARROS, Alice Monteiro de. (Coord.). **Curso de Direito do Trabalho**. Estudos em memória de Célso Goyatá. Vol. I. 3ª Ed. São Paulo: Ltr, 1997, pp. 577-581.

CASEMIRO, Luciana. Morte de família no Chile abre discussão sobre papel dos sites de hospedagem. **O Globo**. Época. Economia. [On-line], 28 Maio 2019. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/epoca/morte-de-familia-no-chile-abre-discussao-sobre-papel-dos-sites-de-hospedagem-23698945>>. Acesso em 11/07/2024.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Vol. I – A sociedade em rede. Trad. Roneide Venâncio Majer. 6ª Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAULFIELD, Sueann. **Em defesa da honra**. Moralidade, modernidade e nação no Rio de Janeiro (1918-1940) Tradução de Elizabeth de Avelar Solano Martins. Campinas: Unicamp, 2000.

CERTbr. O que é um incidente de segurança? [On-line], *s.d.* Disponível em: <<https://www.cert.br/docs/certbr-faq.html>>. Acesso em 01/08/2024.

CHARNY, David. Nonlegal sanctions in commercial relationships. **Harvard law review**. Cambridge, v. 104, n. 2, pp. 373-467, Dec./1990.

CHAUVIN, Keith; GUTHRIE, James. Labor market reputation and the value of the firm. **Managerial and Decision Economics**. Lakeland, v. 15, pp. 543-552, Nov./Dec. 1994.

COASE, Ronald. **The firm, the market and the law**. Chicago: The University of Chicago Press, 1988.

COASE, Ronald. The problem of social cost. **The journal of law and economics**. Chicago, v. 3, pp. 1-44, Oct./1960.

COELHO, Alexandre Zavaglia; CORTIZ, Diogo. Os *frameworks* de governança de sistemas de inteligência artificial e a sua correlação com aspectos éticos e de explicabilidade de decisões automatizadas. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 111-130.

COHEN, Edward. Private arbitration as a mechanism for the construction of contractual norms in private-public relationships. The case of investor-state arbitration. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 151-168.

COMMON CRAFT. Social Media in Plain English. [On-line], 2007. Disponível em: <<https://www.commoncraft.com/video/social-media>>. Acesso em 02/04/2024.

COMPARATO, Fábio Konder. **O poder de controle na sociedade anônima**. Rio de Janeiro: Forense, 1983.

CONTE, Rosaria; PAOLUCCI, Mario. **Reputation in artificial societies**. Social beliefs for social order. New York: Springer Science+Business Media, 2002.

COSTA, Ramon; KREMER, Bianca. Inteligência artificial e discriminação: desafios e perspectivas para a proteção de grupos vulneráveis diante das tecnologias de reconhecimento

facial. **Direitos Fundamentais & Justiça**. Belo Horizonte, a. 16, n. especial, out./2022, pp. 145-167.

CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues da Cunha e. Anotações sobre o conceito do direito à própria imagem do Código Civil. **Revista de Informação Legislativa – RIL**. Brasília, a. 49, n. 196, pp. 27-38, out./dez. 2012.

CUTLER, A. Claire. Private transnational governance in global value chains. Contract as a neglected dimension. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 78-96.

CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017.

DATA-DIVE. Does Jameda discriminate against non-paying users? An explanatory data analysis. [On-line], 30 May 2018. Disponível em: <<https://data-dive.com/discrimination-on-jameda-exploratory-analysis/>>. Acesso em 11/07/2024.

DE CUPIS, Adriano. **Os direitos da personalidade**. Tradução de Afonso Celso Furtado Rezende. Campinas: Romana, 2004.

DELGADO, Maurício Godinho. **Direitos fundamentais na relação de trabalho**. Revista de Direitos e Garantias Fundamentais. Vitória, n. 2, pp. 11-40, 2007.

DELLAROCAS, Chrysanthos. Designing Reputation Systems for the Social Web. *In*: MASUM, Hassan; TOVEY, Mark (eds.). **The Reputation Society: How Online Opinions are Reshaping the Offline World**. Cambridge: MIT Press, 2011, pp. 2-12.

DENHAM, Hannah. Another fake video of Pelosi goes viral on Facebook. **The Washington Post**. Tech. Washington, 3 Aug. 2020. Disponível em: <<https://www.washingtonpost.com/technology/2020/08/03/nancy-pelosi-fake-video-facebook/>>. Acesso em 15/03/2024.

DEUTSCHE WELLE. Críticas à governança global na Assembleia Geral da ONU. A abertura da Assembleia Geral da ONU destacou questões cruciais que afetam o mundo atualmente e a busca por soluções para desafios globais. Reforma da ONU, crítica à governança global, clima e Ucrânia em destaque. Política. 20 Set. 2023. Disponível em: <<https://www.dw.com/pt-002/cr%C3%ADticas-%C3%A0-governan%C3%A7a-global-na-assembleia-geral-da-onu/a-66870650>>. Acesso em 07/01/2024.

DI MATTEO, Larry. Regulation of Share Economy: a consistently changing environment. *In*: SCHULZE, Reiner; STAUEMEYER, Dirk (eds.) **Digital Revolution**: challenges for contract law in practice. Baden Baden: Nomos, 2016, pp. 89-110.

DIAS, Maria Tereza Fonseca. Governança por contratos e a nova contratação pública: os desafios dos contratos públicos sob a perspectiva do direito comparado. *In*: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.) **Governança nas contratações públicas contemporâneas** (de acordo com a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos – Lei n. 14.133/2021). São Paulo: Dialética, 2021, pp. 13-44.

DOCTORALIA. [On-line]. Disponível em: <<https://www.doctoralia.com.br/>>. Acesso em 11/04/2024.

DONEDA, Danilo; ALMEIDA, Virgílio. What is Algorithm Governance? **IEEE Internet Computing**. [Online], v. 20, i. 4, pp. 60-63, July/Aug. 2016. Disponível em: <<https://ieeexplore.ieee.org/document/7529042>>. Acesso em 05/09/2023.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. 2ª Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

DONEDA, Danilo. Panorama histórico da proteção de dados pessoais. *In*: MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo; SARLET, Ingo Wolfgang; RODRIGUES JÚNIOR, Otávio Luiz (Coords.); BIONI, Bruno (Coord. Exec.). **Tratado de proteção de dados pessoais**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pp. 34-66.

DROST, Phillip. Man who became famous 20 years ago as the 'Star Wars Kid' says your digital shadow shouldn't define you. *The Current*. CBC Radio [On-line]. 01 Apr. 2022. Disponível em: <<https://www.cbc.ca/radio/thecurrent/the-current-for-march-31-2022-1.6403614/man-who-became-famous-20-years-ago-as-the-star-wars-kid-says-your-digital-shadow-shouldn-t-define-you-1.6404089>>. Acesso em 21/06/2024.

DRUCKER, Peter. **Concept of the Corporation**. London: Routledge, 1993.

DUHIGG, Charles. How Companies Learn Your Secrets. **The New York Times Magazine**. [On-line]. 16 Feb. 2012. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2012/02/19/magazine/shopping-habits.html>>. Acesso em 22/05/2024.

EBBIGHAUSEN, Rodion. **China's Social Credit System experiment**. DEUTSCHE WELLE. Society. 01 Apr. 2018. Disponível em: <<https://www.dw.com/en/china-experiments-with-sweeping-social-credit-system/a-42030727>>. Acesso em 31/07/2024.

