

BJIR

Brazilian Journal of International Relations

ISSN: 2237-7743 | Edição Quadrimestral | volume 9 | edição nº 2 | 2020

*Discurso de ódio nas normativas
transnacionais de empresas de mídias
sociais: uma abordagem acerca das
possibilidades da autorregulação
regulada*

Bruna Marques da Silva

 **Igepri**
Instituto de Gestão Pública e
Relações Internacionais

 **unesp**
Universidade Estadual Paulista
"Júlio de Mesquita Filho"

A Brazilian Journal Of International Relations (BJIR) está indexada no International Political Science Abstracts (IPSA),
EBSCO Publishing e Latindex

DISCURSO DE ÓDIO NAS NORMATIVAS TRANSNACIONAIS DE EMPRESAS DE MÍDIAS SOCIAIS: UMA ABORDAGEM ACERCA DAS POSSIBILIDADES DA AUTORREGULAÇÃO REGULADA

Bruna Marques da Silva¹

Resumo: A sociedade global e as novas tecnologias modificaram a produção, a disseminação e as regulações sobre discursos de ódio, principalmente aqueles expressados on-line. De um lado, as empresas transnacionais de mídias sociais possuem políticas de publicidade com diretrizes para remover conteúdos considerados como discurso de ódio ou expressões semelhantes. De outro, o direito internacional dos direitos humanos, que fornece diretrizes interpretativas para a problemática à luz do direito à liberdade de expressão, emite preocupações sobre como essas normatizações de empresas de mídias sociais são geridas e operacionalizadas. Nesse sentido, o objetivo deste estudo é analisar o panorama das diferentes regulações normativas que recaem sobre o fenômeno do discurso de ódio à luz da perspectiva do pluralismo jurídico. Além disso, a pesquisa investiga se a autorregulação regulada pode ser considerada uma ferramenta estratégica para auxiliar na proteção da liberdade de expressão, e lidar com a complexibilidade das dinâmicas da sociedade global em relação aos discursos de ódio on-line. A metodologia utilizada é de natureza hipotético-dedutiva, com levantamento bibliográfico e documental a respeito dos temas relacionados. Os resultados indicam que a autorregulação regulada pode ser considerada uma ferramenta estratégica para conciliar a dinâmica específica das plataformas digitais de mídias sociais com as regulações do sistema jurídico oficial sobre os temas.

Palavras-chave: Discurso de ódio; Pluralismo jurídico; Regulações transnacionais; Mídias sociais; Autorregulação regulada.

HATE SPEECH IN THE TRANSNATIONAL NORMS OF SOCIAL MEDIA COMPANIES: AN APPROACH ON THE POSSIBILITIES OF REGULATED SELF-REGULATION

¹ Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. Bolsista CNPq. Advogada. Integrante do Núcleo de Direitos Humanos (NDH) - UNISINOS, coordenado pela Prof^ª. Dr^ª Fernanda Frizzo Bragato. Voluntária na Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão (PRDC/RS). Possui graduação em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. Tem experiência acadêmica e profissional na área do Direito, com foco e interesse nas áreas: Direitos humanos, Pós-colonialismo, Descolonialidade, Direito à liberdade de expressão e Discurso de ódio. Email: bmrqs@outlook.com

Abstract: The global society and new technologies have changed the production, dissemination, and regulation of hate speech, especially those expressed online. On one hand, the advertising policies for transnational social media companies include guidelines for removing hate speech content or similar expressions. From another, the international human rights law has concerns about how these social media company policies are managed and operationalized in relation to the right to freedom of expression. In this sense, the objective of this study is to analyze the panorama of the different normative regulations on hate speech in the light of perspective of legal pluralism. In addition, the study investigates if the regulated self-regulation can be considered a strategic tool to help protect freedom of expression in the complexity of global society dynamics about hate speech online. The methodology used is based on the hypothetical-deductive method, with bibliographic and documentary revision. The results indicate that regulated self-regulation can be considered a strategic tool to conciliate the specific dynamics of social medias platforms and the regulations of the official legal system.

Keywords: Hate speech; Legal pluralism; Transnational regulations; Social medias; Regulated self-regulation.

I. INTRODUÇÃO

A sociedade global e as novas tecnologias configuram-se como fatores determinantes para modificar certas práticas que demandam o âmbito jurídico. Discursos de ódio, nesse sentido, se encontram abrangidos nessas alterações estruturais. Isso não significa dizer que essas manifestações são recentes, mas que as transformações oriundas dos processos de globalização atingiram não apenas a produção e a disseminação dessas expressões, mas sua regulação, principalmente daquelas veiculadas on-line.

As empresas transnacionais de mídias sociais, atualmente, possuem uma série de mecanismos capazes de dispor sobre a liberdade de expressão e temas que lhe são conexos, como os discursos de ódio. Isso porque as regulações desses setores privados, por meio de políticas próprias como termos de serviço, padrões de comunidade ou políticas de privacidade, contemplam disposições sobre publicações de usuários e possíveis remoções de conteúdo, englobando aquelas relativas ao que consideram como expressões discriminatórias, de ódio ou manifestações similares. Assim, o ambiente digital engloba uma pluralidade de gerenciamentos que, por vezes, podem incidir sobre circunstâncias que demandam uma proteção pública fundamental, como os direitos humanos.

Contudo, o direito internacional dos direitos humanos, em diretrizes interpretativas (*soft law*) sobre os discursos de ódio à luz das disposições do direito à liberdade de expressão em tratados internacionais (*hard law*), emite preocupações sobre como as normatizações de empresas de mídias sociais são geridas. Os questionamentos são no sentido de que há tanto uma debilidade informacional aos usuários sobre como as restrições de conteúdo são operacionalizadas, quanto uma falta de critérios para aplicar essas disposições e proteger a liberdade de expressão, que tem sido exercida consideravelmente por meio da comunicação digital.

A partir dessas premissas, o presente estudo tem por objetivo abordar, à luz da perspectiva do pluralismo jurídico, o panorama das diferentes regulações normativas que recaem sobre o fenômeno do discurso de ódio, analisando a autorregulação regulada como uma possibilidade estratégica para lidar a complexibilidade das dinâmicas da sociedade global, entre elas os discursos de ódio on-line, e conciliar a proteção de valores públicos em regulações de setores privados. A metodologia utilizada é de natureza hipotético-dedutiva, com levantamento bibliográfico e documental a respeito dos temas relacionados. Essa análise tem como justificativa a necessidade de investigações, à luz da ideia de descentralização de produção normativa, sobre a conexão entre direito, tecnologia e sociedades em rede, e seus impactos nas formas tradicionais de pensar o direito e solucionar conflitos. Mais ainda, sobre regulações capazes de conciliar a operacionalização própria das plataformas digitais com a proteção de valores públicos, indispensáveis à sociedade democrática.

Para tanto, a pesquisa se divide em três capítulos. Primeiramente, serão revisados os pressupostos teóricos do pluralismo jurídico para uma leitura pluralista da produção normativa, com foco nas teorizações de Gunther Teubner, diante da abordagem sobre as transformações e características acrescentadas ao pluralismo jurídico pela globalização. Após, serão abordadas as diferentes regulações normativas sobre discurso de ódio, estando, de um lado, as referentes ao direito internacional dos direitos humanos, e, de outro, as regulações de empresas transnacionais de mídia social. Por fim, será analisada a estratégia da autorregulação regulada, verificando se e em que medida pode se constituir como uma possibilidade de enfrentamento à complexibilidade das dinâmicas da sociedade global, estando entre elas os discursos de ódio on-line. O estudo aponta, ao final, que a autorregulação regulada pode ser considerada uma ferramenta estratégica para a dinâmica específica das plataformas de mídias sociais e as regulações do sistema jurídico oficial sobre o tema, consideradas essenciais à proteção da liberdade de expressão em sociedades democráticas.

II. GLOBALIZAÇÃO E REGULAÇÕES NORMATIVAS TRANSNACIONAIS: ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE O PLURALISMO JURÍDICO NA SOCIEDADE GLOBAL

A ideia de que a produção normativa está concentrada unicamente nos sistemas jurídicos oficiais reflete um homogêneo modo de pensar o direito. Ainda que os estados nacionais deliberem de forma soberana sobre o direito estatal e internacional, alguns fatores desestabilizam e ressignificam esse eixo estrutural. A existência de regulações sociais não-estatais funcionando paralelamente às normas estatais, a perda da concentração de poder dos estados nacionais por consequências da globalização, bem como a construção de ordens jurídicas transnacionais são exemplos de uma dinâmica irremediável, não necessariamente recente e desafiadora à teoria e à prática jurídica. (TAMANAHA, 2008; TEUBNER, 2003; 2016).

Em nível de perspectiva histórica, Giddens (1991) afirma que a relação entre Ocidente e modernidade está em estreita conexão com a expansão da economia capitalista e do sistema de estados-nação. Para o autor, esses elementos institucionais, oriundos da modernidade, são apontados como os principais complexos sociais transformadores devido ao poder que geraram em termos de desenvolvimento mundial e regularização dos âmbitos social, econômico e político. Especificamente em relação aos estados-nação, Tamanaha (2008) observa que essa regularização moderna está diretamente ligada à concentração da produção normativa no estado. Nesse sentido, a consolidação administrativa estatal se tornou possível à medida que passou a monopolizar o processo legislativo, determinando o arrecadamento de impostos, a aplicação e julgamento da lei, defesa de territórios e outras formas organizacionais.

