

“EU ACEITO OS TERMOS E CONDIÇÕES, POLÍTICA DE PRIVACIDADE E POLÍTICA DE COOKIES” DO HABBO HOTEL: CONSIDERAÇÕES PARA UMA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS APLICADA¹

Diego Márcio Ferreira Casemiro²
Cristina Grobério Pazó³

RESUMO

A pesquisa traz resultados de iniciação científica que buscou analisar a relação entre os dados pessoais e os termos de serviço assinados por usuários do jogo virtual Habbo Hotel à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O Habbo Hotel é uma comunidade virtual na qual pessoas representam papéis sociais *online* em uma plataforma de múltiplos jogadores. Assim, empenhou-se uma investigação de abordagem qualitativa, natureza aplicada e objetivo exploratório, sistematizada pela análise documental e trabalho de campo. Listou-se cinco prioridades para a análise: “utilização”, “acesso”, “processamento”, “eliminação” e “difusão” de dados pessoais. Nos documentos investigados, percebeu-se que o Hotel 1) utiliza dados pessoais para contato com usuários, fornecimento de serviços e uso de cookies; 2) disponibiliza os dados para os usuários, quando solicitados, porém não apresenta uma descrição objetiva do direito à portabilidade; 3) processa os dados de forma parcialmente clara, não discriminando o modo como, de fato, ocorre; 4) permite aos usuários a eliminação de seus dados da plataforma, mas não indica a exclusão desses por terceiros; e 5) difunde os dados com outras empresas fornecedoras de serviços. Na ida a campo, constatou-se que os usuários compreendem a necessidade de tutela dos dados pessoais e tendem para uma visão econômica dos mesmos. Por fim, conclui-se que a LGPD é um instrumento importante para a proteção dos dados pessoais, que deve ser aliada ao debate crítico e à tutela coletiva, buscando a defesa do livre desenvolvimento da personalidade humana.

PALAVRAS-CHAVE: Habbo Hotel; Proteção de Dados Pessoais; Pesquisa Empírica.

¹ Esse artigo traz resultados de iniciação científica desenvolvida através do plano de trabalho “Termos e condições e políticas de cookies e de privacidade em jogo virtual: apontamentos (n)etnográficos”, sob orientação da professora Cristina Grobério Pazó, e financiamento pela Universidade Federal do Sul da Bahia via edital (PROPPG n° 03/2020) da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação da Universidade Federal do Sul da Bahia.

² Universidade Federal do Sul da Bahia, [ORCID](#)

³ Universidade Federal do Sul da Bahia, [ORCID](#)

“I ACCEPT THE TERMS AND CONDITIONS, PRIVACY POLICY AND COOKIES POLICY” OF HABBO HOTEL: CONSIDERATIONS FOR AN APPLIED PERSONAL DATA PROTECTION

Diego Márcio Ferreira Casemiro
Cristina Grobério Pazó

ABSTRACT

The research brings results from a scientific initiation that sought to analyze the relationship between personal data and the terms of service signed by users of the virtual game Habbo Hotel in light of the Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Habbo Hotel is a virtual community in which people play social roles online on a multiplayer platform. Thus, a qualitative research with an applied nature and exploratory objective was carried out, systematized by documentary analysis and fieldwork. Five priorities were listed for the analysis: “use”, “access”, “processing”, “deletion”, and “dissemination” of personal data. In the documents investigated, it was noted that the Hotel 1) uses personal data to contact users, provide services, and use cookies; 2) makes data available to users upon request, but does not present an objective description of the right to portability; 3) processes the data in a partially clear manner, without discriminating how, in fact, it occurs; 4) allows users to delete their data from the platform, but does not indicate the deletion of these by third parties; and 5) disseminates the data with other service providers. In the fieldwork, it was found that users understand the need for protection of personal data and tend toward an economic view of them. Finally, we conclude that the LGPD is an important instrument for the protection of personal data, which should be allied to critical debate and collective protection, seeking the defense of the free development of the human personality.

KEYWORDS: Habbo Hotel; Personal Data Protection; Empirical Research.

1. INTRODUÇÃO

Segundo Stefano Rodotà (2008), os modelos de negócios atuais visam a maximização dos lucros em detrimento da redução das identidades em meras categorias de classificação. Esse reducionismo ocorre, mais precisamente, por meio de regras de adesão, das quais a pessoa se obriga “a expor seu próprio eu, sua própria *persona*, com consequências que vão além da simples operação econômica e criam uma espécie de *posse permanente* da pessoa por parte de quem detém as informações a seu respeito” (Rodotà, 2008, p. 113).

Existe uma concessão da identidade por meio da exploração dos dados pessoais no momento em que se “pactua” o aceite dos termos de serviço das plataformas. Dos efeitos decorrentes dessa ação, podem ser destacadas as técnicas *profiling* e *targeting*, das quais, a primeira identifica padrões de usuários e direciona propagandas personalizadas, ao passo em que a segunda se apropria das informações desses usuários tornando-os alvo, o que em termos de dignidade humana pode ser um fator limitador ao livre desenvolvimento da personalidade (previsto no art. 1º da Lei n. 13.709/2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou LGPD).

Diante desse quadro, o artigo apresenta resultados de pesquisa de iniciação científica desenvolvida no âmbito da Universidade Federal do Sul da Bahia, que buscou analisar a relação entre os dados pessoais e os termos de serviço assinados por usuários no Habbo Hotel à luz da LGPD. Adotou-se essa plataforma para incluir reflexões sobre jogos virtuais no debate acadêmico da proteção de dados pessoais, posto que a atenção dos pesquisadores comprometidos com essa temática voltou-se, em maioria, para a análise das redes sociais, como pode ser percebido pelos trabalhos de Fernandes (2018) e Costa (2020).