ELLER, Klaas Hendrik. Comparative Genealogies of “Contract and Society”. **German Law Journal**. Cambridge, v. 21, i. 8, pp. 1393–1410, Oct./2020.

ELLER, Klaas Hendrik. Genealogias comparadas de “contrato e sociedade”. Tradução por Thalles Ricardo Alciati Valim. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 27. a. 8, pp. 267-297, abr./jun. 2021.

ELLICKSON, Robert C. Of Coase and cattle: dispute resolution among neighbors in Shasta County. **Stanford Law Review**. Stanford, vol. 38, n. 3, pp. 623-687, Feb./1986.

ELLICKSON, Robert C. **Order without law**. How neighbors settle disputes. Cambridge: Harvard University Press, 1991.

ENGLISH, Karl. **Introdução ao pensamento jurídico**. Tradução de J. Baptista Machado Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1988.

ENRIQUES, Luca; HANSMANN, Henry; KRAAKMAN, Reinier; PARGENDLER, Mariana. The Basic Governance Structure: Minority Shareholders and Non-Shareholder Constituencies. *In*: KRAAKMAN, Reinier; ARMOUR, John; DAVIES, Paul *et al.* **The Anatomy of Corporate Law**. A Comparative and Functional Approach. 3<sup>rd</sup> Ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, pp. 79-108.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. Consumer Financial Protection Bureau. Key Dimensions and Processes in the U.S. Credit Reporting System: A review of how the nation’s largest credit bureaus manage consumer data. Washington, Dec./2012.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. Federal Trade Commission. Fair Credit Reporting Act (FCRA). Washington, 26 October 1970.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. U.S. House Committee on Financial Services. Press Releases. Waters at Hearing on Overhauling Credit Reporting System: We Need Big, Bold Legislative Solutions. Washington, 29 Jun 2021. Disponível em: <<https://democrats-financialservices.house.gov/news/documentsingle.aspx?DocumentID=408090>>. Acesso em 27/03/2024.

EVANGELO, Naiara Silva. Avaliar e punir. Motoristas e passageiros negros da Uber relatam expulsões, notas baixas, xingamentos e assédios. **Intercept Brasil**. [On-line], 10 Ago. 2022. Disponível em: <<https://www.intercept.com.br/2022/08/10/motoristas-e-passageiros-negros-da-uber-relatam-expulsoes-notas-baixas-xingamentos-e-assedios/>>. Acesso em 11/07/2024.

EVANGELO, Naiara Silva; OLIVEIRA, Fátima Cristina Regis Martins de. A experiência negra de ranqueamento social na Uber: uma reflexão racializada da vigilância contemporânea. **Comunicação e Sociedade**. [On-line], v. 39, pp. 83-100, 2021. Disponível em: <<https://revistacomsoc.pt/index.php/revistacomsoc/article/view/2838/3532>>. Acesso em 12/08/2024.

EVANS, David S.; SCHMALENSEE, Richard. **Matchmakers: the new economics of multisided platforms**. Boston: Harvard Business Review Press, 2016.

EXAME. Elis Regina e Maria Rita cantam ‘juntas’ em comercial que usa IA e deep fake. Inteligência Artificial. São Paulo, 4 jul. 2023. Disponível em: <<https://exame.com/inteligencia-artificial/elis-regina-e-maria-rita-cantam-juntas-em-comercial-que-ue-usa-ia-e-deep-fake/>>. Acesso em 15/03/2024.

FEDOZZI, Luciano. A nova teoria dos sistemas de Niklas Luhmann: uma leitura introdutória. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SANTOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 18-36.

FELIX, Diego. Brasil lidera em vazamento de dados na Internet. Painel S.A. Folha de São Paulo [On-line]. 20 jun. 2024. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/painelsa/2024/04/brasil-lidera-em-vazamento-de-dados-na-internet.shtml>>. Acesso em 20/06/2024.

FELZMANN, Heike; VILLARONGA, Eduard Fosch; LUTZ, Christoph; TAMÒ-LARRIEUX, Aurelia. Transparency you can trust: transparency requirements for artificial intelligence between legal norms and contextual concerns. **Big Data & Society**, Copenhagen, v. 6, n. 1, pp. 1-14, Jan./Jun. 2019.

FERNANDES, Marcelo Cama Proença. **Contratos**. Eficácia e relatividade nas coligações contratuais. São Paulo: Saraiva, 2014.

FERNANDES, Rodrigo. Esposa de Nissim Ourfali recria meme 12 anos depois em casamento. Techtudo. Globo.com [On-line]. 12 Abr. 2024. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2024/04/esposa-de-nissim-ourfali-recria-meme-12-anos-depois-em-casamento-edsoftwares.ghtml>>. Acesso em 21/06/2024.

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. Sigilo de dados: o direito à privacidade e os limites à função fiscalizadora do Estado. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 8, pp. 439-459, jan./1993.

FINCATO, Denise Pires; WÜNSCH, Guilherme. Subordinação algorítmica: caminho para o Direito do Trabalho na encruzilhada tecnológica? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**. São Paulo, v. 86, n. 3, pp. 40-56, jul./set. 2020.

FLORIDI, Luciano; HOLWEG, Matthias; TADDEO, Mariarosaria; AMAYA, Javier; MÖKANDER, Jakob; WEN, Yuni. **capAI – A procedure for conducting conformity assessment of AI systems in line with the EU Artificial Intelligence Act** [On-line]. University of Oxford, Università di Bologna, 2022, p. 9. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4064091](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4064091)>. Acesso em 24/05/2024.

FLORIDI, Luciano. **The 4<sup>th</sup> Revolution**: How the Infosphere is Reshaping Human Reality. Oxford: Oxford University Press, 2014.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**. Nascimento da prisão. Introdução de António Fernando Cascais. Lisboa: Almedina, 2013.

FRADA, Manuel Antônio Carneiro da. **A responsabilidade civil das agências de notação do risco (rating)**. Ensaio de construção dogmático-crítica. Coimbra: Almedina, 2018.

FRAJHOF, Isabella. O papel dos mecanismos de compliance para a operacionalização do direito à explicação de decisões totalmente automatizadas. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 467-494.

FRAZÃO, Ana. *Joint ventures* contratuais. **Revista de Informação Legislativa – RIL**. Brasília, a. 52, n. 207, pp. 187-211, jul./set. 2015.

FRAZÃO, Ana; MEDEIROS, Ana Rafaela Martinez. Desafios para a efetividade dos programas de compliance. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.) **Compliance. Perspectivas e desafios dos programas de conformidade**. Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 71-104.

FRAZÃO, Ana. Obstáculos para a consideração de questões éticas nos julgamentos algorítmicos. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2024, pp. 37-64.

FRAZÃO, Ana. Plataformas digitais e os desafios para a regulação jurídica. *In*: PARENTONI, Leonardo (Coord.); GONTIJO, Bruno Miranda; LIMA, Henrique Cunha Souza (Orgs.). **Direito, tecnologia e inovação**. V. I. Belo Horizonte: D'Plácido, 2018, pp. 635-670.

FRAZÃO, Ana. Propósitos, desafios e parâmetros gerais dos programas de compliance e das políticas de proteção de dados. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 33-64.

FRAZÃO, Ana. Relações entre corrupção e teorias que orientam a gestão das companhias. **Consultor Jurídico**. Opinião. 13 jul. 2017. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2017-jul-13/ana-frazao-relacoes-entre-corrupcao-gestao-companhias/>>. Acesso em 26/01/2024.

FREEMAN, Jody. The Contracting State. **Florida State University Law Review**. Miami, v. 28, i. 1, pp. 155-213, Fall/2000.