Contudo, mesmo com o estabelecimento do sistema de estados-nação e da construção de normas jurídicas de caráter estatal, outras formas de regulação social persistiram em funcionamento e surgindo. De acordo com Tamanaha (2008), a coexistência de múltiplas normativas sempre existiu², apesar dessa consciência ser ocultada pela perspectiva de conhecimento que pensa o direito como um sistema administrado unicamente pelos estados nacionais. De acordo com Berman (2007), os estudos que analisam a sociedade como múltiplas

² Tamanaha (2008) registra que, na Europa, desde o período medieval, havia leis e instituições diversas ocupando o mesmo espaço. Essa variação normativa incluía costumes locais e legislação consuetudinária, feudal, de mercado. Além disso, novas construções de pluralismo jurídico na colonização da América Latina e África, pois enquanto os povos originários possuíam organização jurídico-social estabelecida, o domínio territorial e político dos colonizadores europeus implantou as concepções de estado europeia ocidental e produção normativa nesses espaços geográficos.

comunidades normativas sobrepostas nominam esses diferentes sistemas como pluralismo jurídico³, que, no desenvolvimento da globalização, passa a ser cada mais problematizado no âmbito internacional e transnacional. Em linhas gerais, cabe registrar os esclarecimentos de Berman sobre o tema:

Os pluralistas não negam o significado do direito estatal e do poder coercivo, é claro, mas tentam identificar espaços onde o direito estatal não penetra ou penetra apenas parcialmente, e onde formas alternativas de ordenamento persistem para fornecer oportunidades de resistência, contestação e visão alternativa. [...] Tal abordagem encoraja os estudiosos do direito internacional a tratar os múltiplos locais de autoridade normativa no sistema legal global como interações inevitáveis de serem gerenciadas, e não como um “problema” a ser “resolvido”.⁴ (tradução nossa). (BERMAN, 2007, p. 1177-1178).

Pluralismo jurídico, nesse sentido, pode ser entendido como um fenômeno que corresponde à multiplicidade de conjuntos normativos funcionando paralelamente ao sistema jurídico oficial. Isso significa entender o direito estatal como um dos sistemas normativos sociais, não como o único. Regulações do direito indígena ou ligadas a grupos étnico-culturais e religiosos são exemplos de regras que, muitas vezes, possuem mais força perante o grupo social do que as próprias diretrizes do direito estatal. Há, portanto, uma questão implícita de análise de sentido dos próprios conjuntos normativos para os indivíduos. Além disso, a característica do pluralismo jurídico também pode ser observada em diferentes regulações para além do âmbito dos estados-nação, criadas, por exemplo, para gerenciar o mercado financeiro na perspectiva global e possíveis conflitos no cenário comercial internacional. Uma observação pluralista do próprio sistema jurídico oficial, ainda, permite visualizar a produção de regulações e instituições que operam em áreas específicas e exercem diferentes tipos de poder, como o sistema jurídico oficial internacional. (TAMANAH, 2008; BERMAN, 2007).

Uma leitura conjunta das observações de Tamanaha (2008), Berman (2007) e Teubner (2005) permitem trazer à tona algumas questões que são postas em jogo nessa leitura ampla do direito, ainda que os três teóricos analisem o fenômeno sob perspectivas distintas. A primeira, relativa à definição do que deve ser considerado jurídico para fins de pluralismo jurídico. A segunda, que não será aqui aprofundada, de que esses múltiplos conjuntos normativos podem entrar em conflito na arena social, o que automaticamente implica considerar quais regulações

³ Para fins deste estudo, interessa de forma principal trabalhar com a transformação e as novas características acrescentadas ao fenômeno do pluralismo jurídico pela globalização, com foco nas teorizações de Gunther Teubner (2003; 2005; 2016).

⁴ No original: “Pluralists do not deny the significance of state law and coercive power, of course, but they do try to identify places where state law does not penetrate or penetrates only partially, and where alternative forms of ordering persist to provide opportunities for resistance, contestation, and alternative vision. [...] Such an approach encourages international law scholars to treat the multiple sites of normative authority in the global legal system as a set of inevitable interactions to be managed, not as a “problem” to be “solved.”.

devem prevalecer em cada situação específica. Por fim, uma terceira – e essencial para o propósito deste estudo – referente à complexibilidade e à fragmentação jurídica presente em uma sociedade que transita da organização iminentemente nacional para a global. (TEUBNER, 2003; 2005; 2016).

Para Tamanaha (2008), as tentativas de definir o que é jurídico – ou, em outras palavras, o que pode ser considerado norma jurídica – se dividem, de forma geral, em abordagens que consideram que todo grupo social tem regulamentação normativa e, conseqüentemente, lei, ou que compreende lei a partir de uma noção hartniana, como a combinação de regras primárias e secundárias. Ao fazer uma retrospectiva do desenvolvimento dos estudos de Griffiths⁵, e principalmente a partir de premissa de que pluralismo jurídico é, antes de perspectiva teórica, uma questão de fato, o autor toma a posição de que a busca pela definição e delimitação do que é lei não necessariamente precisaria ocupar centralidade nos estudos sobre pluralismo jurídico. Dito isso: “o pluralismo jurídico existe sempre que os atores sociais identificam mais de uma fonte de ‘lei’ dentro de uma arena social.” (TAMANHA, 2008, p. 396). O problema da definição e delimitação, nesse sentido, seria substituído para o raciocínio de uma atribuição de sentido à lei pelos diferentes atores sociais em relação à pluralidade normativa. Berman (2007, p. 1179) compartilha de tal entendimento, complementando que “[...] essa formulação transforma a questão do que é lei em uma investigação descritiva sobre quais normas sociais são reconhecidas como fontes autorizadas de obrigação e por quem.”⁶

As perspectivas de Teubner (2003; 2005; 2016), de forma especial, englobam uma análise mais voltada às novas configurações adicionadas ao pluralismo jurídico pelo caráter global da sociedade. Sem a pretensão de esgotar a trajetória teórica do autor, registram-se alguns pontos importantes sobre as observações a respeito do pluralismo jurídico. A partir da teoria dos sistemas autopoieticos, Teubner (2005) reflete sobre o fenômeno a partir de uma ideia de convivência e conflito entre múltiplos discursos, como jurídico, econômico, político, tecnológico. Além disso, reformula algumas concepções da perspectiva sistêmica, como a de acoplamento estrutural, a partir da ideia de interdiscursividade. Nesse sentido, o autor considerou insuficiente a noção de que dois sistemas autônomos constituem mutuamente seus ambientes para lidar com as decorrências da trama jurídica e social. Apesar da autonomia dos diversos sistemas, eles estão inseridos em um mesmo sistema social, o que exigiria a

⁵ A retomada de John Griffiths por Tamanaha baseia-se em obras do autor como “What is Legal Pluralism?” (1986); “The Idea of Sociology of Law and its Relation to Law and to Sociology” (2005), entre outras. (TAMANHA, 2008).

⁶ No original: “This formulation turns the what-is-law question into a descriptive inquiry concerning which social norms are recognized as authoritative sources of obligation and by whom.”

necessidade de levar em conta a ideia de relacionamento interdiscursivo entre direito e sociedade. A proposta de modificação da concepção de acoplamento estrutural contempla as noções de mal-entendidos produtivos, instituições de ligação, e responsividade. A leitura do pluralismo jurídico especificamente em relação às instituições de ligação corresponde a:

Instituições de ligação: o acoplamento estrutural depende de determinadas instituições de ligação, que irão dar forma à sua duração, qualidade e intensidade. Enquanto no “antigo” pluralismo jurídico a conexão entre direito e campo social era a recepção de normas sociais difusas pelo direito, o “novo” pluralismo jurídico caracteriza-se pela existência de instituições específicas, que conectam o direito a uma multitude de subsistemas funcionais e organizações formais. (TEUBNER, 2005, 85-86).

A noção de acoplamento estrutural, assim, se torna importante para compreender a conexão do direito aos demais sistemas da sociedade. Nesse sentido, o pluralismo jurídico é descrito por Teubner (2005) como múltiplas ordens jurídicas existentes em um campo social, sendo, ainda, não-legalista, não-hierárquico e não-institucional. O autor questiona, igualmente, o que deve ser considerado jurídico para fins de pluralismo jurídico, entendendo que tanto os critérios estruturais, que remetem à normatização, quanto os funcionais, ligados à ideia de controle social, não dão conta de introduzir uma noção suficiente de jurídico dentre a multiplicidade de regulações sociais. Assim, o que poderia construir a noção de jurídico seria o código relativo à racionalidade de cada sistema. Isso significa trabalhar com a ideia de jurídico/não-jurídico – código binário – para fins de pluralismo:

O pluralismo jurídico define-se, então, não mais como um corpo de normas sociais em conflito em determinado meio social, mas como uma multiplicidade de diversos processos comunicativos, que observam a atuação social mediante um código lícito/ilícito. [...] Toda vez que esses fenômenos não-jurídicos são observados de forma comunicativa por uma distinction directrice – lícito/ilícito – passam a fazer parte do jogo do pluralismo jurídico. É a invocação – implícita ou explícita – do código jurídico que constitui os fenômenos do pluralismo jurídico. (TEUBNER, 2005, p. 89).

Teubner (2005), nesse sentido, situa o pluralismo jurídico em uma perspectiva pós-moderna do direito, possibilitando readequá-lo às novas fontes do direito que correspondem às diversas produções normativas oriundas de processos sociais espontâneos, globais e independentes das esferas estatais e interestatais. Nesse aspecto, torna-se importante o fato de a dinâmica da globalização somar ao pluralismo jurídico novas características e mais regulações sociais. Isso porque o movimento global, ao propiciar um mundo interconectado, facilitado por elementos como comunicações e mercados financeiros globais, exige cada vez mais a criação de regras específicas para processos transnacionais, o que faz com os estados nacionais percam cada vez mais poder em âmbito global. Esse ponto específico, a partir da ideia de direito global,

identifica que “o direito mundial se desenvolve a partir das periferias sociais, a partir das zonas de contato com outros sistemas sociais, e não no centro de instituições de Estados nações ou de instituições internacionais.” (TEUBNER, 2003, p. 14). O direito, portanto, deixa de ser desenvolvido pelas formas tradicionais estatais para, a partir de redes globais, se autorreproduzir continuamente.