Além disso, porque voltar-se ao Habbo Hotel é essencial, já que esse foi um jogo muito acessado durante as últimas décadas. Em 2010, por exemplo, a comunidade virtual havia atingido os seus 200 milhões de usuários, dos quais 28 milhões eram brasileiros (G1, 2011, 31 de janeiro). Esse número caiu no decorrer dos anos, porém voltou a subir com um aumento expressivo de 213% na quantidade de novos usuários durante a pandemia da Covid-19 (Fernandes, 2020, 4 de abril),

denotando o interesse de diversas pessoas com a plataforma e a sua permanência nessa dinâmica virtual.

Para conhecer o Habbo Hotel é necessário passar por uma experiência empírica, que envolve necessariamente o seu acesso, porém, a nível dessa escrita acadêmica, ele pode ser definido da seguinte maneira:

[...] uma plataforma online criada pela empresa finlandesa Sulake [em 2006], cuja ênfase está na promoção de interações sociais. Na plataforma, pessoas (reais, do mundo material) jogam através de corpos irreais (do mundo virtual), com pessoas de diferentes lugares do Brasil (ou do país em que estiverem inseridas) [simulando papéis sociais, como estudantes, trabalhadores, artistas, políticos, etc.]. Para acessar o jogo, é necessário, [...] o uso de um computador com acesso à internet, o registro na plataforma <www.habbo.com.br> e o login todas as vezes em que for adentrar. (Casemiro, 2022, p. 121)

Com essas considerações, define-se que a pesquisa partiu de abordagem qualitativa, natureza aplicada e objetivo exploratório, sistematizada pela análise documental e trabalho de campo. A primeira etapa do trabalho se deu restrita aos documentos do Hotel, porém logo em seguida incrementou-se a experiência dos pesquisadores na atuação em campo.

Sistematicamente, o artigo está dividido em três partes. A primeira é o detalhamento da metodologia com a descrição dos materiais e das técnicas adotadas. A segunda dispõe das discussões provocadas e dos resultados obtidos. Por último, breves considerações finais são descritas por um apanhado geral dos resultados e de ponderações sobre o trabalho de campo e a LGPD.

2. DESENHO METODOLÓGICO

A pesquisa utilizou um jogo virtual *online* como objeto de estudos. Com esse objeto, elencou o “tratamento de dados pessoais” como unidade de análise. “Tratamento”, de acordo com o art. 5º, X, da LGPD, é

toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. (Lei n. 13.709, 2018)

Por essa redação, a unidade teria sido muito ampla caso todas essas ações fossem abordadas. Por esse motivo, optou-se por analisar, precisamente, a “utilização” (com base no art. 6º, I e III, da LGPD), o “princípio do livre acesso” (art. 6º, IV), o “processamento” (por meio das informações que a desenvolvedora dispôs nos documentos *online*), a “eliminação” (art. 5º, XIV) e a “difusão” (art. 5º, XVI, e art. 17, V, além da transferência de dados a terceiros). Essas são as ações que na pesquisa significam “tratamento de dados” e estruturam toda a análise documental.

Os documentos utilizados e suas respectivas siglas foram a Política de Cookies (PC), os Termos e Condições (TC) e a Política de Privacidade (PP). Todos estavam disponíveis na plataforma no momento em que foi realizada a pesquisa. Para acessá-los, foi preciso entrar no link <<https://www.habbo.com.br/>>, clicar no botão “ENTRE AGORA” e, ao rolar a página até o final, clicar no hiperlink descrito “Termos e Condições, Política de Privacidade e Política de Cookies”. Cada documento foi salvo como PDF e a orientação das páginas foi adotada pelo padrão automático quando foram pressionadas as teclas CTRL e P, simultaneamente.

Os PDFs foram analisados através da técnica de “análise de conteúdo dos documentos” que, de acordo com Moraes (1994, p. 105), “constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos”. Na forma deste artigo, os resultados são apresentados a partir das cinco questões que orientaram a análise: 1) como o Habbo utiliza os dados pessoais? 2) Os usuários têm acesso aos dados cedidos? 3) O processamento ocorre de que forma? 4) É possível eliminar os dados? 5) A difusão é feita como?

Olhando para o desenho metodológico tal como apresentado, partiu-se da noção de que mesmo a pesquisa documental seria capaz de estar conectada ao escopo da pesquisa empírica em direito (Machado, 2017), bastando um enquadramento funcional de métodos e técnicas adequadas.

A partir da constatação do tratamento de dados pessoais no Habbo Hotel, no momento de análise das fontes primárias (isto é, os termos de serviço), surgiu a necessidade de um olhar empírico para as disposições do jogo. Daí, realizou-se o trabalho de campo na plataforma, como fonte secundária da análise, com o intuito de abarcar a perspectiva empírica e distanciar o trabalho de uma visão monolítica do direito.

Pragmaticamente, os pesquisadores registraram uma conta na plataforma no dia quinze de novembro de 2020 e dialogaram durante doze meses, e através de entrevistas não estruturadas, com mais de 30 usuários aleatórios do Hotel. Os diálogos eram espontâneos e duravam em torno de dez minutos a uma hora, ocorriam periodicamente (muitas vezes, a cada quinze dias), do mês de novembro de 2020 a outubro de 2021. Pela espontaneidade desses momentos, existe certa dificuldade técnico-metodológica na tabulação dos dados, o que se apresenta como ponto de alerta para outros trabalhos.

Ademais, o contato entre pesquisador e sujeitos pesquisados foi realizado com pessoas maiores de idade, cujo mecanismo de verificação foi o acordo verbal em relação à veracidade da idade e a observação do modo como estas pessoas se comportavam em “público”, ou, as suas interações com outros usuários. Por correspondência, os usuários que não escreviam com coerência e adequação não foram utilizados para a coleta de dados.