FUCHS, Doris; HENNINGS, Anne. Governance by contract from a perspective of power. The case of land grabbing. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 57-75.

GÄCHTER, Simon; FALK, Armin. Reputation and reciprocity: consequences for the labour relation. **Scandinavian Journal of Economics**. v. 104, n. 1, pp. 1-27, 2002.

GALANTER, Marc. Justice in many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law. *The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law*. London, v. 13, i. 19, pp. 1-47, 1981.

GALGANO, Francesco. **Diritto Privato**. 18ª Ed. A cura di Nadia Zorzi Galgano. Milano: Wolters Kluwer, 2019.

GÉLINAS, Fabien. Arbitration as transnational governance. Legitimacy beyond contract. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 132-150.

GOFFMAN, Erving. **Estigma** — notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Tradução de Mathias Lambert. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva, 1981.

GOLTZ, Nachson; MAYO, Michael. Enhancing regulatory compliance by using artificial intelligence text mining to identify penalty clauses in legislation. *In*: International Conference on Artificial Intelligence and Law. 16<sup>th</sup>. 2017, MIREL 2017 - Workshop on Mining and reasoning with legal texts, Kings College, London. **Proceedings** [...], 2017. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2977570](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2977570)>. Acesso em 14/06/2024.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 27ª Ed. Atualizado por Edvaldo Brito e Reginalda Paranhos de Brito. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

GONÇALVES, Pedro António Pimenta da Costa. **Entidades Privadas com Poderes Públicos**. O exercício dos poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas. Coimbra: Almedina, 2008.

GOTTENAUER, Carlos. Algoritmos de credit score, dados pessoais: um mapa regulatório para o compliance na análise de crédito. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 588-603.

GRANOVETTER, Mark S. The Strength of Weak Ties. **The American Journal of Sociology**. Chicago, vol. 78, n. 6, pp. 1360-1380, May/1973.

GREIF, Avner. Reputation and Coalitions in Medieval Trade: evidence on the Maghribi Traders. **The Journal of Economic History**. Cambridge, v. 49, n. 4, pp. 857-882, Dec./1989.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. *In*: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, pp. 144-171.

GRUNDMANN, Stefan. Actors in Organizations. *In*: GRUNDMANN, Stefan; MICKLITZ, Hans-W.; RENNER, Moritz. **New Private Law Theory**. A pluralist approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2021, pp. 369-390.

GRUNDMANN, Stefan; MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance**. Dimensions in Law and Interdisciplinary Research. Oxford: Oxford University Press, 2015, E-book.

GHESTIN, Jacques. Introduction (Rapport Français). *In*: FONTAINE, Marcel; GHESTIN, Jacques (dir.). **Les effets du contrat à l'égard des tiers**: comparaisons franco-belges. Paris: LGDJ, 1992, pp. 4-40.

GUIMÓN, Pablo. “O ‘Brexit’ não teria acontecido sem a Cambridge Analytica”. Principal fonte do escândalo que pôs o Facebook contra a parede explica em uma entrevista como desenhou o arsenal da ciberguerra da nova direita populista. **El País**. 28 Mar. 2018. Internacional. Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/26/internacional/1522058765\\_703094.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/26/internacional/1522058765_703094.html)>. Acesso em 04/01/2024.

HABERMAS, Jürgen. **Between Facts and Norms**. Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy. Translated by William Reihg. Cambridge: MIT Press, 1994.

HESPANHA, António Manuel. **O caleidoscópio do direito**. O direito e a justiça nos dias e no mundo de hoje. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009.

HILLER, Janine S.; JONES, Lindsay Sain. Who's Keeping Score? Oversight of Changing Consumer Credit Infrastructure. **American Business Law Journal**. Washington, v. 59, i. 1, pp. 61-121, Spring/2022.

HOBBS, Thomas. **The elements of law: natural and politic**. Cambridge: Cambridge University Press, 1928.

INGLESE, Marco. **Regulating the Collaborative Economy in the European Union Digital Single Market**. Cham: Springer, 2019.

INTERNATIONAL INSTITUTE FOR THE UNIFICATION OF PRIVATE LAW (UNIDROIT). Unidroit International Principles for Commercial International Contracts 2016. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.unidroit.org/wp-content/uploads/2021/06/Unidroit-Principles-2016-English-bl.pdf>>. Acesso em 02/08/2024.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 20488:2018 (E) - Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication. [On-line], Jun./2018.

JAGTIANI, Julapa; LEMIEUX, Catharine. The Roles of Alternative Data and Machine Learning in Fintech Lending: Evidence from the Lending Club Consumer Platform. **Financial Management**. Tampa, v. 48, i. 1, pp. 1009-1029, Winter/2019.

JAKOB, Sarah. The corporate social credit system in China and its transnational impact. **Transnational Legal Theory**. Paper for the Symposium 'Bringing the "human problem" back into transnational law – The example of corporate (ir)responsibility'. London, v. 12, i. 2, pp. 294-314, 2021.

JAMEDA. Top-Ärzte finden und Termine online buchen. [On-line]. s.d. Disponível em: <<https://www.jameda.de/>>. Acesso em 13/07/2024.

KAGAN, Julia; RASURE, Erika; SCHMITT, Kirsten Rohrs. Credit Rating: Definition and Importance to Investors. **Investopedia**. Credit & Debt. Definitions. [On-line], 09 Mar. 2024. Disponível em: <<https://www.investopedia.com/terms/c/creditrating.asp>>. Acesso em 10/07/2024.

KAUFMAN, Dora. **A inteligência artificial irá suplantará a inteligência humana?** Barueri: Estação das Letras e Cores, 2019.

KAUFMAN, Dora. **Desmistificando a inteligência artificial**. Belo Horizonte: Autêntica, 2022.

KIRKPATRICK, Grant. Corporate Governance Lessons from the Economic Crisis. **OECD Journal: Financial Market Trends**. Paris, v. 2009, i. 1, pp. 61-87. Disponível em: <[https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/the-corporate-governance-lessons-from-the-financial-crisis\\_fmt-v2009-art3-en#page27](https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/the-corporate-governance-lessons-from-the-financial-crisis_fmt-v2009-art3-en#page27)>. Acesso em 22/02/2024.

KOENIG, Alexa. “Half the Truth Is Often a Great Lie”. Deep Fakes, Open Source Information, and International Criminal Law. **American Journal of International Law Unbound**. Cambridge, v. 113, Symposium on Non-State Actors and New Technologies in Atrocity Prevention, pp. 250-255, 2019.

KONDER, Carlos Nelson de Paula. A “relativização da relatividade”: aspectos da mitigação da fronteira entre partes e terceiros nos contratos. **SCIENTIA JURIS**. Londrina, v. 23, n. 1, pp. 81-100, mar./2019.

KÖNDGEN, Johannes. Privatisierung des Rechts. Private Governance zwischen Deregulierung und Rekonstitutionalisierung. **Archiv für die civilistische Praxis**. Tübingen, J. 206, H. 2, pp. 477-525, 2006.

LARENZ, Karl. **Tratado de derecho civil alemán**. Traducción y notas de Miguel Izquierdo y Macías Picavea. Jaén: Editorial Revista de Derecho Privado, 1978.

LATOUR, Bruno. **Reagregando o Social**. Uma introdução à teoria Ator-Rede. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. Salvador: EDUFBA, 2012.