Duas das principais características que definem o direito global, segundo Teubner (2003), são: a) diferenciação interna: o direito está para além das fronteiras territoriais dos estados nacionais, buscando formas jurídicas autônomas. Nesse sentido, os conflitos deixam de ser unicamente interestatais e passam a ser intersistêmicos; b) fontes do direito: os órgãos legislativos tradicionais perdem cada vez mais centralidade no direito mundial, que “se forma antes em processos auto-organizados de “acoplamento estrutural” do direito a processos globalizados correntes de natureza altamente especializada e tecnicizada” (TEUBNER, 2003, p. 15). A *lex mercatoria* é um clássico exemplo de ordenamento jurídico transnacional dos mercados a nível global, e que ilustra ambas características, principalmente a noção de acoplamento estrutural entre os diferentes sistemas sociais. Isso porque a *lex mercatoria* opera na periferia do sistema do direito em acoplamento estrutural com o sistema econômico. (TEUBNER, 2003). Outras formas jurídicas de caráter global desvelam uma formação do direito em desenvolvimento não limitado àquele instituído pelos estados nacionais ou por relações interestatais. Ordens jurídicas de empresas multinacionais, a proteção ambiental e de direitos humanos, a *lex sportiva internationalis*, são alguns exemplos que compõem um “direito mundial sem Estado”, que “[...] estão se constituindo em “autonomia relativa” diante do Estado-nação, bem como diante da política internacional, setores distintos da sociedade mundial que produzem a partir de si mesmos ordenamentos jurídicos globais *sui generis*”. (TEUBNER, 2003, p. 10-11).

Entretanto, pensar a ideia de direito para além dos estados-nacionais e das relações interestatais também implica refletir sobre as problemáticas criadas por essa descentralização. As fragmentações das regulações normativas aliadas à complexibilidade da sociedade global são o ponto de partida para o desenvolvimento da ideia de constitucionalismo social por Teubner (2016). Nesse sentido, a reflexão se concentra na insuficiência da unidade constitucional dos estados-nacionais para lidar com situações que atingem o âmbito jurídico não mais de forma local, mas transnacional. Violações de direitos humanos por empresas multinacionais, ameaças à proteção ambiental por decisões da Organização Mundial do Comércio e ameaças à liberdade de expressão na internet são alguns dos impasses jurídicos e políticos de múltiplas regulações, bem como do próprio constitucionalismo. Conforme

observa o autor, “[...] os problemas constitucionais se situam fora das fronteiras do Estado Nacional, em processos políticos transnacionais; e, simultaneamente, fora do setor político institucionalizado, nos setores “privados” da sociedade mundial” (TEUBNER, 2016, p. 24).

Para desenvolver esse raciocínio teórico, Teubner (2016) retoma as premissas de enfraquecimento dos estados nacionais devido à globalização e a privatizações de forma geral. A globalização, nesse ponto, é considerada como pressuposto inevitável para a organização da sociedade em múltiplos fragmentos, assim como elemento capaz de reforçar a necessidade de um constitucionalismo em nível mundial, uma vez que desenvolveu estruturas na sociedade ainda desconhecidas pelos estados nacionais. Fenômenos como deslocamento das funções de governo para o âmbito transnacional, bem como para outros atores sociais e falta de legitimidade e mandato democrático para a governança mundial são alguns dos déficits desse constitucionalismo. Alguns questionamentos impulsionam o aprofundamento da ideia de constitucionalismo social, bem como das investigações sobre como definir o papel da política, direito e âmbito social autônomo nesse cenário:

Sobre qual base de legitimação os regimes transnacionais regulam esferas inteiras de vida social, adentrando até mesmo nas especificidades da vida cotidiana? Onde se situam as fronteiras dos mercados financeiros globais em sua expansão na economia real e de outros âmbitos da sociedade? Pode-se pretender que os direitos humanos e fundamentais sejam válidos também em espaços não estatais da sociedade mundial, em especial em face de organizações transnacionais? (TEUBNER, 2016, p. 34).

Essas dúvidas, juntamente com outras modificações ocasionadas pelas interligações sociais promovidas pela globalização para além dos estados nacionais, percorrem as investigações de Teubner (2016) sobre o binômio *hard law/soft law* do direito internacional público, *codes of conducts* destinadas a instituições globais, para refletir acerca da fragilidade da atuação tradicional da constitucionalização estatal. Nesse sentido, o que passa a decidir o sentido normativo dessas diferentes regulações são os processos internos dos diferentes sistemas parciais sociais, ou seja, os fragmentos constitucionais específicos para os segmentos sociais. O acoplamento estrutural entre os sistemas do direito e da política, por meio das constituições estatais, perde espaço no direito global por contar com múltiplas regulações jurídicas transnacionais, que surgem conforme a dinâmica social. Assim: “normas jurídicas constitucionais são desenvolvidas *ad hoc* quando o conflito atual apresenta dimensões constitucionais e exige decisões jurídicas constitucionais.” (TEUBNER, 2016, p. 107).

Além das empresas multinacionais, organizações internacionais, organizações não governamentais globais e outras organizações de ordem privada também pode ser candidatos primários para as constituições próprias de âmbito parcial na sociedade. De acordo com Teubner (2016), o ICANN – *Corporation for Assigned Names and Numbers* pode ser um exemplo. Especificamente sobre essa organização governamental da internet, Teubner esclarece que:

Com o passar do tempo, ela desenvolveu estruturas funcionais e de representação territorial, bem como formas de divisão de poderes e uma “jurisdição” boa e funcional para responder a perguntas sobre a utilização de nomes de domínios. Aqui se colocam questões de governança que possuem significado constitucional. Em relação sobre e em que medida há direitos fundamentais na internet, suas instâncias de resolução de conflitos recorreram não apenas a constituições nacionais, que valeriam somente para segmentos nacionais da *internet* mas criaram parâmetros fundamentais globais e independentes. Em detalhadas análises sobre a jurisprudência dos assim chamados casos *company-namesucks*, nos quais empresas tentam vincular uma crítica civil a sua política na internet, demonstrou-se que os painés da ICANN não recorreram a positivações nacionais relacionadas à liberdade de expressão, mas que desenvolveram normas de direito fundamental transnacionais vinculantes e atentas às particularidades da internet. (TEUBNER, 2016, p. 113-114).

Independente de um juízo mais aprofundado sobre a autorregulação da ICANN, a leitura pluralista da produção normativa realizada por Teubner (2003; 2005; 2013) permite visualizar como o sistema da tecnologia no mundo digital também desenvolve regulações jurídicas transnacionais na sociedade global. Nesse sentido, a perspectiva dos fragmentos constitucionais, ao aliar-se a uma necessária atenção à eficácia horizontal dos direitos fundamentais no âmbito transnacional, possibilita caminhos para a proteção de direitos humanos para além dos estados-nação em diversos sistemas sociais parciais, com dinamicidade própria. (TEUBNER, 2016). Conforme observa Hoffmann-Riem (2019), a comunicação digital, nessa perspectiva, é um dos campos propícios para tanto, dado que a estrutura da internet é voltada ao funcionamento autônomo e à característica de auto-organização. Isso não significa, entretanto, uma isenção de riscos ou ausência do estabelecimento de regulações que podem contar com supervisões ou influências estatais no ambiente digital. Em se tratando de novos desenvolvimentos tecnológicos comunicacionais, esses riscos tanto existem quanto podem fundamentar necessidades específicas nessas regulações, a exemplo da proteção de valores públicos relativas ao bem comum. As plataformas de conteúdo digitais, como as redes sociais, são apontadas pelo autor como um exemplo de segmento que abrange cada vez mais o exercício da comunicação social pelos indivíduos, exigindo, por vezes, disposições dessa ordem.

Conforme observam Abboud e Campos (2019), a transformação do direito nas sociedades centradas em redes e plataformas de conteúdo digitais cria desafios para a atuação jurídica tradicional, que, por vezes, “[...] decorre da falta de conhecimento do Estado para poder intervir de forma eficiente em ambientes digitais muito dinâmicos e muitas vezes constituídos por efeitos de redes e interação com inteligência artificial” (ABBoud; CAMPOS, 2019, p. 26). Ou seja, em razão do pluralismo jurídico construir a ideia de que diferentes ordens normativas coexistam no sistema social em paralelo às ordens normativas estatais e interestatais, essa lente teórica permite refletir sobre como fenômenos que demandam o direito são materializados também em segmentos do mundo digital, os quais contam com regulações e políticas próprias.