3. A POSITIVAÇÃO DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A proteção de dados pessoais, considerada hoje como direito fundamental, plasmou do direito à privacidade ao longo da história, por ter sido reconhecida a sua autonomia com relação a esse direito, além de sua relevância para a realização de outros direitos fundamentais (Doneda, 2019) e patrimoniais (dados como ativos intangíveis, por exemplo) no contexto das novas tecnologias. O pano de fundo dessa questão esteve na proteção da dignidade da pessoa humana e de um amadurecimento jurídico e doutrinário secular.

Inicialmente, a proteção da pessoa diante da alta circulação de dados pessoais se deu por meio da defesa da privacidade (Doneda, 2019). Fato é, porém, que a privacidade se limitou à uma visão clássica, que possuía um aspecto

individualista focado no direito de estar só, como garantia do sigilo e da vida íntima. Essa interpretação, resultado do *right to be let alone* defendido por Warren e Brandeis em artigo publicado em 1890 no cenário do individualismo burguês, não se mostrou suficiente diante das novas tecnologias, já que estas se apresentaram nocivas e com capacidade de ferir um rol de direitos muito maior do que a mera vida íntima (como no caso da igualdade, liberdade e não discriminação).

Mais recentemente, a privacidade passou a ser entendida como o direito de manter o controle sobre informações pessoais em virtude das tecnologias. Seria um “direito de manter o controle sobre suas próprias informações e de determinar a maneira de construir sua própria esfera particular” (Rodotà, 2008, p. 15). Essa ressignificação interpretativa se deu com a finalidade de proteger a pessoa humana na sociedade da vigilância, classificação e seleção social (Rodotà, 2008), da qual é fruto de um mercado em que as identidades são subtraídas em detrimento de números *online*.

Na expressão de Rodotà, muitas vezes a menção feita aos dados pessoais é a de “informações pessoais”, porém a opção do legislador brasileiro e de outros lugares do mundo foi pelo uso do termo “dados pessoais” (*data protection*) na sua positivação. Verifica-se que o debate entre esses dois termos existe, mas não apresenta uma diferenciação estanque que o sustente, o que pode ser deduzido é que o contato entre o direito e as ciências da computação confluiu na escolha do termo “dados” como mais adequado por ser esse um termo presente na gramática da engenharia de *softwares*.

Assim, por dados pessoais compreende-se toda “informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável” (art. 5º, I, LGPD). Essa lei ainda conceitua os dados pessoais sensíveis, sendo àqueles “sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural” (art. 5º, II, LGPD).

Essa pesquisa enfatiza os dados da primeira ordem, da qual a doutrina jurídica entende ser

Toda informação relacionada a uma pessoa identificada ou identificável, não se limitando, portanto, a nome, sobrenome, apelido, idade, endereço

residencial ou eletrônico, podendo incluir dados de localização, placas de automóvel, perfis de compras, número do Internet Protocol (IP), dados acadêmicos, histórico de compras, entre outros. Sempre relacionados a pessoa natural viva. (Pinheiro, 2020, p. 4)

Visto assim, reconhece-se que a internet propiciou a criação de um ambiente digital global, hiper conectado e de alta circulação de dados, que esbarrou na proteção da dignidade da pessoa humana no que se refere a vários direitos fundamentais (previstos no art. 5º da CF/88), quando se observa o uso de bancos de dados para finalidades arbitrárias. Nesse sentido, a positivação do direito à proteção de dados pessoais em muitos aspectos procurou garantir essa dignidade.

No quadro internacional a matéria da proteção de dados se desenvolveu por cerca de cinco décadas, ao passo em que no território nacional a sua positivação data de duas (Doneda 2011; Doneda, 2015). O movimento brasileiro pioneiro para o seu reconhecimento esteve no âmbito do Judiciário com a importante atuação do Supremo Tribunal Federal nas Ações Diretas de Inconstitucionalidade n. 6.387, 6.388, 6.389, 6.390 e 6.393. Posteriormente, as casas legislativas tiveram centralidade com a construção da LGPD, e mais recentemente com a constitucionalização do direito à proteção de dados, apregoado no art. 5º, LXXIX, da CF/88.

A fundamentação que embasa tal direito está assentada na proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, além do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, como predispõe o art. 1º da LGPD. Essa compreensão se vale da ideia de que a “proteção de dados pode ser vista como a soma de um conjunto de direitos que configuram a cidadania do novo milênio” (Rodotà, 2008. p. 17). Sendo assim, a pessoa só está juridicamente protegida nas situações em que os seus dados não estão sendo utilizados, por exemplo, para limitar o seu acesso a determinados espaços (sociais e geográficos), por agentes dos quais não se aceita compartilhar a vida íntima, ou para o direcionamento de propagandas comerciais indesejáveis.

Com relação à pretensão da LGPD em proteger direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade, esse trabalho deu ênfase nos direitos da personalidade. De acordo com Schreiber (2013),

a expressão direitos da personalidade é empregada na alusão aos atributos humanos que exigem especial proteção no campo das relações privadas, ou seja, na interação entre particulares, sem embargo de encontrarem também fundamento constitucional e proteção nos planos nacional e internacional. (Schreiber, 2013, p. 13)

Por esse motivo, o livre desenvolvimento da personalidade é entendido como aquela possibilidade de a pessoa natural realizar-se conforme os seus desejos, e no limite dos demais direitos fundamentais, sem ser compelida pelo mercado a agir conforme seus impulsos (na forma de comandos limitantes e reducionistas, por exemplo).

A aparição dessa preocupação na LGPD espelha o amadurecimento da proteção de dados pessoais desde a sua aproximação com a privacidade. Isso porque a privacidade já vinha sendo discutida como um direito de personalidade, porém em confronto direto com outra corrente de pensamento que refletia a vida privada a partir de uma perspectiva econômica. Isso é traduzido pela cisão entre propriedade *versus* personalidade, como identificado a partir de Doneda (2019).