LEBARON, Genevieve; LISTER, Jane; DAUVERGNE, Peter. The new gatekeeper: Ethical audits as a mechanism of global value chain governance. *In*: CUTLER, A. Claire; DIETZ, Thomas (Eds.). **The Politics of Private Transnational Governance Through Contract**. London: Routledge, 2017, pp. 97-114.

LEE, Kai-Fu; QUIFAN, Chen. **AI 2041: ten visions for our future**. New York: Random House, 2021.

LEE, Dan; KAP-YOUNG, Jeong; CHAE, Sean. Measuring Social Capital in East Asia and Other World Regions: Index of Social Capital for 72 Countries. **Global Economic Review**. London, v. 40, i. 4, pp. 385-407, Nov./2011.

LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes. **Direito das Obrigações**. Volume I - Introdução. Da Constituição das Obrigações. 15ª Edição. Coimbra: Almedina, 2017.

LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005.

LEONARDO, Rodrigo Xavier. Os contratos coligados. *In*: BRANDELLI, Leonardo (Org.). **Estudos de Direito Civil, Internacional Privado e Comparado**. Coletânea em homenagem à Professora Véra Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Liv. e Ed. Universitária de Direito, 2014, pp. 357-392.

LEONARDO, Rodrigo Xavier. O pensamento tipológico no Direito Civil e os tipos contratuais gerais. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 16, a. 5, pp. 121-135, jul./set. 2018.

LESSIG, Lawrence. **Code**: version 2.0. New York: Basic Books, 2006.

LOBEL, Orly. The Renew Deal: The Fall of Regulation and the Rise of Governance in Contemporary Legal Thought. **Minnesota Law Review**. Minneapolis, v. 89, pp. 342-470, 2004.

LÔBO, Paulo. **Direito Civil**. Contratos. Vol. 3 - Contratos. 7ª Ed., São Paulo: Saraiva, 2021.

LOHSSE, Sebastian; SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk. Data as Counter-Performance – Contract Law 2.0? An Introduction. LOHSSE, Sebastian; SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk. **Data as Counter-Performance – Contract Law 2.0?** Münster Colloquia on EU Law and the Digital Economy V (eds.) Hart, Nomos: Baden-Baden, 2020, pp. 9-24.

LOMFELD, Bertram. **Contract as deliberation**. Law and Contemporary Problems. Durham, v. 76, i. 1, 2013, pp. 1-18.

LOMFELD, Bertram. Sustainable Contracting. *In*: LOMFELD, Bertram; SOMMA, Alessandro; ZUMBANSEN, Peer (Eds.). **Reshaping Markets**. Economic Governance, The Global Financial Crisis and Liberal Utopia. Cambridge: Cambridge University Press, 2016, pp. 257-282.

LORENZETTI, Ricardo Luis. Redes Contractuales: Conceptualización jurídica, relaciones internas de colaboración, efectos frente a terceros. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**. Porto Alegre, v. 16, pp. 161-202, 1999.

LORENZETTI, Ricardo Luis. **Tratado de Los Contratos**. Parte General. 3ª Ed. Santa Fé: Rubinzal-Culzoni, 2018.

LUHMANN, Niklas. Por que uma “teoria dos sistemas”? NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SANTOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 37-48.

LUHMANN, Niklas. Sobre os fundamentos teórico-sistêmicos da teoria da sociedade. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SANTOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 60-73.

LUHMANN, Niklas. Sociologia como teoria dos sistemas sociais. SANTOS, José Manoel. (org.) **O pensamento de Niklas Luhmann**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2005, pp. 71-122.

LUPION, Ricardo. O caso do sistema “credit scoring” do cadastro positivo. **Revista da AJURIS**. Porto Alegre, v. 42, n. 137, pp. 431-450, mar./2015.

MACAULAY, Stewart. Non-contractual relations in business: a preliminary study. **American sociological review**. Chicago, vol. 28, n. 1, pp. 55-67, Feb./1963.

MACEDO JÚNIOR, Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1997.

MACNEIL, Ian. The many futures of contracts. **Southern California Law Review**. Los Angeles, v. 47, pp. 691-816, 1973-1974.

MAGRANI, Eduardo; GUEDES, Paula. Inteligência Artificial: desafios éticos e jurídicos. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 77-91.

MAGRANI, Eduardo; MIRANDA, Paulo Rodrigo de. Direito a inferências razoáveis como substrato normativo na consolidação de mecanismos de governança de sistemas automatizados de decisão no contexto da LGPD. *In*: FEFERBAUM, Marina; SILVA, Alexandre Pacheco da; COELHO, Alexandre Zavaglia; SILVEIRA, Ana Carolina Rodrigues Dias (Coords.). **Ética, Governança e Inteligência Artificial**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 131-148.

MAGRI, Geo. False recensioni di beni o prodotti in internet e responsabilità civile. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 20, pp. 113-135, abr./jun. 2019.

MAIA, Roberta Mauro Medina. **Teoria Geral dos Direitos Reais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MÂNICA, Fernando Borges. Taxonomia da contratualização pública no Brasil: uma proposta de sistematização das parcerias com o terceiro setor. **Revista de Direito Público da Economia – RDPE**. Belo Horizonte, a. 17, n. 66, pp. 119-137, abr./jun. 2019.

MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Contratos Coligados no Direito Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2009.

MARINO, Francisco Paulo de Crescenzo. **Revisão contratual**. Onerosidade excessiva e modificação contratual equitativa. Coimbra: Almedina, 2020, E-book.

MARMO, Samuele. L'Uso della Reputazione nelle Applicazioni Internet: Prudenza o Cortesia? L'Approccio Socio-Cognitivo. *In*: AISC - Convegno Nazionale di Scienze Cognitive, Terzo. 2006, Genova. **Atti** [...]. Genova: Erga Edizioni, 2006. [s.p.].

MARR, Bernard. The Key Definitions of Artificial Intelligence (AI) that explain its importance. **Revista Forbes**. Innovation. Enterprise Tech. Jersey City, 14 Feb 2018. Disponível em: <<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/02/14/the-key-definitions-of-artificial-intelligence-ai-that-explain-its-importance/?sh=256fbdc94f5d>>. Acesso em 21/05/2024.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. O novo regime das relações contratuais. 9ª Ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

MARQUES, Claudia Lima. Revisando a teoria geral dos contratos. *In*: MARQUES, Claudia Lima; LORENZETTI, Ricardo Luis; CARVALHO, Diógenes Faria de; MIRAGEM, Bruno. **Contratos de Serviços em tempos digitais**. Contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 63-142.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do trabalho**. 31ª Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: RT, 1999.

MARTINS-COSTA, Judith. Contratos. Conceito e evolução. *In*: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore (Coords.). **Teoria Geral dos Contratos**. São Paulo: Atlas, pp. 23-66, 2011.

MARTINS-COSTA, Judith. O risco contratual (e os significados do risco). *In*: NANNI, Giovanni Ettore; TERRA, Aline de Miranda Valverde; PIRES, Catarina Monteiro (Coords.). **Riscos no direito privado e na arbitragem**. São Paulo: Almedina, 2023, pp. 25-54.

MARTINS-COSTA, Judith. Os campos normativos da boa-fé objetiva. As três perspectivas do direito privado brasileiro. *In*: AZEVEDO, Antônio Junqueira de; TORRES, Heleno Taveira; CARBONE, Paolo (coords.). **Princípios do Novo Código Civil Brasileiro e Outros Temas**. Homenagem a Tullio Ascarelli. São Paulo: Quartier Latin, 2008, pp. 387-421.