III. DISCURSO DE ÓDIO SOB DIFERENTES REGULAÇÕES NORMATIVAS: DIREITO INTERNACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS *VERSUS* POLÍTICAS REGULATÓRIAS DE EMPRESAS DE MÍDIA SOCIAL

De acordo com as principais organizações internacionais governamentais e não-governamentais de proteção aos direitos humanos, discursos de ódio estão constantemente presentes nas sociedades, em nível mundial. A Organização das Nações Unidas (ONU), a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), a Organização dos Estados Americanos (OEA), e a *Article 19* são algumas das organizações que, ao desenvolverem pesquisas e levantamento de dados sobre o direito à liberdade de expressão e outros temas, indicam como as características da sociedade globalizada concederam outro foco ao problema do discurso de ódio, principalmente na modalidade online. A visibilidade, a rapidez e o alcance da difusão de notícias e informações compartilhadas por meio da internet são fatores que facilitam tanto a formação quanto a disseminação desses discursos na comunicação digital. (NACIONES UNIDAS, 2012). Especificamente em relação à facilidade de manifestações pela internet, o Informe do Relator das Nações Unidas sobre a Promoção e Proteção ao Direito à Liberdade de Expressão (ONU), de 2012, registra que:

[...] Um exemplo recente é o de uma ativista canadense dos direitos das mulheres que lançou uma campanha on-line para arrecadar fundos destinados a uma série de curta-metragens dedicados aos preconceitos de gênero e o uso da violência em jogos de vídeo, que por essa razão recebeu ameaças de violência, morte, agressão sexual e se organizou um jogo interativo em linha em que se convidava os jogadores a “dar-lhe uma surra”. Nas Maldivas, um blogueiro e ativista de direitos humanos que defendia a

liberdade religiosa teve de deixar o país depois de ser submetido a uma campanha de ódio nas mídias sociais e ter recebido cortes no pescoço. Além disso, grupos de extrema-direita, xenófobos ou extremistas usaram a internet para espalhar mensagens de ódio.⁷ (NACIONES UNIDAS, 2012, p. 9).

De forma geral, o debate social, acadêmico e jurídico sobre a temática do discurso de ódio contempla amplas controvérsias sobre aspectos como definição do termo, elementos característicos, proteção ou não pelo direito à liberdade de expressão, formas adequadas e efetivas de regulação ou não regulação, entre outros. Assim, considerando as regulações sobre direito à liberdade de expressão e discurso de ódio do direito internacional dos direitos humanos, torna-se importante que alguns pontos sejam brevemente investigados e esclarecidos.

Apesar de não haver uma definição universalmente aceita para o termo discurso de ódio, os Sistemas Global e Regionais Interamericano e Europeu de Proteção de Direitos Humanos indicam como a grande parte das definições doutrinárias e jurídicas conceituam discurso de ódio. Nesse sentido, o Sistema Global considera que as expressões de ódio podem tanto alcançar o nível necessário para constituir apologia do ódio com incitação à violência, discriminação ou hostilidade, quanto configurar apenas expressões insultuosas, ofensivas e intolerantes. (NACIONES UNIDAS, 2012). No âmbito do Sistema Europeu, a Recomendação nº (97) 20 do Comitê dos Ministros dos Estados-membros sobre “discurso de ódio”, de 1997, define que discurso de ódio é toda e qualquer expressão que espalhe, promova, incite ou justifique formas de ódio com base em raça, religião, anti-semitismo ou nacionalismo. O conceito também abrange qualquer discriminação e hostilidade contra minorias, migrantes e pessoas de origem imigrante. (COUNCIL OF EUROPE, 1997). Já o Sistema Interamericano já fez referência a um conceito indicado pela UNESCO. (ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA), 2015). Nesse sentido:

[...] discurso de ódio refere-se a expressões que defendem a incitação ao dano (particularmente, discriminação, hostilidade ou violência) com base na identificação da vítima pertencente a um determinado grupo social ou demográfico. Pode incluir, entre outros, discursos que incitam, ameaçam ou motivam atos violentos. No entanto, para alguns o conceito se estende também a expressões que estimulam um ambiente de preconceito e intolerância, no entendimento de que isso pode incentivar a discriminação, hostilidade e

⁷ No original: “[...] Un ejemplo reciente es el de una activista canadiense de los derechos de las mujeres que lanzó una campaña en línea para recaudar fondos destinados a una serie de cortometrajes dedicados a los prejuicios de género y el uso de la violencia en los videojuegos, a raíz de la cual recibió amenazas de violencia, muerte, agresión sexual y violación y se organizó un juego interactivo en línea en el que se invitaba a los jugadores a “darle una paliza”. En las Maldivas, un bloguero y activista de los derechos humanos que defendía la libertad religiosa tuvo que abandonar el país tras ser objeto de una campaña de odio en los medios sociales y haber recibido cortes en el cuello. Además, grupos de extrema derecha, xenófobos o extremista han utilizado internet para difundir mensajes de odio.”

ataques violentos direcionados. (UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 2015, p.10)⁸

Em relação aos direitos que podem estar envolvidos nessas manifestações, destacam-se o direito à liberdade de expressão, à igualdade, aos direitos individuais e de grupos minoritários. (UNESCO, 2015). O direito à liberdade de expressão, especificamente, vem sendo interpretado à luz do discurso de ódio nas diretrizes internacionais dos direitos humanos. Nelas, os principais tratados internacionais são considerados, como, por exemplo, o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (PIDCP), a Convenção Americana de Direitos Humanos (CADH) e a Convenção Europeia de Direitos Humanos (CEDH). Porém, o PIDCP tem grande protagonismo por ser um tratado internacional proveniente do Sistema Global, que instrumentaliza juridicamente o conteúdo da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Assim, conforme o Plano de Ação Rabat sobre a proibição da defesa do ódio nacional, racial ou religioso, de 2012, existem classificações que devem ser consideradas na relação entre direito à liberdade de expressão e expressões de ódio, como aqueles que deveriam ser enfrentados juridicamente no âmbito criminal; aqueles que justifiquem uma ação civil reparatória, por não contarem com características para sanções criminais; e aqueles intolerantes apenas, que não ensejam sanções mas geram preocupações para sociedades democráticas. (UNITED NATIONS, 2013).

Direcionando essas interpretações aos artigos 19 e 20 do PIDCP, é entendimento do direito internacional dos direitos humanos⁹ que os discursos de ódio devam ser proibidos se constituírem uma apologia ao ódio e incitação à discriminação, violência ou hostilidade, enquadrando-se na disposição do artigo 20.2 do PIDCP. Já os discursos que não contam com a presença dessas categorias poderiam, a depender das circunstâncias do caso concreto, justificar demandas reparatórias no âmbito civil, correspondendo a redação do artigo 19.3 alínea (a). Nesse sentido, os critérios para determinar quais e quando uma expressão de ódio estaria enquadrada no artigo 20.2 do PIDCP, estando assim apta a ser enfrentada criminalmente pelos estados nacionais, devem ser específicos, seguros e proporcionais. (NACIONES UNIDAS, 2012; UNITED NATIONS, 2013).

Alguns conceitos-chave são esclarecidos pela ONU a fim de facilitar a própria

⁸ No original: “[...] hate speech refers to expressions that advocate incitement to harm (particularly, discrimination, hostility or violence) based upon the target’s being identified with a certain social or demographic group. It may include, but is not limited to, speech that advocates, threatens, or encourages violent acts. For some, however, the concept extends also to expressions that foster a climate of prejudice and intolerance on the assumption that this may fuel targeted discrimination, hostility and violent attacks.”

⁹ O Sistema Interamericano já forneceu recomendações em perspectiva similar. (OEA, 2015).

interpretação do artigo 20.2 em relação a discursos de ódio, como o entendimento do significado das noções de ódio, apologia, incitação, discriminação, hostilidade e violência. Além disso, há uma recomendação de critérios que devem ser analisados para verificar quando uma expressão pode ser considerada apta ao enfrentamento no âmbito criminal: a) contexto; b) orador; c) intenção; d) conteúdo ou forma do discurso; e) extensão da fala; f) probabilidade de risco de dano. (NACIONES UNIDAS, 2012; UNITED NATIONS, 2013). Ao transpor essa análise para a comunicação digital e para os discursos de ódio on-line, registra-se que: “[...] Por exemplo, uma declaração emitida por uma pessoa para um grupo pequeno e restrito de usuários do *Facebook* não tem o mesmo peso que uma declaração publicada em um *site* amplamente divulgado”.¹⁰ (NACIONES UNIDAS, 2012, p. 14-15).

Verifica-se, nesse sentido, que as recomendações internacionais do Sistema Global sobre liberdade de expressão e expressões de ódio estão inclinadas a oferecer diretrizes de enfrentamento jurídico às instituições públicas dos estados nacionais. Porém, não deixam de considerar as novas transformações da sociedade global em relação ao direito à liberdade de expressão e ao discurso de ódio, sobretudo no âmbito da internet. Os últimos Relatórios Anuais para a Proteção do Direito à Liberdade de Expressão da ONU, de 2018, tratam especificamente sobre as consequências das tecnologias de inteligência artificial para os direitos humanos, concentrando-se no direito à liberdade de expressão, bem como sobre a regulação de conteúdo virtual gerado por usuários nas empresas multinacionais de serviços on-line. (NACIONES UNIDAS, 2018). A partir do reconhecimento de que tanto a facilidade de compartilhamento de conteúdo quanto a natureza transfronteiriça do meio digital dificultam a aplicação tradicional da lei nesse contexto, essas diretrizes indicam que o combate ao discurso de ódio deve contar com outras medidas além das jurídicas oficiais. Isso porque “[...] há cada vez mais incidentes relacionados à expressão de ódio que são transnacionais por natureza e os sistemas jurídicos nacionais não fornecem respostas adequadas ou oferecem soluções apropriadas.”¹¹ (NACIONES UNIDAS, 2012, p. 10).

Conforme observa Aswad (2018), o fato de, atualmente, a maior parte de a comunicação ocorrer on-line desvela o significativo papel das regulações transnacionais de empresas de mídias sociais sobre liberdade de expressão e temas que lhe são correlatos. De modo geral, essas regulações apresentam-se como Termos de Serviço, Padrões de

¹⁰ No original: “[...] Por ejemplo, una declaración difundida por una persona a un grupo pequeño y restringido de usuarios de Facebook no tiene el mismo peso que una declaración publicada en un sitio web de gran difusión.”