Esse conflito se deu na forma do *right to privacy* estadunidense, ora defendido como *inviolate personality* (personalidade inviolável), ora como *right to property* (direito à propriedade). Atualmente, isso se repercute na forma como os dados pessoais são discutidos, pois comumente o debate aparece com a disputa de dois pontos de vistas distintos, um que defende os dados pessoais como mercadoria (com argumentos que visam possibilitar a venda de dados às empresas) outro que considera o seu valor inestimável (eliminando qualquer possibilidade de negociação de dados entre a pessoa física e os entes econômicos).

Esse debate é caloroso e tem sido evidenciado historicamente. Do lado da propriedade são expoentes Lessig (2002), Schwartz (2004), Rees (2013) e Cloud (2017) e da personalidade, Callmann (1972), Rodotà (2008), Floridi (2016) e Doneda (2019).

Em termos gerais, o pano de fundo das discussões é a comercialização de dados pessoais às corporações, empresas e agências de *marketing*, sendo que duas razões contrastam essa ideia. De um lado, um grupo advoga que a vulnerabilidade da pessoa natural impede qualquer relação de paridade com os entes econômicos, fato que faria a venda dos dados atribuir um sentido utilitário, pelo valor econômico, a parte, em via de regra, lesada. Não obstante, as razões que esbarram nessa ideia argumentam pela defesa da democracia, no sentido de que não seria possível existir um espaço democrático de qualidade se as pessoas fossem, a todo tempo, dominadas pelas corporações que amplamente as conhecem (por meio de extração de seus dados).

Ambas as razões são relevantes, porém este trabalho segue o disposto no art. 1º da LGPD e lida com a tutela de dados pessoais como direito da personalidade. Não ignora, porém, a compreensão “patrimonial” da venda de dados, posto que, como se verá, durante o trabalho de campo essa compreensão esteve presente no discurso dos usuários.

COMO O HABBO UTILIZA OS DADOS PESSOAIS?

A LGPD condensa grande parte das ideias necessárias em termos de proteção de dados pessoais no território brasileiro. Ela serve para muitos setores e também tem utilidade para a definição de conceitos básicos. Para tanto, a “utilização” dos dados privilegia o entendimento de um dispositivo próprio da legislação, que se encontra no art. 6º da LGPD e que versa sobre os princípios aplicáveis às atividades de tratamento.

Com tal dispositivo, as atividades de tratamento devem observar não só o princípio da “boa-fé”, como um programa intenso de dez formulações disciplinares. No caso deste estudo, optou-se por enfatizar os princípios da “finalidade” (inciso I) e da “necessidade” (inciso III), considerando que esses possibilitam entender a justificativa no uso de dados.

De acordo com a LGPD, por finalidade entende-se a “realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades”. Já por necessidade, a “limitação do tratamento ao mínimo necessário

para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados”.

O tópico frasal que justifica a pertinência dessa primeira análise determina-se nesses termos: a utilização permite compreender qual a finalidade do tratamento, assim como se a necessidade está adequada aos fins dos quais se submete.

Na busca por respostas foram pesquisados os termos “dado” e “informaç” pelo recurso das teclas CTRL e F (simultaneamente pressionados) no PDF da PC, PP e TC.

Encontrou-se que a desenvolvedora se utiliza de informações pessoais para contato com usuários (PP, p. 2), fornecimento de serviços, pagos ou gratuitos (PP, p. 2) e utilização de *cookies*. Os *cookies* são definidos como “pequenas mensagens que o [...] navegador recebe da página web que você acabou de visitar e que servem para armazenar informações sobre essa visita como idioma selecionado e outras configurações” (PC, p. 1). Percebido assim, as finalidades da utilização são claras e apresentadas de maneira dinâmica. A linguagem adotada na PP e PC é acessível, fragmentando o conteúdo, que é extenso, em termos precisos e exemplificados.

Sobre a adequação da necessidade com a finalidade, vê-se, da página quatro a seis da PP, que a necessidade de utilização se dá para estabelecimento de perfis destinados ao fornecimento de serviços personalizados, *marketing* e publicidade de serviços de terceiros, disponibilização às autoridades quando preciso e compartilhamento com subcontratantes fora da Área Econômica Europeia.

Nos TC, afirma-se que a empresa se reserva ao “direito de divulgar quaisquer informações que julgar necessárias para satisfazer qualquer lei aplicável, regulamento, processo judicial ou solicitação de entidades do governo” (p. 3). Que ela pode solicitar informações para fins específicos na compra de “avançados” (p. 4). Que os sites de terceiros podem solicitar informações pessoais, mas que isso não compete à responsabilidade da empresa primária (p. 6). E que as informações serão destinadas aos propósitos estabelecidos na PP (p. 6.).

OS USUÁRIOS TÊM ACESSO AOS DADOS CEDIDOS?

Para essa questão, o direcionamento também foi o art. 6º da LGPD, que dispõe sobre os princípios de tratamento. Em particular, a ênfase se deu no princípio do livre acesso (inciso IV), que se refere à “garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais”. Num tópico frasal, se resumiria: o acesso permite aos usuários a garantia da liberdade.

Nesse fim, encontrou-se na primeira página da PP que a desenvolvedora garante que os usuários possam influenciar, em qualquer etapa, o processamento dos próprios dados. Exemplificativamente, podem dispor da retirada do consentimento de determinados processos (PP, p. 5), desde que em conformidade com os TC; e também do “direito de recurso” (PP, p. 6), em que podem fazer apelação ou apresentar sugestões à desenvolvedora através do contato (que é disponibilizado na página 6). Em linhas gerais, isso significa dizer que esses dados, que são cedidos pelos usuários, e que se encontram sob o domínio da plataforma, não deixam de ter a pessoa como a própria proprietária, já que ela pode tomar quaisquer decisões quanto ao seu uso.

Além do mais, vê-se que é garantido o direito de acesso (anteriormente descrito) junto ao direito de portabilidade (PP, pp. 1-2). O direito de portabilidade se refere à possibilidade de transferência dos dados de uma plataforma para outra, sem que o usuário tenha que ceder novamente os seus dados. Este faz a escolha e as plataformas a executam.