MCDONALD, Daniel K. Reputation will teach the sharing economy to share. **University of Florida Journal of Law and Public Policy**. Miami, v. 27, i. 2, pp. 219-236, June/2016.

MCGEE, Kyle. **Bruno Latour. The Normativity of Networks**. Abingdon: Routledge, 2014.

MEDAUAR, Odete. **O direito administrativo em evolução**. 2ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

MELLER-HANNICH, Caroline. Share Economy and Consumer Protection. *In*: SCHULZE, Reiner; STAUDENMAYER, Dirk (eds.) **Digital Revolution: Challenges for Contract Law in Practice**. Baden-Baden: Nomos, 2016, pp. 119-131.

MELLO, Rafael Munhoz de. **Princípios Constitucionais de Direito Administrativo Sancionador: As sanções administrativas à luz da Constituição Federal de 1988**. São Paulo: Malheiros, 2007.

MEIJAARD, Joris. Making sense of the new economy. Erasmus **University Rotterdam and EIM Business & Policy Research**. Zoetermeer, Feb./2001, p. 21.

MENDES, Laura Schertel; FUJIMOTO, Mônica (Orgs.) **Painel LGPD nos Tribunais**. 1ª Ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, 2024.

MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) — Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, 2008.

MENDES, Soraia da Rosa. **Criminologia feminista: novos paradigmas**. São Paulo: Saraiva, 2014. [E-book].

MENKE, Fabiano; GARCIA, Rafael Scaroni. Análise de risco sobre proteção de dados. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 545-568.

MENEZES, Joyceane Bezerra de. A família e o direito de personalidade. *In*: MENEZES, Joyceane Bezerra de; MATOS, Ana Carla Harmatiuk (coords.). **Direito das Famílias: por juristas brasileiras**. 2ª Ed. Indaiatuba: Foco, 2022, pp. 39-64.

MERCADO LIVRE. Como devolvo um produto. Políticas de devolução das minhas compras. Ajuda. [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/5253>>. Acesso em 02/07/2024.

MERCADO LIVRE. Instruções para embalar cada tipo de produto. Primeiros passos fazendo envios. Central de Vendedores. [On-line]. *s.d.* Disponível em: <<https://vendedores.mercadolivre.com.br/guia/primeiros-passos-fazendo-envios>>. Acesso em 02/07/2024.

MERCADO LIVRE. O que é e como funciona a reputação como vendedor. Ajuda. [On-line]. *s.d.* Disponível em: <[https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/como-funciona-a-reputacao-como-vendedor\\_1382](https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/como-funciona-a-reputacao-como-vendedor_1382)>. Acesso em 02/07/2024.

MICKLITZ, Hans-W. Private Ordering. *In*: GRUNDMANN, Stefan, MICKLITZ, Hans-W, RENNER, Moritz, **New Private Law Theory**. A pluralist approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2021, pp. 484-494.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *In*: MARQUES, Claudia Lima; LORENZETTI, Ricardo Luis; CARVALHO, Diógenes Faria de; MIRAGEM, Bruno. **Contratos de serviços em tempos digitais**. Contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 305-358.

MIRANDA, Francisco Cavalcanti Pontes de. **Tratado de Direito Privado**. T. I. Atualizado por Wilson Rodrigues Alves. Barueri, Bookseller, 2001.

MIRANDA, Francisco Cavalcanti Pontes de. **Tratado de direito privado**. T. VII. Atualizado por Wilson Rodrigues Alves. Rio de Janeiro: Bookseller, 1999.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; BIANCHINI, Luiza Lourenço. Breves considerações sobre a responsabilidade do terceiro que viola o contrato (tutela externa do crédito). *In*: TEPEDINO, Gustavo; FACHIN, Luiz Edson (Coord.) **Diálogos sobre Direito Civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

MOORE, Sally Falk. Law and Social Change: The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of Study. *In*: MOORE, Sally Falk. **Comparing impossibilities**. Selected essays of Sally Falk Moore. Chicago, Hau Books, 2016, pp. 251-276.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à Pessoa Humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Processo, 2017.

MORAES, Maria Celina Bodin de. Honra, liberdade de expressão e ponderação. **Civilística**. [On-line], a. 2, n. 2, abr./jun. 2013, p. 9. Disponível em:

<<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Bodin-de-Moraes-civilistica.com-a.2.n.2.2013.pdf>>. Acesso em 07/4/2019.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. Novos institutos consensuais da ação administrativa. **Revista de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro, n. 231, pp. 129-156, jan./mar. 2003.

MÖSLEIN, Florian. Contract Governance und Corporate Governance im Zusammenspiel - Lehren aus der globalen Finanzkrise. **JuristenZeitung**. Tübingen, J. 65, H. 2, pp. 72-80, 2010.

MÖSLEIN, Florian. **Dispositives Recht**. Tübingen: Mohr Siebeck, 2011.

MÖSLEIN, Florian. "Governance by Default" - Innovation und Koordination durch dispositives Recht. *In*: GRUNDMANN, Stefan; HAAR, Brigitte; MERKT, Hanno; MÜLBERT, Peter O.; WELLENHOFER, Marina. (Hrsgs.) **Festschrift für Klaus J. Hopt zum 70. Geburtstag am 24 August 2010**. Unternehmen, Markt und Verantwortung. V. 2. Berlin: De Gruyter, 2010, pp. 2861-2880.

MÖSLEIN, Florian; RIESENHUBER, Karl. **Contract Governance – A Draft Research Agenda**. *European Review of Contract Law*. Berlin, v. 5, i. 3, pp. 248-289, Aug./2009.

MOSSET ITURRASPE, Jorge. **Contratos conexos: grupos y redes de contratos**. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni, 1999.

MULHOLLAND, Caitlin; GOMES, Rodrigo Dias de Pinho. Inteligência artificial e seus principais desafios para os programas de *compliance* e as políticas de proteção de dados. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 161-183.

MULHOLLAND, Caitlin. O princípio da relatividade dos efeitos contratuais. *In*: MORAES, Maria Celina Bodin de (Coord.). **Princípios do Direito Civil Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, pp. 255-280.

MUNHOZ, Eduardo Secchi. Quem deve comandar a companhia? Alocação do poder empresarial: sistema de freios e contrapesos. *In*: KUYVEN, Luiz Fernando Martins (Org.). **Temas essenciais de direito empresarial: estudos em homenagem a Modesto Carvalhosa**. São Paulo: Saraiva, 2012, pp. 35-42.

NEGREIROS, Teresa. **Teoria do Contrato: novos paradigmas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

NEVES, Clarissa Eckert Baeta. Niklas Luhmann e sua obra. NEVES, Clarissa Eckert Baeta; SANTOS, Eva Machado Barbosa (orgs.). **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997, pp. 9-17.

NGUYEN, Nicole. Inside Amazon's Fake Review Economy. **Buzzfeed**. [On-line], 7 May 2018. Disponível em: <<https://www.buzzfeednews.com/article/nicolenguyen/amazon-fake-review-problem#.gbxwxdOdY>>. Acesso em 11/07/2024.

NORONHA, Fernando. **O direito dos contratos e seus princípios fundamentais** (autonomia privada, boa-fê, justiça contratual). São Paulo: Saraiva, 1993.

O'NEIL, Cathy. **Weapons of Math Destruction**. How big data increases inequality and threatens democracy. New York: Crown, 2016.

O'REILLY, Tim. Web 2.0 Compact Definition: Trying Again. **Radar**. On-line. 10 Dec. 2006. Disponível em: <<http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>>. Acesso em 12/09/2022.