¹¹ No original: “[...] ya que cada vez hay más incidentes relacionados con la expresión del odio que son de carácter transnacional y los ordenamientos jurídicos nacionales no proporcionan respuestas adecuadas ni ofrecen remedios apropiados.”

Comunidade ou Políticas de Privacidade de cada plataforma digital, definindo, dentre outras diretrizes, uma série de regras sobre publicações de usuários e hipóteses de remoção de conteúdos ou outras medidas. Para a UNESCO, essa pluralidade de regulações normativas que podem recair sobre discursos de ódio on-line é central para distingui-los dos discursos de ódio expressados de forma off-line. Isso porque, enquanto a forma off-line de manifestação geralmente contará com o critério da territorialidade, acarretando a incidência do sistema jurídico oficial estatal ou internacional, a publicação on-line de um discurso de ódio em mídias sociais, por exemplo, está submetida às regulações específicas de cada empresa. (UNITED NATIONS, 2013).

Nesse sentido, não apenas as regulações de discursos de ódio são construídas de formas diferentes entre as empresas de serviços on-line, mas também a própria definição do que assim pode ser considerado. Algumas regulações indicam o termo “discurso de ódio”, enquanto outras especificam formas de manifestação sem uma nomenclatura específica. Conforme dados registrados pela UNESCO, o *Yahoo!*, por exemplo, proíbe a publicação de conteúdos considerados ilegais, prejudiciais, ofensivos, ameaçadores, vulgares, obscenos, acusatórios, odiosos, entre outras especificações. A *Microsoft* tem regras específicas sobre discurso de ódio para aplicativos, no sentido de proibir aqueles que contenham conteúdo em defesa da discriminação, ódio ou violência, com base em fatores de raça, étnica, nacionalidade, idioma, sexo, religião e orientação sexual. Há, ainda, uma proibição relativa a regras de jogos *on-line*, que se refere a qualquer comunicação que indique discursos de ódio, temas religiosos considerados controversos e acontecimentos atuais ou históricos considerados sensíveis. Para a UNESCO, esse último ponto é um exemplo de regulação que se diferencia das diretrizes do direito internacional dos direitos humanos a nível global. (UNESCO, 2015).

Já o *YouTube* referencia expressamente o termo discurso de ódio (UNESCO, 2015), indicando que a plataforma incentiva e protege o direito à liberdade de expressão, mas não permite o discurso de ódio, caracterizado como conteúdos que promovem a violência ou o ódio contra grupos ou indivíduos com base em “[...] idade, classe social, deficiência, etnia, identidade de gênero, nacionalidade, raça, imigração, religião, sexo/gênero, orientação sexual, vítimas de um evento violento em grande escala e os familiares dessas pessoas, veteranos de guerra.” (YOUTUBE, 2019).

A Política de Discurso de Ódio do *Youtube* determina, ainda, aos usuários e público em geral que realizem denúncias caso encontrem conteúdos que se identifiquem com o conceito acima referido. As denúncias podem contemplar vídeos, comentários ou canais

específicos de usuários. Se considerado uma violação à política de regulação de discurso de ódio, após avaliação, o conteúdo pode: a) ser removido, e o responsável receberá uma notificação da remoção via e-mail; b) ensejar uma advertência sem penalidade ao canal, caso seja a primeira vez que viole as diretrizes de comunidade (caso contrário, é emitido um aviso, e, após três avisos, o canal é encerrado). Além disso, “[...] se considerarmos que o conteúdo do seu canal se aproxima do discurso de ódio, os recursos do *YouTube* disponíveis para ele serão limitados.” (YOUTUBE, 2019). Cabe, ainda, registrar alguns exemplos de discursos de ódio considerados pelo *YouTube* que não são permitidos:

“Que bom que [um evento violento] aconteceu. Eles mereciam isso [referindo-se a pessoas com as características mencionadas acima].”; “[Os membros do grupo com as características mencionadas acima] são uns ratos” ou “[Os membros do grupo com as características mencionadas acima] são uns animais”; “Vá para a rua e encha [uma pessoa com as características mencionadas acima] de porrada.”; “Todos em [grupos com as características mencionadas acima] são criminosos e bandidos.”; “[Pessoas com as características mencionadas acima] são a escória da Terra ou são uma praga.”; “[Pessoas com as características mencionadas Acima] são menos inteligentes do que nós, porque têm cérebros menores.” “Nossa existência está sendo ameaçada por [um grupo com as características mencionadas acima], por isso devemos expulsá-los sempre que possível.”; “[Um grupo com as características mencionadas acima] planeja governar o mundo e se livrar de nós.”; “[Uma característica mencionada acima] é apenas uma forma de doença mental que precisa ser curada.”; “[Uma pessoa com as características mencionadas acima] deve ser proibida de entrar em escolas porque não merece receber educação.”; “Todas as supostas 'vítimas' desse evento violento são atores. Ninguém ficou ferido, isso é apenas uma farsa.” (YOUTUBE, 2019).

As plataformas de redes sociais como *Twitter*, por possuírem uma extensa quantidade de dados, apresentam algumas características mais específicas quanto às regulações. (UNITED NATIONS, 2015). De acordo com a política contra propagação de ódio do *Twitter*, não são permitidas condutas e imagens de propagação de ódio. Nesse sentido, “[...] promover violência, atacar diretamente ou ameaçar outras pessoas com base em raça, etnia, nacionalidade, orientação sexual, sexo, gênero, religião, idade, deficiência ou doença grave” e “[...] usar imagens ou símbolos de propagação de ódio em imagens de perfil ou capa”. (TWITTER, 2019). Essa política opera a partir de denúncias feitas pelos usuários e contempla elementos como ameaças violentas, conteúdo que expresse desejo, incitação ou espera de lesões graves a grupos de pessoas, referência a assassinatos, eventos violentos ou outras formas específicas de violência à grupos que já foram vítimas dessas práticas, incitação de medo sobre um grupo de pessoas protegidas. Após a denúncia, o conteúdo passa a ser analisado de forma especial em relação ao contexto e à intenção, possibilitando que a decisão sobre as consequências não seja baseada apenas no conteúdo da expressão. (TWITTER,

2019).

Por fim, caso se entenda que o conteúdo violou as diretrizes da política contra propagação de ódio, o *Twitter* pode tomar providências como determinação de multa e solicitação de remoção de conteúdo e restrição do usuário ao modo leitura por determinado período. Em caso de violações subsequentes, é possível que a conta seja suspensa permanentemente. O *Twitter* possibilita, ainda, que, nesses casos, seja possível a apresentação de contestação, nos termos e moldes indicados pela regulação da plataforma. (TWITTER, 2019). Em relação a essa e outras regulações e políticas específicas de empresas de mídias sociais, entretanto, a UNESCO chama atenção ao fato de que ainda se informa pouco sobre como essas avaliações são realizadas na prática, ou seja, quais métodos operativos as instrumentalizações contidas nas regulações incidem sobre os conteúdos. (UNESCO, 2019).

No mesmo sentido, Aswad (2018) registra que organizações não governamentais internacionais, como a *Article 19* (2018), requereram à comunidade internacional que as empresas de mídias sociais transnacionais pautassem suas políticas sobre discurso de ódio com base no direito internacional dos direitos humanos. Além disso, o autor retoma o Informe do Relator Especial sobre a promoção e proteção do direito à liberdade de expressão, de 2018, que expediu recomendações ao abordar a regulação de conteúdo on-line nessas plataformas, no sentido de que as empresas apliquem as normas de direitos humanos em suas políticas e nos procedimentos regulatórios de conteúdo, especificamente em razão da debilidade informacional sobre a operacionalização dessas políticas. (NACIONES UNIDAS, 2018).

Afinal, que parâmetros e diretrizes são utilizados para interpretar tais normas? Quais são os procedimentos realizados para a aplicar as previsões que constam nas políticas de empresas transnacionais de mídias sociais? Como as análises de contexto, intenção, possíveis conflitos contextualizados entre grupos sociais minoritários poderiam ser considerados? Precedendo tais questionamentos, o que ao menos se visualiza nesse ponto, e à luz da leitura pluralista da produção normativa, de forma mais central em Teubner (2003; 2005; 2016), é uma certa fragmentação de ordens normativas transnacionais operando sobre o ambiente digital, regulamentando não apenas possíveis manifestações que consideram como discurso de ódio, mas o direito à liberdade de expressão como um todo, em termos de extensão, limites e proteção.

IV. DISCURSO DE ÓDIO E A AUTORREGULAÇÃO REGULADA NAS MÍDIAS SOCIAIS: POSSÍVEIS GARANTIAS E DESAFIOS

A complexibilidade que envolve o entorno do ambiente digital não deixa de recair sobre as regulações de empresas transnacionais de mídias sociais sobre discurso de ódio online (ASWAD, 2018). Isso significa ter em conta que a análise sociológica sobre o direito, a partir de um viés do pluralismo jurídico, auxilia a identificar certas insuficiências nas formas tradicionais estatais de resolução de conflitos (TEUBNER, 2003; 2005; 2016); (ABBOUD; CAMPOS, 2019) e, a partir da perspectiva de Teubner (2016) especificamente, pensar sobre possibilidades para uma eficácia horizontal dos direitos fundamentais transnacionais. Segundo Campos e Abboud (2019), a primeira afirmação está igualmente atrelada à problematização de como o jurista pensa em regulação de fenômenos que tocam o âmbito jurídico. De forma geral, se questiona qual âmbito do direito poderia exercer uma regulação adequada, como civil, penal ou administrativo. Entretanto, as modificações estruturais presentes na era digital e na sociedade em rede culminam na premissa de que:

No contexto da transformação da esfera pública pela Internet e redes sociais, o problema central dos primeiros contatos do Judiciário e do sistema político com a questão resulta, por um lado, da falta de diagnóstico mais complexo do tipo de transformação que o direito tem passado na era da Internet, e, por outro, da falta de experiência internacional em lidar com essa transformação da esfera pública. A única saída possível seria buscar novos modelos experimentais para lidar com problemas que não mais comportam soluções antigas. (ABBOUD; CAMPOS, 2019, p. 25).