No caso da portabilidade do Habbo Hotel, os modos como isso pode ocorrer não estão bem definidos, isto é, não há uma descrição detalhada de como deve ser feito o pedido, ou de qual pode ser o prazo para a sua total execução. Fato é que, de acordo com Ponce (2020), isso tem impacto no direito concorrencial, pois, uma vez que as empresas disputam entre si, e as suas subjetividades empresariais portanto estão em choque, torna-se difícil compreender até que ponto uma empresa está cooperando com o trabalho da outra nas situações em que existe uma vontade individual expressa.

O PROCESSAMENTO OCORRE DE QUE FORMA?

Se antes foram levantados os dados utilizados e as formas de acesso, agora é necessário compreender como o processamento ocorre. Essa é uma pergunta que não necessariamente foi criada com base no texto legal da LGPD. Por outro lado, com ela se buscou dimensionar se a empresa esclarece os métodos de processamento, apresentando com detalhes técnicos (além de gerais) o formato adotado. Transposta em um tópico frasal, seria: a transparência no processamento permite a confiabilidade no tratamento.

Do modo como a pergunta foi concebida ela não conseguiu encontrar suas respostas na análise. Percebeu-se que, durante a leitura dos termos de serviço, as formulações sobre o processamento eram genéricas e então se indagou o porquê dessa conformação. Uma resposta plausível seria a de que a plataforma não pretende complexificar as informações a respeito do tratamento, pois caso detalhasse com os termos técnicos, programas e códigos, obstaculizaria a compreensão mais ampla daquela comunicação.

Aqui parece haver uma intenção baseada no letramento digital, da qual Rosa e Dias (2020) identificam ser uma possibilidade de tornar as pessoas letradas, alfabetizadas, com habilidades sociais voltadas ao uso das TICs. Assim, conseguir ler as informações dos termos de serviço e compreendê-los a partir de uma linguagem simplificada é uma forma da empresa universalizar sua atuação.

Em relação ao processamento “simplificado” nos documentos, encontrou-se o “direito de restrição do processamento de dados” (PP, p. 2) e também, respondendo parte da pergunta, os “dados pessoais processados” (PP, p. 2), dos quais são listados os de contato, dispositivo, histórico, *chats*, dados gerados no uso de serviços, *cookies* e identificadores de publicidade.

Os dados são gerados no uso de serviço (PP, p. 3) quando o usuário deixa “rastros” no catálogo de funções do jogo. Por exemplo: um bate-papo com outros usuários, a compra de serviços pagos, entre outros. Assim, eles informam

quando você usa nosso site, os seguintes dados podem ser coletados automaticamente: endereços IP, identificadores exclusivos, sistema operacional, tempos de acesso, tipo e dados do navegador e do dispositivo, idioma e endereços de sites de referência. Usamos essas informações para monitorar, desenvolver e analisar seu uso do Serviço. (PP, p.3)

Além disso, há a descrição do uso de *cookies* na PP e na política especializada sobre a técnica, vide a Política de Cookies. Na PC, em particular, nas páginas um e dois, dispõe-se que são usados os *cookies* de segurança para evitar fraudes, usos para fornecer serviços automáticos, publicitários para estabelecer perfis, de análise para investigar os melhores serviços para cada público e de *plug-in* sociais para permitir o compartilhamento de conteúdo com amigos.

Dos *cookies* indicados, dois são cruciais ao debate sobre a proteção de dados pessoais, quais seja, os publicitários e de análise. Ambos reforçam a ideia da hiperpersonalização das propagandas e direcionamento intensivo para que os usuários produzam desejos a partir de um padrão previamente programado.

Ademais, na PP, na página quatro, dispõe-se o interesse da empresa no processamento de determinados dados e o fundamento que o justifica. São os fundamentos as “informações de contrato e pagamento para prevenção de fraudes”, as “informações de perfil do cliente para moderação de conteúdo e ofertas direcionadas no jogo”, as “informações do dispositivo para atendimento ao cliente, publicidade e análise” e as “identificadores on-line para análise”.

É POSSÍVEL ELIMINAR OS DADOS?

É preciso discorrer a respeito das possibilidades de eliminação dos dados pessoais. Essa pergunta tem a sua base no inciso XIV do art. 5º da LGPD, que dispõe que a eliminação é a “exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado”. Ou seja, a máxima é a retirada dos dados, o que prevê um tópico frasal nos seguintes termos: a possibilidade de eliminar dados permite ao usuário a tomada de decisões.

Na segunda página da PP, determina-se o “direito de apagamento”. Este é sintético ao enfatizar que “você tem o direito de solicitar a exclusão de dados que não são mais necessários”. De começo, é um texto que elenca o fator da necessidade como imprescindível à exclusão. Mais à frente, na mesma redação, fala-se que “se, por um motivo ou outro, você detectar informações desnecessárias em nosso sistema, você poderá solicitar a exclusão da conta através das configurações da mesma”. O que dá a garantia plena da indissociabilidade dos

dados em relação à plataforma, inclusive disponibilizando essa opção ao usuário de maneira pragmática e operacional (via configurações).

Vale ainda ressaltar que o termo “direito de apagamento” pode confundir o usuário quando este estiver consultando a LGPD, já que nesta legislação o termo utilizado é o de “eliminação” e não o de apagamento, como a plataforma propõe.

A DIFUSÃO É FEITA COMO?

Esta é a última pergunta e que diz respeito ao “uso compartilhado de dados” (inciso XVI do art. 5º da LGPD), à portabilidade (art. 17 inciso V) e a transferência de dados a terceiros. Sobre a portabilidade, viu-se parte da resposta na questão referente ao acesso. Seu tópico frasal seria: entender a difusão dos dados permite dimensionar o transporte de dados entre plataformas.