OKUSIRO, Izabela Ambo; SQUEFF, Tatiana de Almeida Freitas Rodrigues Cardoso. A utilização do dumping social pelo capitalismo de plataforma: o processo de uberização do trabalho. **SCIENTIA IURIS**, Londrina, v. 27, n. 3, pp. 52-74, nov./2023.

OLIVEIRA, Gustavo Justino de; SCHWANKA, Cristiane. A administração consensual como a nova face da administração pública no séc. XXI: fundamentos dogmáticos, formas de expressão e instrumentos de ação. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 104, pp. 303-322, jan./dez. 2009, p. 305.

OLIVEIRA NETO, Olavo de. **O poder geral de coerção**. São Paulo: RT, 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Lei Modelo da Uncitral Sobre Comércio Eletrônico (1996) com Guia Para sua Incorporação ao Direito Interno: Uncitral model law on electronic commerce with guide to enactment. Imprensa: Brasília, 1996.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Good Practice on online ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 288. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews\\_0f9362cf-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/good-practice-guide-on-online-consumer-ratings-and-reviews_0f9362cf-en.html)>. Acesso em 02/08/2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. G20/OECD Principles of Corporate Governance 2023. 11 Sept. 2023. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023\\_ed750b30-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023_ed750b30-en)>. Acesso em 29/01/2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Understanding online consumer ratings and reviews. OECD Digital Economy Papers n. 289. Sept. 2019. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews\\_eb018587-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-online-consumer-ratings-and-reviews_eb018587-en)>. Acesso em 02/08/2024.

ORIGGI, Gloria. **Reputation. What it is and why it matters**. Translated by Stephen Holmes and Noga Arikha. Princeton: Princeton University Press, 2018.

ORIGGI, Gloria. Reputation in moral philosophy and epistemology. GIARDINI, Francesca; WITTEK, Rafael (eds.). **The Oxford handbook of gossip and reputation**. New York: Oxford University Press, 2019, pp. 69-81.

OSÓRIO, Fábio Medina. **Direito administrativo sancionador**. 3ª ed. São Paulo: RT, 2009.

PALMER, Vernon Valentine. Danos Morais: o despertar francês no século XIX. Tradução e notas por Otávio Luiz Rodrigues Júnior e Thalles Ricardo Alciati Alvim. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**. São Paulo, v. 9 a. 3, pp. 225-241, out./dez. 2016.

PARGENDLER, Mariana. The corporate governance obsession. **The Journal of Corporation Law**. Iowa City, v. 42, i. 2, pp. 359-402, Winter/2016.

PARGENDLER, Mariana. The rise of international corporate law. **Washington University Law Review**. St. Louis, v. 98, i. 6 — The Public Corporation at Crossroads, pp. 1765-1820, 2021.

PASQUALE, Frank. **The Black Box Society**. The secret algorithms that control money and information. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

PENTEADO, Luciano de Camargo. **Efeitos contratuais perante terceiros**. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil**. V. IV Direitos Reais. 27ª Ed. Atualizada por Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho. Rio de Janeiro: forense, 2019.

PEREIRA, Fabio Queiroz. Os instrumentos de revisão contratual do Código Civil brasileiro e seu uso no contexto da pandemia de coronavírus. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**. Belo Horizonte, v. 25, pp. 381-398, jul./set. 2020.

PEREZ, Marcos Augusto. **A Administração Pública Democrática: Institutos de Participação Popular na Administração Pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

PERSET, Karine. The Economic and Social Role of Internet Intermediaries. **OECD Digital Economy Papers**. Paris, n. 171, Apr./2010. Disponível em: <[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/the-economic-and-social-role-of-internet-intermediaries\\_5kmh79zsz8vb-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/the-economic-and-social-role-of-internet-intermediaries_5kmh79zsz8vb-en)>. Acesso em 24/04/2024.

PINHEIRO, Caroline. *Compliance* sob a perspectiva da função social da empresa e da governança corporativa. In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance. Perspectivas e desafios dos programas de conformidade**. Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 193-218.

PINTO, Paulo Mota. O livre desenvolvimento da personalidade. **Boletim da Faculdade de Direito de Coimbra**. Portugal-Brasil, ano 2000. Coimbra, pp. 149-261, 1999.

POSNER, Eric. **Law and Social Norms**. Cambridge: Harvard University Press, 2002.

POWELL, Walter W. Neither Market nor Hierarchy: network forms of organization. **Research in Organizational Behavior**. Amsterdam, v. 12, pp. 295-336, 1990.

PRIMO, Alex. A cobertura e o debate público sobre os casos Madeleine e Isabella: encadeamento midiático de blogs, Twitter e mídia massiva. **Revista Galáxia**. São Paulo, n. 16, dez./2008, pp. 43-59.

PRUDENTIAL DO BRASIL. Lançamento Prudential Vitality – Programa de Benefícios para quem pensa no futuro. [On-line], s.d. Disponível em: <<https://www.prudentialdobrasil.com.br/vitality#programa>>. Acesso em 31/07/2024.

PUTNAM, Robert D. **Bowling Alone: Bowling Alone: Revised and Updated: The Collapse and Revival of American Community**. New York: Simon & Schuster, 2020.

PWC. From marginalised to ‘mainstreamed’: reputation management in the era of ESG. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.pwc.co.uk/issues/esg/reputation-management-in-era-of-esg.html>>. Acesso em 26/04/2023.

RECLAME AQUI. [On-line]. s.d. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/>>. Acesso em 03/07/2024.

REINO UNIDO. Financial Reporting Council. UK Corporate Governance Code 2024. London, 22 Jan 2024, p. 2. Disponível em: <[https://media.frc.org.uk/documents/UK\\_Corporate\\_Governance\\_Code\\_2024\\_kRCm5ss.pdf](https://media.frc.org.uk/documents/UK_Corporate_Governance_Code_2024_kRCm5ss.pdf)>. Acesso em 31/01/2024.

REIS JÚNIOR, Antônio dos. Novas perspectivas sobre o direito à honra: estudos sob a ótica civil-constitucional. **Civilística**. [On-line]. a. 2, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Reis-J%C3%BAnior-civilistica.com-a.2.n.3.2013.pdf>>. Acesso em 07/04/2019.

REPÚBLICA POPULAR DA CHINA. Conselho de Estado. Planning Outline for the Construction of a Social Credit System (2014-2020). Beijing, 14 Jun. 2014. Disponível em: <<https://chinacopyrightandmedia.wordpress.com/2014/06/14/planning-outline-for-the-constructi-on-of-a-social-credit-system-2014-2020/>>. Acesso em 29/03/2024.

REUTERS. U.N. observes minute's silence for 101 staff killed in Gaza. International. 13 Nov. 2023. Disponível em: <<https://www.reuters.com/world/un-observes-minutes-silence-101-staff-killed-gaza-2023-11-13/>>. Acesso em: 07/01/2024.

RIBEIRO, Milton Nassau. **Aspectos Jurídicos da Governança Corporativa**. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

RICHARDSON, George. The Organization of Industry. BUCKLEY, Peter J.; MICHIE, Jonathan (Eds.). **Firms, organizations and contracts**. New York: Oxford University Press, 1999.

RICHMAN, Barak D. How community institutions create economic advantage: jewish diamond merchants in New York. **Law & Social Inquiry**. Cambridge, v. 31, i. 2, pp. 383-420, Spring/2006.

RILEY, Jenn. **Understanding metadata**: what is metadata, and what is it for? Baltimore: National Information Standards Organization (NISO), 2017.