Uma das soluções novas para problemas transformados pela revolução tecnológica e pela comunicação digital apontada pelos autores é a autorregulação regulada. Segundo os autores, esse modelo de regulação conserva as medidas operacionais específicas da dinamicidade da sociedade em rede, mas, ao mesmo tempo, não abre mão da conservação e proteção de interesses públicos. (ABBOUD; CAMPOS, 2019). No raciocínio de Abboud e Campos (2019), a autorregulação regulada está voltada para o fenômeno das *fake news*. Assim, uma das justificativas para pensar a falibilidade das estruturas do estado para enfrentar problemas com características dinâmicas, digitais e globais é a de que a ideia de centralização do estado se limita mais a atrair para si a dimensão política, deixando de lado a dimensão temporal, que é aquela dotada de transformações. Além disso, que o modelo tradicional do direito está restrito mais à uma “lógica autorreferencial”, ou seja, menos aberta e pensada para o processo de auto-organização da sociedade.

Nesse sentido, ainda que essas premissas sejam levantadas pelos autores para pensar sobre enfrentamentos às *fake news*, sugere-se aqui a possibilidade de pensar essa alternativa para o fenômeno do discurso de ódio. Cabe esclarecer, entretanto, que sobre a questão do discurso de ódio o ponto em questão não é necessariamente o de dificuldades na regulação

do sistema jurídico oficial de um discurso de ódio off-line, passível de ser enfrentado ou não pelas vias tradicionais do direito, e sim de discursos de ódio na modalidade on-line, submetidos a diferentes regulações normativas. Considerando, assim, que o discurso de ódio é igualmente produzido e ampliado pela comunicação digital nas plataformas de conteúdo, como as mídias sociais e redes sociais, e que existem certas controvérsias sobre os modos de regulação de conteúdo considerado como discurso de ódio e proteção de direitos humanos, nos termos do argumentado por Aswad (2018) e apontado pelo Sistema Global de Proteção aos Direitos Humanos (UNESCO, 2015), é possível que se pense sobre suas múltiplas regulações à luz da estratégia da autorregulação regulada.

De acordo com Hoffmann-Riem (2019), a comunicação digital funciona predominantemente a partir de organizações e estruturas com características de autonomia, ganhando destaque as formas de autorregulação privada e autorregulamentação social ou regulamentada. Nesse sentido, a autorregulação privada possui predominantes características auto-organização, fundadas na autonomia. Como exemplos, o autor cita os modelos de negócios ou padrões próprios de empresas no ambiente digital, ou serviços técnicos baseados em algoritmos, que podem tanto filtrar a busca de conteúdos em plataformas como *Google* e *Facebook*, quanto bloquear acessos a conteúdos impróprios, a exemplo da pornografia infantil, racismo ou *fake news*. Já a autorregulamentação social diz respeito aos códigos de conduta e outras formas regulatórias de comportamento privado, que possuem como expectativa o cumprimento das previsões pelos indivíduos possivelmente destinatários dessas regulações.

De outro lado, a autorregulamentação social regulamentada pelo estado (ou autorregulação regulada) ocorre quando o poder público atua regulando as organizações autônomas criadas para a solução de problemas, com o fim de observarem e se comprometerem com “[...] fins relacionados ao bem comum”. (HOFFMANN-RIEM, 2019, p. 532). Essa influência pública reguladora pode ocorrer de distintas formas, como por exemplo “[...] por normas ou estímulos comportamentais, por meio do estabelecimento de estruturas – como as de natureza corporativa – ou pela viabilização e apoio de sistemas funcionais da sociedade, como o mercado.” (HOFFMANN-RIEM, 2019. p. 549). Nesse sentido, a autorregulação regulada é também considerada pelo autor como um dos tipos de estruturas regulatórias presentes no contexto digital, que engloba como possibilidade diálogos com a normatização pública-estatal por meio de normas *soft law*. (HOFFMANN-RIEM, 2019). Nesse sentido:

As autoridades estatais podem exercer uma influência reguladora sobre o

modo de autorregulamentação da sociedade e, assim, defender interesses da vinculação ao bem comum com vistas ao cumprimento de tarefas por parte de atores privados. Isso também pode acontecer, eventualmente, na forma do *soft law* juridicamente não vinculante. Um exemplo disso são os catálogos de proteção básica na área de TI do órgão estatal alemão responsável pela segurança na tecnologia da informação. Eles não são juridicamente vinculantes, mas podem ser usados como fundamento de uma certificação pela qual se indica que a empresa tomou medidas apropriadas para garantir a segurança de seus sistemas de TI contra ameaças à sua segurança. (HOFFMANN-RIEM, 2019, p. 547).

As reflexões sobre a autorregulação regulada como alternativa propositiva e estratégica estão conectadas, portanto, com as considerações já emitidas pelo Sistema Global de Proteção de Direitos Humanos sobre as diferentes regulações sobre o fenômeno do discurso de ódio de empresas transnacionais de mídias sociais no ambiente digital. Isso porque, do que se vê, podem existir certas discricionariedades na arquitetura das disposições regulatórias das empresas sobre o tema em relação às normas do direito internacional dos direitos humanos. Nesse sentido, as principais preocupações trazidas pelo Sistema Global de Direitos Humanos a respeito da regulação de empresas transnacionais de mídias sociais sobre discurso de ódio são: a) normas com conteúdos imprecisos; b) aplicação incoerente de políticas sobre discurso de ódio; c) dificuldade de análise de contexto na aplicação das restrições. (NACIONES UNIDAS, 2018).

Segundo o Informe do Relator das Nações Unidas sobre a Promoção e Proteção ao Direito à Liberdade de Expressão (ONU), de 2018, as normas com conteúdos vagos se referem às proibições de conteúdo referentes a terrorismo, incitação de violência, ódio ou discriminação. Nesse sentido, “a proibição do *Twitter* relativa à uma “conduta que incite o medo a um grupo protegido” e a distinção feita pelo Facebook entre “ataques diretos” contra características protegidas [...]”¹² (NACIONES UNIDAS, 2018, p. 11) são consideradas subjetivas e instáveis para regular a moderação de conteúdo. Em relação à incoerência de políticas sobre discurso de ódio, aponta-se para as queixas de que as restrições de conteúdo podem prejudicar grupos sociais minoritários, restringindo ativismos em favor da população LGBTI, denúncias de casos de limpeza étnica, críticas à problemas estruturais de racismo, entre outros. (NACIONES UNIDAS, 2018). Por fim, quanto à dificuldade de análise de contexto na aplicação das restrições:

As empresas enfatizam a importância do contexto ao avaliar a aplicação de restrições de caráter geral. No entanto, a atenção ao contexto não impediu a remoção de imagens de nudez com valor histórico, cultural ou educacional;

¹² No original: “La prohibición de *Twitter* de mostrar una “conducta que incite al miedo a un grupo protegido” y la distinción que hace Facebook entre “ataques directos” contra características protegidas [...]”.

relatos históricos e documentais de conflitos; evidência de crimes de guerra; intervenções contra grupos que promovem o ódio; ou esforços para desafiar ou denunciar a linguagem racista, homofóbica ou xenofóbica. O exame razoável do contexto pode ser frustrado pelas limitações temporais e recursos que os moderadores humanos sofrem, dependência excessiva da automação ou insuficiente compreensão das nuances linguísticas e culturais. As empresas pediram que os usuários complementassem o conteúdo controverso com detalhes contextuais, mas a viabilidade e a eficácia dessas diretrizes não são claras.¹³ (NACIONES UNIDAS, 2018, p. 12).

Nesse sentido, a *Article 19*, ao mencionar que a autorregulação é uma das opções consideradas para pensar as regulações de empresas de mídias sociais transnacionais, aponta algumas críticas para essa modalidade, no sentido de que os *codes of conduct*, por vezes, são utilizados de forma inadequada, materializando ações para contornar poder público. Entretanto, a organização não governamental assevera que, independente de qualquer uma das opções organizacionais e políticas, o essencial é que as empresas respeitem os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, justamente porque as transnacionais e dominantes de mídia social são as plataformas centrais para o exercício do direito à liberdade de expressão na sociedade global. Recomenda, nesse sentido, que as regulações contem com a colaboração da própria empresa de mídia social, com outras partes interessadas e atores sociais, como organizações não-governamentais, em uma espécie de conselho de mídia social, a fim de estruturar ferramentas apropriadas para moderar os conteúdos on-line. (ARTICLE 19, 2018). Esse último aspecto dialoga com os pontos levantados pelo Sistema Global de Direitos Humanos, principalmente em relação à aplicação inadequada de políticas de discurso de ódio e dificuldade de análises de contexto. (NACIONES UNIDAS, 2018).