Sobre o uso compartilhado de dados e a transferência a terceiros, deve-se dizer que se tratam de termos interseccionados, pois como dispõe o inciso XVI do art. 5º da LGPD, o uso compartilhado é toda

comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privado. (Lei n. 13.709, 2018)

A ideia por trás da divisão dos termos seria dar ênfase na atuação das empresas, ou serviços terceiros, que participam das relações jurídicas entre a plataforma e os usuários. Isto é, ao serem assinados os termos de serviços, empresas terceiras entram como “parte” naqueles contratos, por possuírem parcela de responsabilidade nas disposições acordadas.

Os dados são compartilhados a terceiros através dos *cookies* (PP, p. 3), das estratégias de marketing (PP, p. 5), para a publicidade de produtos ou serviços (PP, p. 5) e para as autoridades (PP, pp. 5-6). No geral, a difusão dos dados se concentra nos fins publicitários, dos quais podem levantar benefícios econômicos numerosos

aos seus desenvolvedores. A esse respeito, uma pesquisa breve foi realizada a fim de serem levantadas informações sobre o valor estimado de ganhos com propagandas. Nenhum dado oficial foi encontrado, embora tenha-se percebido que a Sulake já realizou parcerias com a Fanta, a Amazon e o MySpace, isto é, empresas igualmente importantes no mercado e que movimentam grande parte das economias.

Além das informações sobre a difusão apresentadas, cabe dizer que a desenvolvedora afirma ter subcontratantes que podem dispor dos dados pessoais dos usuários através da divulgação interna entre as empresas (PP, p. 5). Também, que cada subcontratante pode fornecer serviços e, caso contratados pelos usuários, formarão pacto com a outra plataforma e os seus termos de serviço.

ENTRE OS QUARTOS DO HOTEL, OU O CAMPO DA PESQUISA

O Habbo Hotel se define como “uma comunidade virtual de pixels onde você pode criar seu próprio avatar, fazer amigos, bater papo, construir quartos, desenvolver seus próprios jogos e jogá-los e muito mais! Quase tudo é possível nesse lugar tão diferente, com gente incrível...” (Habbo, n.d.). Nesse formato, chama atenção de adolescentes, jovens e adultos por permitir criar dinâmicas e relacionamentos. Assim, é comum que adolescentes estejam mais dedicados à simulação de papéis sociais, como mimetizar uma profissão, ou uma vida em família, de modo que as pessoas adultas estejam à procura de relacionamentos amorosos, ou bate-papo sobre assuntos diversos.

O Hotel possui um *design* que o aproxima da representação de hotel na vida analógica. Nele, as pessoas são personagens, que podem trocar de roupa e escolher traços corporais, como cor, cabelo e olhos, além de poderem personificar uma “identidade”, com nome, missão e também comprar mobílias e pacotes de membro clube.

O trabalho de campo nessa pesquisa prescinde da necessidade de se compreender os ânimos presentes no momento em que os usuários assinam os termos de serviço. Assim, a parte empírica é justificada para se verificar a visão dos usuários sobre o tratamento de seus dados pessoais, uma vez que isso ventila a compreensão sobre a tomada de suas decisões.

Esse trabalho foi realizado de maneira intuitiva e com diálogos sobre o tema da pesquisa entre pesquisador e usuários, sem a pretensão *a priori* de contrastar teoria e prática. Aqui, o importante foi considerar a experiência em contraste com a prática a partir da finalidade de entender a assinatura dos termos e a valoração (ou não) que se faz dessa ação (os usuários assinam os termos com algum fim? Entendem tal assinatura?). Pensando nisso, os resultados são discursivos e serão traduzidos com as palavras (oriundas da percepção) dos investigadores.

Longe de uma proposição reducionista ou essencialista, o esforço aqui é evidenciar o entendimento que se tem sobre o direito à proteção de dados pessoais, no ponto de vista dos usuários, sem uma moralização prescritiva do *dever ser*, mas operando a partir do que é. Essa compreensão não é abarcada pela lei, o legislador ou os juristas, uma vez que estes jamais conseguirão sistematizar o conhecimento comum de outra forma senão pela prática com a realidade e a literalidade.

Sendo assim, em diálogos com os usuários na estadia em campo, verificou-se que estes compreendem o fenômeno da expropriação dos dados pessoais a partir dos escândalos que eclodiram durante os últimos anos. Um desses escândalos, e também o mais marcante, é o da manipulação política da Cambridge Analytica, além de outros genéricos, como “vazamento dos números de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) em massa” e “números de cartão de crédito”, sem identificar a gênese, a empresa ou outras informações.

Nessa linha, entender escândalos e seus impactos na construção de “medos” remonta ao período da *privacy exceptionality* (Doneda, 2019), reconhecido por fazer as camadas da sociedade voltarem os seus olhares ao surgimento do grande irmão (*big brother*), que estava a postos para vigiar todos os passos realizados pelos indivíduos na vida público-privada. É expoente na construção dessa preocupação, George Orwell (2021) com a sua publicação intitulada *Nineteen eighty-four*, originalmente publicada em 1949. Complementar a isso, nas palavras de Doneda (2019),

Essa exposição do tema da privacidade em chave fatalista, seja em círculos especializados como na mídia, causou uma espécie de reação de parte de alguns estudiosos, que denunciaram o que foi denominado de *privacy*

exceptionality — o equivalente a “um excesso de atenção à tutela da *privacy* em detrimento de outros bens comuns igualmente dignos de proteção”, o que pode ser lido como uma forma tanto de expiar a responsabilidade pela criação de determinados riscos como de emprestar certa aura de “normalidade” e conformismo a situações que podem merecer, na verdade, exame atento e intervenção. (Doneda, 2019, p. 37)

Essa perspectiva se aproxima das preocupações originadas com os casos de alto alcance na sociedade hoje, o que pode ter repercussão positiva ou negativa, a depender do modo como isso se estenderá ao debate público.