ROCKETLAWYER. [On-line]. Disponível em: <<https://www.rocketlawyer.com/>>. Acesso em 11/04/2024.

RODOTÀ, Stefano. **A vida na sociedade da vigilância**. A privacidade hoje. Tradução de Danilo Doneda e Luciana Cabral Doneda. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

RODRIGUES, Manoel Cândido. Contratos de trabalho. Contratos afins. Contratos de atividade. In: BARROS, Alice Monteiro de. (Coord.). **Curso de Direito do Trabalho**. Estudos em memória de Célio Goyatá. Vol. I. 3ª Ed. São Paulo: Ltr, 1997, pp. 426-463.

RODRIGUEZ MOSQUERA, Patricia M.; MANSTEAD, Antony S. R.; FISCHER, Agneta H. The role of honour concerns in emotional reactions to offences. **Cognition and Emotion**. Amsterdam, v. 16, i. 1, pp. 143-163, Sept./Oct. 2002.

ROQUE, Pamela Romeu. **Governança corporativa de bancos e a crise financeira mundial.** Análise comparativa de fontes do cenário brasileiro. Coimbra: Almedina, 2017.

RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. A doutrina do terceiro cúmplice: autonomia da vontade, o princípio da *res inter alios acta*, função social do contrato e a interferência alheia na execução dos negócios jurídicos. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, a. 93, v. 821, pp. 80-98, mar./2004.

ROUSSEAU, Jean Jacques. **Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens.** Tradução de Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

ROUVROY, Antoinette; BERNS, Thomas. Governamentalidade algorítmica e perspectivas de emancipação: o díspar como condição de individuação pela relação? Tradução de Pedro Henrique Andrade. **Revista Eco Pós**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 2 - Tecnopolíticas e Vigilância, pp. 36-56, 2015, p. 37.

RUIZ, Juliana Pacetta; FRANCO, Sofia Lima. Gestão de risco em projetos de adequação: benefícios e desafios de uma abordagem baseada em risco na LGPD. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 513-544.

SAKO, Mari. **Prices, Quality and Trust: Inter-firm Relations in Britain and Japan**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

SALGADO, Rodrigo; BOTTREL, Fred; ZUBA, Fernando. Homem que estuprou jovem deixada em rua de BH após show é condenado pela Justiça. **G1**. [On-line], 26 Abr. 2024. Disponível em: <<https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2024/02/26/homem-que-estuprou-jovem-deixada-em-rua-de-bh-apos-show-e-condenado-pela-justica.ghtml>>. Acesso em 11/07/2024.

SALLES, Raquel Bellini de Oliveira. **A autotutela pelo inadimplemento das relações contratuais**. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2011.

SALMINEN, Jaakko. Towards a Genealogy and Typology of Governance Through Contract Beyond Privity. **European Review of Contract Law**. Berlin, v. 16, i. 1, pp. 5-43, Apr./2020.

SALOMÃO FILHO, Calixto. **O novo direito societário**. São Paulo: Malheiros, 2011.

SALOMÃO FILHO, Calixto. Sociedade Anônima: interesse público e privado. **Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro**. São Paulo, v. 41, n. 127, jul./set. 2002, pp. 7-20.

SCHECHTMAN, Marya. **Staying Alive: personal identity, practical concerns and the unity of a life.** Oxford: Oxford University Press, 2014.

SCHOPENHAUER, Arthur. **The essays of Arthur Schopenhauer.** The wisdom of life. V. 7. Translated by T. Bailey Saunders. Pennsylvania State University, 2005.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da personalidade.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SCHWARTZ, Robert. Corporate Philanthropic Contributions. **The Journal of Finance.** Aldan, v. 23, pp. 479-497, June/1968.

SELBST, Andrew; POWLES, Julia. Meaningful information and the right to explanation. **International Data Privacy Law.** Oxford, v. 7, i. 4, pp. 233-242, Nov./2017. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3039125](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039125)>. Acesso em 24/06/2024.

SILVA, Rodrigo da Guia. Notas sobre o cabimento do direito de retenção: desafios da autotutela no direito privado. **Civilística** [online]. a. 6 n. 2, 2017, pp. 1-25. Disponível em: <<https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/649>>. Acesso em 05/04/2024.

SMITH, Adam. **The theory of moral sentiments.** Indianapolis: Liberty Fund, 1984.

SMORTO, Guido. Reputazione, fiducia i mercati. **Europa e Diritto Privato.** Milano, F. 1, pp. 199-218, 2016.

SMORTO, Guido. QUARTA, Alessandra. **Diritto Privato dei Mercati Digitali.** Milano: Le Monnier Università, 2020.

SOMBRA, Thiago Luís. Planos de resposta a incidentes de segurança com dados pessoais e a construção de uma governança responsiva. *In*: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coords.). **Compliance e políticas de proteção de dados.** São Paulo: Thomson Reuters, 2021, pp. 605-621.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. **Revista de Direito da Cidade.** Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, pp. 1757-1777, dez./2016.

SPIEGEL NETZWELT. Bewertungsportale müssen Belege liefern. BGH Urteil zu Arztkritik. [On-line]. 01 Marz 2016. Disponível em: <<https://www.spiegel.de/netzwelt/web/bundesgerichtshof-bewertungsportale-muessen-strenger-p-rufen-a-1079993.html>>. Acesso em 03/07/2024.

STAJN, Raquel. A responsabilidade social da companhia. *Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro*. São Paulo, v. 37, n. 114, pp. 34-50, abr./jun. 1999.

STANCIOLI, Brunello. **Renúncia ao exercício de direitos da personalidade** ou Como alguém se torna o que quiser. Belo Horizonte: D'Plácido, 2019.

STIGLER, George J. The Economics of Information. *The Journal of Political Economy*. Chicago, v. 69, i. 3, pp. 213-225, Jun./1961.

STIGLITZ, Joseph. Incentives and risk sharing in sharecropping. *Review of economic studies*. n. 41, pp. 219-257, June/1974.

TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. Autoridade parental e o aspecto finalístico de promover o desenvolvimento e bem-estar da criança e do adolescente. *In: MENEZES, Joyceane Bezerra de; MATOS, Ana Carla Harmatiuk. (Coords.) Direito das Famílias: por juristas brasileiras*. 2ª Ed. Indaiatuba: Foco, 2022, pp. 421-438.

TEPEDINO, Gustavo. A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro. *In: TEPEDINO, Gustavo. Temas de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004.

TEUBNER, Gunther. *Coincidentia Oppositorum: Hybrid Networks Beyond Contract and Organization*. *In: AMSTUTZ, Marc; TEUBNER, Gunther (eds.) Networks. Legal Issues of Multilateral Co-operation*. Oxford: Hart, 2009, pp. 3-30.

TIRONI, Luiz Fernando. Normalização Técnica: o modelo chinês. *Nota Técnica IPEA*. Brasília, n. 50, abr./2022.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **O contrato e sua função social**. A boa-fé objetiva no ordenamento jurídico e a jurisprudência contemporânea. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014, E-book.

THEODORO NETO, Humberto. **O contrato e a relatividade dos seus efeitos: direitos e obrigações na relação entre contratantes e terceiros**. 2004. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004, p. 201.

THIERER, Adam, KOOPMAN, Christopher, HOBSON, Anne; KRUIPER, Chris. How the Internet, the Sharing Economy, and Reputational Feedback Mechanisms Solve the Lemons Problem. *University of Miami Law Review*. Miami, v. 70, n. 3, pp. 830-878, Spring/2016.