Apesar de considerar que a transparência do conteúdo das regulações e das operacionalizações seja relevante para o debate atual, Aswad (2018) foca sua problematização em como o setor privado, por meio de empresas de mídias sociais transnacionais, poderia incorporar diretrizes do direito internacional dos direitos humanos, e quais seriam as críticas e benefícios desse tipo de comunicação operacional. Uma das críticas remeteria ao fato de que o direito internacional dos direitos humanos não é composto de forma única, possuindo uma série de tratados internacionais, ou seja, sem ser autossuficiente

¹³ No original: “Las empresas hacen hincapié en la importancia del contexto a la hora de valorar la aplicación de las restricciones de carácter general. No obstante, la atención al contexto no ha impedido la retirada de imágenes de desnudos con valor histórico, cultural o educativo; relatos históricos y documentales de conflictos; pruebas de crímenes de guerra; intervenciones en contra de los grupos que promueven el odio; o esfuerzos por impugnar o denunciar el lenguaje racista, homófobo o xenófobo. El examen razonado del contexto puede verse frustrado por las limitaciones de tiempo y de recursos de que adolecen los moderadores humanos, la dependencia excesiva de la automatización o la insuficiente comprensión de los matices lingüísticos y culturales. Las empresas han instado a los usuarios a que complementen el contenido controvertido con detalles contextuales, pero la viabilidad y la eficacia de esas directrices no están claras.”

ou coeso. Para o autor, essa crítica não se sustenta pelo fato de que as recomendações da ONU são no sentido de que as empresas respeitem as regras do Sistema Global de Proteção de Direitos Humanos, e não dos Sistemas Regionais de Proteção.

Exatamente nesse aspecto, o benefício corresponderia à utilização dos critérios do PIDCP – principal tratado internacional do Sistema Global de Proteção de Direitos Humanos – em matéria de liberdade de expressão e discurso de ódio, possibilitando a criação de normas menos vagas e mais restritas a enfrentar a discriminação em relação a grupos sociais que mais sofrem essas violações, protegendo, ao mesmo tempo, a liberdade de expressão, valor central para o pluralismo de ideias das sociedades democráticas. Chama atenção, ainda, a crítica em relação ao incentivo de implementação de normas de caráter *soft law*, por setores privados, se nem os estados nacionais possuem obrigações vinculantes em relação a estas. (ASWAD, 2018). Os benefícios, segundo o autor, superariam as críticas, a medida em que:

Em particular, essa abordagem parece ser o caminho mais viável para promover o respeito corporativo pelos direitos de liberdade de expressão dos indivíduos em um mundo *neo-medieval*. Além disso, essa abordagem provavelmente aumentaria a legitimidade das empresas na moderação de conteúdo e, ao mesmo tempo, ajudaria as empresas a resistir às exigências dos governos de restringir a fala de maneiras que contrariam o direito internacional dos direitos humanos. Dado que parecemos estar em um momento único de definição de normas no pensamento das plataformas com relação ao conteúdo substantivo de seus códigos de fala, essa abordagem fornece o melhor caminho disponível para usuários e empresas.¹⁴ (ASWAD, 2019, p. 67)

Nesse sentido, pensando sobre a garantia do futuro da liberdade de expressão on-line, Aswad (2018) sustenta que as empresas transnacionais de mídias sociais, ao se reconhecerem como influentes reguladores desse direito na sociedade atual, devem se conscientizar de que isso, provavelmente, é mais benéfico do que regulações desvinculadas de qualquer diretriz normativa construída especialmente para proteger o direito à liberdade de expressão. Ao dialogar tal perspectiva com os argumentos de Campos e Abboud (2019) trazidos inicialmente, complementados por Hoffmann-Riem (2019), volta-se a pensar na ideia de autorregulação regulada. A ênfase da influência reguladora pública, assim, está voltada à modalidade de adequação às normas *soft law* de proteção aos direitos humanos. Após a análise sobre a temporalidade – abertura do sistema jurídico para as transformações sociais –

¹⁴ No original: “In particular, this approach appears to be the most viable route to promote corporate respect for individuals freedom of expression rights in a neo-medieval world. In addition, this approach would likely increase companies’ legitimacy in content moderation while also help companies resist demands from governments to restrict speech in ways at odds with international human rights law. Given that we appear to be in a unique norm-setting moment in the thinking of platforms with regard to the substantive content of their speech codes, this approach provides the best available way forward for users and companies.”

e pouca suficiência do modelo dos moldes tradicionais do direito, Campos e Abboud (2019) sugerem o modelo de *proceduralização* como “terceiro paradigma do direito”, no sentido de que esse parte justamente das insuficiências das categoriais jurídicas tradicionais. Sobre a proceduralização, os autores esclarecem que, apesar das várias perspectivas, o entendimento sobre o diagnóstico de insuficiência única do aparato estatal e da centralidade política, nas suas formas tradicionais, se configura como consenso. Além disso, os autores registram que:

Especialmente em âmbitos complexos como os das novas tecnologias, o conhecimento necessário para a tomada da decisão não se encontra no Estado, tornando, assim, necessária a criação de novas formas de geração do conhecimento dentro do direito regulatório estatal que incorpore o conhecimento advindo da sociedade. (ABBOUD; CAMPOS, 2019, p. 26).

A autorregulação regulada vem a ser a sua forma mais contemporânea, configurando a “[...] cooperação entre o Estado regulador e os atores ou setores sociais a serem regulados. No contexto da sociedade das plataformas esse seria uma importante maneira de regulação mais condizente com a nova complexibilidade social.” (ABBOUD; CAMPOS, 2019, p. 27). É exatamente no contexto do direito das sociedades de organizações que se inserem os caminhos da autorregulação regulada, haja vista que a transformação não está alheia aos estados-nacionais e ao direito, à medida que o paradigma volta-se mais a um estado garantidor de serviços públicos, que possa regular as diretrizes organizacionais dos setores privados, do que um prestador de serviços públicos. (ABBOUD; CAMPOS, 2019).

No entendimento de Maranhão e Campos (2019), enquanto de um lado a autorregulação privada é vantajosa para os setores privados no sentido de que a organização é realizada a partir de seus conhecimentos e experiências dinâmicas próprias, de outro é desvantajosa por não centralizar proteção em valores públicos. Em relação à regulação, essa faz-se vantajosa diante da coerção desses valores, pelo interesse público, mas insuficiente, entretanto, no sentido da dinâmica operacional social. A autorregulação regulada, que perfectibilizaria um liame entre ambas, é apresentada pelos autores como uma possibilidade para conciliar ambas perspectivas, uma vez que não deixa de focar no protagonismo e na própria *expertise* de tais setores privados, ressaltando, porém, o estímulo de que as proteções de interesses públicos indispensáveis à sociedade sejam levados em consideração. Nas palavras dos autores:

[...] Nesse sentido, a autorregulação regulada consegue “induzir” o setor privado a contribuir para o cumprimento de tarefas públicas. Essa forma de regulação pode lidar melhor com uma sociedade que cada vez mais se locomove, e se distancia, de uma sociedade centrada em organizações conseguindo absorver melhor as incertezas e construir parâmetros melhores de eficácia na regulação. (MARANHÃO; CAMPOS, 2019, p. 20).

A fim de consolidar o interesse público e a proteção de valores públicos específicos nas regulações privadas, a autorregulação regulada configuraria uma proceduralização capaz de abranger pontos específicos que, atualmente, já vêm sendo questionados por organizações internacionais governamentais e não-governamentais. Um deles é no sentido de possivelmente estabelecer transparência e informação acerca de como os procedimentos de decisão sobre conteúdo são operacionalizados. (MARANHÃO; CAMPOS, 2019).

De acordo com Engelmann (2018), na autorregulação regulada, os estados-nacionais persistem existindo, porém com características diferentes das formas tradicionalmente conhecidas. Ainda que o autor considere a estrutura da autorregulação regulada à luz das nanotecnologias e os riscos em relação ao direito, torna-se possível observar que a ideia, de certa forma, aproxima-se da levantada por Maranhão e Campos (2019) e Abboud e Campos (2019) sobre a questão, isso porque a autorregulação regulada não está contraposta abruptamente à regulação do sistema jurídico oficial, uma vez que configura uma estratégia apta a realizar tarefas “quase normativas”, “quase executivas”, “quase judiciais”. (ENGELMANN, 2018). A primeira é no sentido de organizar códigos de ética, de conduta, manuais e políticas de operação ou procedimentos. A segunda refere-se à “[...] certificação de cumprimento de normas através de declarações de autorregulação ou autocertificação de conformidade a normas, certificados técnicos emitidos por terceiros, selos, etiquetas ou marcas” (ENGELMANN, 2018, p. 475). Por fim, a terceira impõe certas sanções e resoluções de conflitos. (ENGELMANN, 2018).

Nas observações de Fonseca (2018), a implementação da autorregulação regulada tem viabilidade para proteger liberdades fundamentais, uma vez que submeteria a regulação de um setor privado a “[...] um regime mínimo de garantias que condiciona o exercício da função regulatória (privada) à democracia e aos direitos fundamentais.” (FONSECA, 2018, p. 65). Esse raciocínio exemplifica como a via estratégica da autorregulação regulada pode conectar-se com a perspectiva de Teubner (2016) dos fragmentos constitucionais, sendo este último auxilia o cenário da heterogeneidade normativa, ao possibilitar caminhos para a proteção de direitos humanos em diversos sistemas sociais parciais, com dinamicidade própria. A comunicação digital, conforme salientado, apesar de abarcar elementos de auto-organização na estrutura da *internet*, não está alheia a riscos e outras exigências que podem justificar a via da influência regulatória estatal, como a proteção de valores públicos e proteção de direitos humanos. (HOFFMANN-RIEM, 2019). Além disso, à luz dos apontamentos anteriormente referidos de Teubner (2003; 2005; 2016), arrisca-se a sugerir que a ideia de autorregulação regulada remete à possibilidade de uma comunicação entre o sistema do direito e o da

tecnologia.