No que se refere à indagação sobre como o Habbo Hotel trata os dados pessoais dos usuários, estes não sabiam identificar como ocorria, e nem se existiria um instrumento legal disponível e regulando acerca da matéria. Essa compreensão aponta para o desconhecimento justificado pela utilização do Habbo restrita aos fins dos quais ele se faz existir: sendo uma comunidade virtual, para construção de amizades, bate-papo, uso da criatividade e outros.

Nesse esquema, não é uma prioridade ler os termos de serviço, porque estes são muito “longos” e também porque já se convencionou uma cultura de “aceitação”, que se passa entre gerações (pais e filhos; primos e primas; primos e tios) de somente aceitar os termos, com a “garantia” de que a leitura não se torna necessária e menos ainda agregadora. Com isso, faz-se visualizar que o entretenimento é mais importante do que a identificação plena de como ocorre a administração da vida pelas plataformas digitais. Sobre a LGPD, percebe-se um desconhecimento de sua origem.

Outra visão muito marcada foi a da compreensão dos dados pessoais como mercadoria. Os usuários e os pesquisadores comumente tratavam sobre a importância e a natureza dos dados. Ao fazer isso, era uma curiosidade constante, por parte dos usuários, a possibilidade da venda destes. Na visão geral, a venda seria uma oportunidade para uma ideia de justiça econômica, relacionada com o ganho financeiro. Por trás, existe um pressuposto de que os dados estão potencialmente em risco, logo que as possibilidades de vazamento seriam inúmeras e não delimitáveis.

Essa interpretação parece fortalecer uma concepção utilitarista de que a venda dos dados antecede os efeitos de recuperação do colapso, posto que adianta uma “indenização” aos titulares dos dados. Concebido dessa forma, o parâmetro da inviolabilidade da personalidade torna-se relativizado, já que na primeira instabilidade, no contexto das novas tecnologias, vê-se compelida pelas influências de mercado — neoliberais.

Trazendo essa discussão para a perspectiva de Silveira (2017), deve-se notar que a venda dos dados pessoais gera, precisamente, a venda de perfis coletivos. Isso move um mercado que é, acima de tudo, psicológico, uma vez que ele põe em “negócio” as preferências dos usuários, o poder de escolha e de decisão, a navegação segura e privada, a disseminação de *spam* e outros. É como se uma parte mínima do *iceberg* estivesse à vista, especialmente quando considerado que o mercado digital tende a encontrar horizontes ainda não encarados pelo universo analógico.

Tais perquirições podem ser valiosas na orientação de soluções para o embate posto, qual seja, a viabilidade da venda de dados pessoais no Estado Social e Democrático de Direito — materializado nos dias atuais, após um longo período histórico de retaliações e óbices. Desta feita, não se faz possível indicar uma solução para essa percepção que o campo levantou à pesquisa, mas a nível de conhecimento, é possível incluí-la junto ao rol de enfrentamentos que outros pesquisadores terão, quando da observação de contextos parecidos ao que foi aqui foi intencionado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A caminho do fim, pode-se considerar que grande parte do objetivo foi contemplado. A análise em torno da relação entre os dados pessoais e os termos de serviço foi realizada a partir de uma abordagem qualitativa, sistematizada pela análise documental, cuja técnica de análise de conteúdo foi excepcional à formulação de respostas para o quadro de perguntas levantado. A respeito dos usuários assinantes dos termos, viu-se ponderações, em linhas experimentais, sobre o pensamento que estes guardam sobre seus dados e a plataforma, de um

jeito que restou presente conflitos impactantes aos estudos relacionados à temática.

Encaminhando as conclusões no eixo das questões da análise, tem-se que:

1. A utilização dos dados pessoais pelo Habbo Hotel está adequada aos princípios da finalidade e da necessidade indicados no escopo da LGPD;

2. Os usuários podem solicitar o acesso aos seus dados pessoais e também podem realizar a portabilidade dos mesmos, segundo a PP. No entanto, não há parâmetros suficientes indicando o modo como a portabilidade ocorrerá, o que causa incerteza e instabilidade.

3. O processamento dos dados é parcialmente registrado. A desenvolvedora dota de um cuidado comunicacional, por meio de uma linguagem acessível, porém não apresenta as tratativas técnicas e operacionais realizadas. Possivelmente, essas seriam úteis a profissionais especializados nas ciências da computação, se fossem disponibilizadas. Além disso, cabe dizer que o uso de *cookies* é devidamente indicado, contando com uma política específica para tal ação. Nesse ponto, pode-se existir uma pesquisa futura sobre os fins publicitários destinados aos *cookies*, no estabelecimento de perfis coletivos. A orientação poderia ser acompanhar a plataforma do jogo por algum período e, por meio disso, estimar a influência desta na decisão individual, pensando na forma em que isso impacta o livre desenvolvimento da personalidade.

4. A eliminação dos dados pessoais é compreendida parcialmente pelos documentos disponíveis. Vê-se que se torna constante a terceirização de serviços e de maneira consequente amplia-se a rotatividade dos dados, para que outras empresas disponham acesso e, portanto, submetam as informações de acordo aos seus próprios termos de serviço. Institucionalmente, isso gera um caminho dispendioso, a depender do usuário que procura eliminar seus dados em cada serviço que foi compartilhado.

5. A difusão dos dados ocorre com a terceirização de serviços e no uso de *cookies*. O ponto chamativo é que os terceiros não são identificados nos pormenores, com a publicação de seus nomes, número de registro e outros.

6. O trabalho de campo aponta meditações diversas, especialmente relacionadas à leitura dos dados pessoais como propriedade. Todavia, novos

trabalhos podem ser realizados, visando a compreensão ou o falseamento desta percepção — e aprofundamento do debate, considerando sua razão tão atual de ser.