THOMSEN, Steen; PEDERSEN, Torben. Ownership Structure and Economic Performance in the largest European companies. **Strategic Management Journal**. Berlin, v. 21, i. 6, pp. 689-705, Jun./2000.

TRIPADVISOR. [On-line]. Disponível em: <<https://www.tripadvisor.com.br/>>. Acesso em 11/04/2024.

TRIVERS, Robert. The evolution of reciprocal altruism. **The quarterly review of biology**. Chicago, v. 46, n. 1, pp. 35-57, Mar./1971.

TUCKER, Albert. The mathematics of Tucker: a sample. **The two-year college mathematics journal**. v. 14, n. 3, pp. 228-232, Jun./1983.

UBER. Como funcionam as avaliações com estrelas. Dirigir. [On-line], [s.d.]. Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/drive/basics/how-ratings-work/>>. Acesso em 09/04/2024.

UBER. Termos Gerais de Uso [On-line]. 21 Mar. 2023. Disponível em: <<https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-terms-of-use>>. Acesso em 02/07/2024.

UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Article 29 Data Protection Working Party. Guidelines on Automated Individual Decision-Making and Profiling for the Purposes of Regulation 2016/679 (wp251rev.01). Brussels, 22 Aug. 2018. Disponível em: <<https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053>>. Acesso em 19/06/2024.

UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Proposta para um Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho estabelecendo regras harmonizadas sobre inteligência artificial (Regulamento de Inteligência Artificial) e para a emenda de certos regulamentos legislativos da União 2021/0106 COD. Bruxelas, 19 Apr. 2024. Disponível em: <<https://artificialintelligenceact.eu/ai-act-explorer/>>. Acesso em 22/05/2024.

UNIÃO EUROPEIA. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social e ao Comitê das Regiões. Uma Agenda Europeia para a Economia Colaborativa (COM/2016/0356 final). Bruxelas, 2 Jun. 2016. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=EN>>. Acesso em 17/11/2022.

UNIÃO EUROPEIA. EU AI Act: first regulation on artificial intelligence. European Parliament. Topics. Digital. Artificial Intelligence. 08 Jun. 2023. Disponível em: <<https://www.europarl.europa.eu/topics/en/article/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence>>. Acesso em 02/08/2024.

UNIÃO EUROPEIA. EU Chamber of Commerce in China. The Digital Hand. How China's Corporate Social Credit System Conditions Market Actors. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. Parlamento Europeu. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). Bruxelas, 27 abr. 2016. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>>. Acesso em 24/06/2024.

UOL. Mercado Livre terá que explicar a oferta de produtos ilícitos na plataforma. Economia. [On-line], 19 Ago. 2021. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/08/19/procon-sp-e-policia-civil-explicacoes-mercado-livre-mercadorias-ilicitas.htm>>. Acesso em 11/07/2024.

VALOR. Economia colaborativa já movimenta US\$15 bilhões anualmente. Disponível em: <<https://valor.globo.com/patrocinado/dino/noticia/2022/02/08/economia-colaborativa-ja-movimenta-us-15-bilhoes-anualmente.ghtml>>. Acesso em 18/07/2024.

VAN DER HOF, Simone. I agree... or do I? A Rights-Based Analysis of the Law on Children's Consent in the Digital World. **Wisconsin International Law Journal**. Madison, v. 37, i. 2, pp. 409-445, 2017.

VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. **The Platform Society**. Public Values in a Connective World. Oxford, New York, Oxford University Press, 2018.

VARELA, João de Matos Antunes. **Das obrigações em geral**. Vol. I 10ª Ed. Coimbra: Almedina, 2000.

VASCONCELLOS, Pedro Pais de. **Contratos Atípicos**. 2ª Ed. Coimbra: Almedina, 2009.

VASUDEV, P. M. The Stakeholder Principle, Corporate Governance, and Theory: Evidence from the Field and the Path Onward. **Hofstra Law Review**. New York, v. 41, i. 2, pp. 399-466, Winter 2012.

VEEDER, Van V. The history and theory of the law of defamation. **Columbia Law Review**, v. 3 n. 8, pp. 546-573, Dec./1903.

VILLEGAS SIMÓN, Isabel. Los captadores de la atención: creadores de contenido ante las lógicas de las plataformas digitales. **Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"**. San Cristóbal, v. 15, n. 2, jul./dic. 2022, pp. 1-17, p. 5. Disponível em:

<<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.11716>>. Acesso em 06/01/2024.

VILLELA, João Baptista. **Direito, coerção e responsabilidade:** por uma ordem social não-violenta. Belo Horizonte: Movimento Editorial da Revista da Faculdade de Direito da UFMG, 1982.

VIZZONI, Lavinia. Recensioni non genuine su Tripadvisor: quali responsabilità? Responsabilità civile e previdenza. **Rivista bimestrale di dottrina, giurisprudenza e legislazione**. Milano, n. 2, pp. 706-722, 2018.

VON HAYEK, Friedrich August. The Use of Knowledge in Society. **The American Economic Review**. Pittsburg, v. 35, n. 4, pp. 519-530, Sept./1945.

VON JHERING, Rudolf. **A finalidade do direito**. V. II. Tradução de Heder Hoffmann. Campinas: Bookseller, 2002, p. 312.

WACHTER, Sandra; MITTELSTADT, Brent. A right to reasonable inferences: re-thinking data protection law in the age of Big Data and AI. **Columbia Business Law Review**, Washington, v. 2, i. 1, pp. 1-130, 2019.

WARREN, Samuel; BRANDEIS, Louis. The right to privacy. **Harvard Law Review**. Cambridge, v. 4, pp. 193-220, Dec./1890.

WELLS, C. A. Harwell. The Cycles of Corporate Social Responsibility: An Historical Retrospective for the Twenty-first Century. **Kansas Law Review**. Lawrence, v. 51, i. 4, pp. 77-140, Apr./2002.

WELSER, Howard T. Breaking the Iron Law of Oligarchy: Computational Institutions, Organizational Fidelity, and Distributed Social Control. *In*: BERTINO, Elisa; MATEI, Sorin Adam. (eds.) **Roles, Trust, and Reputation in Social Media Knowledge Markets**. Theory and Methods. Cham: Springer, pp. 121-144.

WIELSCH, Dan. Global Law's Toolbox Private Regulation by Standards. **The American Journal of Comparative Law**. Oxford, v. 60, i. 4, pp. 1075–1104, Fall/2012.

WILLIAMSON, Oliver. Credible commitments. **The antitrust bulletin**. Miami, n. 33, pp. 33-76, Spring/1984.

WILLIAMSON, Oliver. Transaction cost economics: The governance of contractual relations. **Journal of Law and Economics**, Chicago, v. 22, n. 2, pp. 233-261, Oct./1979.

ZANATTA, Rafael. Ética, economia e rupturas tecnológicas: uma entrevista com o professor Ricardo Abramovay. *In*: ZANATTA, Rafael A.; PAULA, Pedro C. B. de; KIRAM, Beatriz (Orgs.). **Economias do compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Juruá, 2017, pp. 107-130.

ZECH, Herbert. Data as a tradeable commodity. *In*: DE FRANCESCHI, Alberto (Ed.). **European contract law and the digital single market**. The implications of the digital revolution. Cambridge: Intersentia, 2016, pp. 51-80.

ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: Public Affairs, 2020.

ZUMBANSEN, Peer. The Law of Society Governance Through Contract. **Indiana Journal of Global Legal Studies**. Bloomington, v. 14, i. 2, pp. 191-233, Summer/2017.