Assim, visualiza-se que a ideia de autorregulação regulada das plataformas de redes sociais pode ser capaz de oferecer certas estratégias para as diferentes regulações normativas de empresas transnacionais de mídias sociais sobre discurso de ódio, em consonância com as diretrizes apontadas pelo direito internacional dos direitos humanos, principalmente relacionadas a imprecisões das normas, aplicação inadequada de políticas e dificuldade de análises de contexto. Esse apontamento se baseia na premissa de que haveria uma operacionalidade, mediante a autorregulação regulada, capaz de conciliar diretrizes de direitos humanos considerando às próprias funcionalidades dos sistemas do ambiente digital, com o fim de atenção e proteção à valores públicos e liberdades fundamentais, como o caso do direito à liberdade de expressão.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma leitura pluralista da produção normativa permite descortinar certas incompatibilidades operacionais do direito em suas formas tradicionais, em relação a fenômenos interligados à sociedade global, que demandam certos tipos de regulação. Isso significa ter em mente que as transformações estruturais da globalização, em relação ao pluralismo jurídico, indicam não mais um mero conflito entre regulações, mas a coexistências destas no âmbito social e sua produção descentralizada. No âmbito da tecnologia, nesse sentido, há o desenvolvimento de regulações jurídicas transnacionais, assim como no âmbito econômico ou científico, o que corresponde a um típico resultado da interligação social para além das fronteiras estatais.

A comunicação digital, exercida por meio das plataformas de conteúdo, é uma das circunstâncias que também contemplam tais funcionamentos autônomos, já que estruturada na *internet*. Esse cenário, apesar de caracterizado pela auto-organização, não deixa de contar com possíveis riscos que exigem supervisões ou influências regulatórias públicas, principalmente para a proteção de valores públicos relativas ao bem comum, como os direitos humanos.

Empresas transnacionais de mídia social, assim sendo, são tanto responsáveis por regular as publicações de usuários como pela remoção de conteúdos expressados de forma on-line no ambiente digital. Discursos de ódio, nessa configuração, são fenômenos regulados por essas políticas de plataformas, assim como pelo direito interno dos estados nacionais e pelo direito internacional dos direitos humanos. Há, portanto, múltiplas regulações sobre

discursos de ódio em voga na complexibilidade social. O que ocorre, entretanto, é que nem sempre certos valores públicos e liberdades fundamentais à sociedade democrática são dispostos nessas regulações com primazia, o que vem sendo mencionado pelo direito internacional dos direitos humanos como pontos a serem readequados pelos setores privados.

A estratégia de autorregulação regulada, verificada nesse estudo, é apontada como uma possibilidade de enfrentamento à complexibilidade das dinâmicas da sociedade global também no ambiente digital, estando entre elas os discursos de ódio on-line. No âmbito da comunicação digital, além da autorregulação privada de negócios ou padrões próprios de empresas no ambiente digital, a autorregulação regulada é uma alternativa que permite influências regulatórias públicas nas organizações autônomas criadas para a solução de problemas, que pode ocorrer na modalidade de normas *soft law* de proteção de direitos humanos. Isso se dá em razão da autorregulação regulada corresponder a uma ferramenta capaz de conectar, de um lado, a dinâmica específica das plataformas de redes sociais, e, de outro, o conteúdo das regulações do sistema jurídico oficial sobre o tema, considerados essenciais à proteção da liberdade de expressão em sociedades democráticas.

VI. REFERÊNCIAS

ABBOUD, Georges; CAMPOS, Ricardo. A autorregulação regulada como modelo do Direito proceduralizado: Regulações de redes sociais e proceduralização. ABBOUD, Georges; NERY JÚNIOR, Nelson; CAMPOS, Ricardo. **Fake news e regulação**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, p. 20-41.

ARTICLE 19. **Side-stepping rights: Regulating speech by contract**. Policy Brief. London: 2018. Disponível em: <https://www.article19.org/resources/side-stepping-rights-regulating-speech-by-contract/>. Acesso em: 22 jul. 2019.

ASWAD, Evelyn Mary. The future of freedom of expression online. **Duke Law & Technology Review**. vol. 17. 2018. Disponível em: <https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1331&context=dltr>. Acesso em: 22. jul. 2019.

BENESCH, Susan. Defining and diminishing hate speech. **State of the World's Minorities and Indigenous Peoples**, 2014. Disponível em: <http://minorityrights.org/wp-content/uploads/old-site-downloads/mrg-state-of-theworlds-minorities-2014-chapter02.pdf>. Acesso em 20 jun. 2017.

BERMAN, Paul Schiff. Global Legal Pluralism. **Southern California Law Review**. vol. 80. p. 1155-1238, 2007.

BRUGGER, Winfried. Proibição ou proteção do discurso do ódio? Algumas observações sobre o direito alemão e americano. **Revista de Direito Público**, 15/117. Trad. Maria Ângela Jardim

de Santa Cruz Oliveira. Brasília: Instituto Brasiliense de Direito Público, ano 4, jan-mar, 2007. Disponível em: http://dspace.idp.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/541/Direito%20Public%20n152007_Winfried%20Brugger.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 16 mai. 2017.

CAVALCANTE FILHO, João Trindade. **O discurso de ódio na jurisprudência alemã, americana e brasileira:** como a ideologia política influencia os limites da liberdade de expressão. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

COUNCIL OF EUROPE. Committee of Ministers. **Recommendation n° (97) 20 of the Committee of Ministers to Member States on “Hate Speech”.** 1997. Disponível em: <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680505d5b>. Acesso em: 30 jun. 2019.

ENGELMANN, Wilson. Nanotecnologias e direitos humanos. **Cadernos de Direito Actual.** n° 09. 2018, p. 441-487. Disponível em: <http://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/325>. Acesso em: 04 ago. 2019.

FONSECA, Francisco José Defanti. **Autorregulação desportiva e autonomia constitucional.** Dissertação (Mestrado em Direito). 120 f. Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2018.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade.** Tradução Raul Fiker. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. Autorregulação, Autorregulamentação e autorregulamentação regulamentada no contexto digital. **Revista da AJURIS – Porto Alegre,** v. 46, n. 146, Junho, p. 530-553, 2019.

MARANHÃO, Juliano; CAMPOS, Ricardo. **Fake news e autorregulação regulada das redes sociais no Brasil:** fundamentos constitucionais. ABBOUD, Georges; NERY JÚNIOR, Nelson; CAMPOS, Ricardo. **Fake news e regulação.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, p. 217-232.

MEYER-PFLUG, Samantha Ribeiro. **Liberdade de expressão e discurso do ódio.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

NACIONES UNIDAS, Asamblea General. **Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión.** [S.I.] 6 abr. 2018. Disponível em: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G18/096/75/PDF/G1809675.pdf?OpenElement>. Acesso em: 22 jul. 2019.

NACIONES UNIDAS, Asamblea General. **Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión.** [S.I.], 7 sept. 2012. Disponível em: http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=a/67/357&Lang=S. Acesso em: 22 jul. 2019.

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. **Informe Anual de la Relatoria Especial para la Libertad de Expresión,** 2015. Disponível em:

<http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anuales/informeannual2015rele.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2019.

ROSENFELD, Michel. El discurso de odio em la jurisprudencia constitucional. **Pensamento Constitucional**, a. 11, n. 11, p. 153-198, 2005.

SARMENTO, Daniel. A liberdade de expressão e o problema do “Hate Speech”. In: SARMENTO, Daniel. **Livres e iguais**: estudos de Direito Constitucional. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

TAMANHA, Brian Z. Understanding Legal Pluralism: Past to Present, Local to Global. **Sydney Law Review**. Vol 30:375. p. 375-411, 2008.

TEUBNER, Gunther. A Bukowina global sobre a emergência de um pluralismo jurídico transnacional. **Impulso**. Piracicaba, v. 14, n. 33, p. 9-31, 2003.

TEUBNER, Gunther. **Direito, sistema e policontextualidade**. Apresentação: Dorothee Susanne Rüdiger. Introdução: Rodrigo Octávio Broglia Mendes. Piracicaba: Ed. UNIMEDP, 2005.

TEUBNER, Gunther. **Fragmentos constitucionais**: constitucionalismo social na globalização. Coordenação de Marcelo Neves et al. e Revisão Técnica Pedro Ribeiro e Ricardo Campos. São Paulo: Saraiva, 2016.

TWITTER. **Política contra a propagação do ódio**. 2019. Disponível em: <https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/hateful-conduct-policy>. Acesso em: 25 jul. 2019.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **Countering online hate speech**. Iginio Gagliardone. Danit Gal. Thiago Alves. Gabriela Martinez. France: UNESCO, 2015. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000233231>. Acesso em: 04 ago. 2019.

UNITED NATIONS. General Assembly. Annual report of the United Nations High Commissioner for Human Rights. **Rabat Plano of Action on the prohibition of advocacy of national, racial or religious hatred that constitutes incitement to discrimination, hostility or violence**. [S.I]. 11 jan. 2013. Disponível em: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat_draft_outcome.pdf. Acesso em: 25 jul 2019.

WEBER, Anne. **Manual on hate speech**. Concil of Europe Publishing, 2009. Disponível em: http://icm.sk/subory/Manual_on_hate_speech.pdf. Acesso em: 30 jun. 2019.

YOUTUBE. **Política de discurso de ódio**. 2019. Disponível em: https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=pt-BR&ref_topic=9282436. Acesso em: 25 jul. 2019.

Recebido em: outubro/2019.

Aprovado em: agosto/2020.