Pelo exposto, a legislação atual é incisiva na indicação de elementos a serem seguidos acerca da proteção de dados pessoais, sendo sempre necessário direcionar os olhares para a matéria, a fim de se estabelecerem debates críticos e uma tutela coletiva, importante ao livre desenvolvimento da personalidade. A coletividade, nesse cenário, se ergue como um mecanismo capaz de provocar a democracia e a epistemologia crítica depurada de alienações — com a união de setores, na formulação de pensamentos realistas guiados pela necessidade e justiça social.

REFERÊNCIAS

- Callmann, R. (1972). The right of personality (right of privacy). *Performing Arts Review*, 3(2), 255-298.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00315249.1972.10593722>
- Casemiro, D. (2022). Implicações metodológicas, proximidades simbólicas e sentidos do real no Habbo Hotel. In D. Casemiro, & C. G. Pazó (Orgs.), *Casa e pandemia: Contexto, experiências e reflexões* (pp. 115-148). Cidade: Editora.
- Cloud, M. (2017). Property is privacy: Locke and Brandeis in the twenty-first century. *American Criminal Law Review*, 55(37), 37-75.
<https://ssrn.com/abstract=3009957>
- Costa, R. S., & Oliveira, S. R. D. (2019). Os direitos da personalidade frente à sociedade de vigilância: Privacidade, proteção de dados pessoais e consentimento nas redes sociais. *Revista Brasileira de Direito Civil em Perspectiva*, 5(2), 22-41.
- Doneda, D. (2011). A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental. *Espaço Jurídico Journal of Law*, 12(2), 91-108.
<https://periodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/1315>
- Doneda, D. (2015). Princípios de proteção de dados pessoais. In N. Lucca, A. Simão Filho, & C. R. P. Lima (Orgs.), *Direito e Internet III: Marco Civil da Internet III – Tomo II* (pp. 369-384). São Paulo: Quartier Latin.

- Doneda, D. (2019). *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- Fernandes, E. R. (2018). *A proteção de dados de crianças e adolescentes no Brasil: Um estudo de caso do YouTube* [Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Direito, Universidade Federal de Juiz de Fora].
- Fernandes, M. (2020, 4 de abril). "Quer namo?" Habbo Hotel vive novo boom de popularidade durante a pandemia. *UOL*.
<https://www.uol.com.br/start/ultimas-noticias/2020/04/04/o-hotel-mais-popular-da-quarentena-e-o-habbo.htm?cmpid=copiaecola>
- Floridi, L. (2016). On human dignity as a foundation for the right to privacy. *Philosophy & Technology*, 29(4), 307-312. <https://doi.org/10.1007/s13347-016-0220-8>
- G1. (2011, 31 de janeiro). Comunidade virtual Habbo Hotel atinge 200 milhões de usuários. *G1*. <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2011/01/comunidade-virtual-habbo-hotel-atinge-200-milhoes-de-usuarios.html>
- Habbo. (n.d). O que é o Habbo? Recuperado em 10 de janeiro de 2021, de <https://www.habbo.com.br/playing-habbo/what-is-habbo>
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. (2018, 14 agosto). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).
- Lessig, L. (2002). Privacy as property. *Social Research: An International Quarterly*, 69(1), 247-269. <https://muse.jhu.edu/article/557278>
- Machado, M. R. (2017). *Pesquisar empiricamente o direito*. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito.
- Moraes, R. (1994). Análise de conteúdo: Limites e possibilidades. In M. E. A. Engers (Org.), *Paradigmas e metodologias de pesquisa em educação* (pp. 103-111). Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Orwell, G. (2021). *Nineteen eighty-four*. Reino Unido: Oxford University Press.
- Pinheiro, P. P. (2020). *Proteção de dados pessoais: Comentários à Lei n. 13.709/2018-LGPD*. São Paulo: Saraiva Educação.
- Ponce, P. P. (2020). Direito à portabilidade de dados: Entre a proteção de dados e a concorrência. *Revista de Defesa da Concorrência*, 8(1), 134-176.
<https://revista.cade.gov.br/index.php/revistadedefesadaconcorrenca/article/view/521>

- Rees, C. (2013). Tomorrow's privacy: Personal information as property. *International Data Privacy Law*, 3(4), 220-221. <https://doi.org/10.1093/idpl/ipt022>
- Rodotà, S. (2008). *A vida na sociedade da vigilância*. Rio de Janeiro: Renovar.
- Rosa, F. R., & Dias, M. C. N. (2020). Letramento digital: Significados existentes e a proposição de um conceito. In A. Pereira Neto, & M. Flynn, M. (Orgs.), *Internet e saúde no Brasil: Desafios e tendências* (pp. 2-30). São Paulo: Cultura Acadêmica.
- Schreiber, A. (2013). *Direitos da personalidade*. São Paulo: Editora Atlas.
- Schwartz, P. M. (2004). Property, privacy, and personal data. *Harvard Law Review*, 117(7), 2056-2128. <https://ssrn.com/abstract=721642>
- Silveira, S. A. (2017). *Tudo sobre tod@s: Redes digitais, privacidade e venda de dados pessoais*. São Paulo: Edições Sesc.
- Warren, S., & Brandeis, L. (1890). The right to privacy. *Harvard Law Review*, 4(5), 193-220. <https://doi.org/10.2307/1321160>

Diego Márcio Ferreira Casemiro: Graduando em Direito pela Universidade Federal do Sul da Bahia. Pós-graduando em Direito Processual Civil pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Membro do Grupo de Pesquisa em Direito das Relações Privadas. Foi bolsista de iniciação científica na UFSB sob orientação da professora Cristina Pazó.

Cristina Grobério Pazó: Professora de Direito Privado da Universidade Federal do Sul da Bahia. Doutora em Direito pela Universidade Gama Filho (2006), mestra na mesma área pela Universidade Federal de Santa Catarina (2001) e graduada pela Universidade Federal do Espírito Santo (1997). Líder do Grupo de Pesquisa em Direito das Relações Privadas.

Data de submissão: 10/08/2021.

Data de aprovação: 21/09/2022.