UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
DEPARTAMENTO DE DIREITO PRIVADO E PROCESSO CIVIL

Rachel Werner

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET PELOS ILÍCITOS PRATICADOS POR SEUS USUÁRIOS

Porto Alegre
2012

RACHEL WERNER

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET PELOS ILÍCITOS PRATICADOS POR SEUS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais

Orientador: Prof. Dr. César Viterbo Matos Santolim

Porto Alegre
2012

RACHEL WERNER

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET PELOS ILÍCITOS PRATICADOS POR SEUS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais.

Aprovada em 18 de dezembro de 2012.

BANCA EXAMINADORA

_____

Professor Doutor César Viterbo Matos Santolim
Orientador

_____

Professor Doutor Fabiano Menke

_____

Professor Doutor Gerson Luiz Carlos Branco

RESUMO

A presente monografia objetiva realizar um estudo acerca da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos praticados por seus usuários, com a finalidade de ponderar se os provedores devem ser responsabilizados pelos atos danosos praticados por terceiros e, caso haja de fato responsabilidade, se esta deve ser objetiva ou subjetiva. Considerando a inexistência de orientação legislativa a respeito da matéria e a divergência doutrinária e jurisprudencial acerca de qual seja a solução mais adequada, esta monografia busca analisar comparativamente a doutrina, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e as previsões do projeto de lei 2126/2011 – também denominado como "Marco Civil da Internet" -, a fim de apurar os pontos em que existe consenso e, a partir deles, identificar o melhor tratamento a ser dado para a controvérsia. A partir da apreciação conjunta dos posicionamentos que têm sido adotados no âmbito de cada uma das esferas analisadas, chega-se à conclusão de que os provedores atuam meramente como intermediários e, em face da natureza da atividade prestada e da impossibilidade técnica de se efetuar um controle prévio sobre as informações inseridas pelos usuários, não é adequada a aplicação da responsabilidade objetiva. A responsabilidade dos provedores de serviços de Internet, portanto, se encaminha em direção à responsabilidade subjetiva, de forma que o provedor estará isento de responsabilidade caso não tenha contribuído culposamente para a ocorrência do dano causado pelo usuário.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Provedores. Internet. Projeto de Lei 2126/2011. Marco Civil.

ABSTRACT

This graduation thesis intends to conduct a study on the liability of Internet service providers for illicits committed by its users, in order to consider whether providers shall be liable for the harmful acts committed by third parties and, if there is indeed liability, if this should be strict or not. Considering the lack of legislative guidance on the matter and the doctrinal and jurisprudential disagreement about what is the most appropriate solution, this graduation thesis seeks to analyze comparatively the doctrine, the jurisprudence of the Superior Court of Justice and the bill 2126/2011 - also termed as "Marco Civil da Internet" - in order to determine the points where consensus exist and, from them, identify the best treatment to be given to the controversy. From the combined analysis of the positions that have been adopted within each of the studied spheres, one comes to the conclusion that providers act merely as intermediaries and, given the nature of the activity and the technical impossibility to perform a prior control over the information entered by users, is not suitable the application of strict liability. The liability of Internet service providers, therefore, is heading toward a liability that requires the provider’s fault, so that the provider won’t be liable if hasn’t culpably contributed to the occurrence of the damage caused by its users.

Keywords: Liability. Provider. Internet. Bill 2126/2011. Marco Civil.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO **06**

1 CONSIDERAÇÕES DOUTRINÁRIAS ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET PELOS ILÍCITOS PRATICADOS POR TERCEIROS **11**

1.1 NOÇÕES DE RESPONSABILIDADE CIVIL **11**

1.2 APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA AOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET **17**

1.2.1 Responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor **18**

1.2.2 Responsabilidade objetiva do art. 927, parágrafo único, do Código Civil de 2002 ..... **24**

1.3 APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SUBJETIVA AOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET **29**

1.4 ESPÉCIES DE PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET **33**

1.4.1 Provedores de *Backbone* ou "Espinha Dorsal" **34**

1.4.2 Provedores de acesso **35**

1.4.3 Provedores de correio eletrônico ou e-mail **36**

1.4.4 Provedores de conteúdo e provedores de informação **39**

1.4.5 Provedores de hospedagem **42**

1.4.6 Provedores de pesquisa ou motores de busca **44**

2 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET E A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA ... **46**

3 REGULAMENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET **64**

3.1 REGULAMENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET NO BRASIL: O "MARCO CIVIL DA INTERNET" (PROJETO DE LEI 2126/2011) **69**

3.2 REGULAMENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET EM OUTROS PAÍSES **84**

CONCLUSÃO **94**

REFERÊNCIAS **99**

INTRODUÇÃO

Vivemos em um novo paradigma de sociedade, marcado pelo desenvolvimento constante de novas tecnologias, pela globalização, pela velocidade das comunicações e por mudanças cada vez mais aceleradas: a sociedade da informação. Para se adaptar a esse novo paradigma, os indivíduos devem ser flexíveis e capazes de dominar o uso das máquinas, além de estarem sempre aptos a adquirir e buscar mais conhecimento.

Sem dúvida, uma das ferramentas tecnológicas mais marcantes e fundamentais da sociedade da informação é a rede mundial de computadores - a Internet - que consiste em um conjunto de redes de comunicação interligadas, permitindo a transferência de dados e o acesso a informações. A despeito de sua gênese bélica, na década de 60, que restringia o seu uso ao ambiente militar, a Internet logo passou por uma expansão e por uma evolução que a transformaram em um marco revolucionário, não só dos meios de comunicação, mas também da pesquisa, do comércio e das atividades cotidianas, ao mesmo tempo em que foram derrubadas as fronteiras entre as nações.

Com efeito, desde que teve início a oferta comercial de conexões à Internet no Brasil, em meados dos anos 90, seu uso difundiu-se de tal forma que hoje não é mais possível conceber a ideia de uma sociedade sem qualquer contato com o chamado “mundo virtual”. Muito mais do que um sistema de redes conectadas, a Internet é, atualmente, uma ferramenta de grande utilidade para a realização das mais diversas tarefas, atingindo, inclusive, o sistema judiciário brasileiro, que deu um passo a mais rumo à modernização ao adotar o “processo eletrônico”.

O fenômeno da Internet pode ser comprovado estatisticamente. No Brasil, o número de pessoas com acesso à Internet já atinge o patamar de 83,4 milhões de habitantes (cerca de 42% da população), segundo dados do Ibope Nielsen.[1] Além disso, na última vez em que foi medido o tempo de navegação dos usuários brasileiros, em junho de 2011, o Brasil assumiu a liderança mundial, com a média de 69 horas e 55 minutos de conexão por usuário durante o mês.[2] Também relevante é a pesquisa realizada pelo IBGE em 2011, que aponta que o

---

[1] BRASIL tem 83,4 mi de pessoas conectadas à Internet. Disponível em: <http://info.abril.com.br/noticias/internet/brasil-tem-83-4-mi-de-pessoas-conectadas-a-internet-25092012-33.shl>. Acesso em: 30 nov. 2012

[2] BRASIL é líder em tempo de navegação na Internet. Disponível em: <http://ftpi.com.br/noticias/brasil-e-lider-em-tempo-de-navegacao-na-internet/>. Acesso em: 30 nov. 2012

computador com acesso à Internet teve o mais elevado percentual de crescimento entre os bens duráveis identificados nas residências brasileiras.[3]

O crescimento exponencial do número de internautas - aliado ao surgimento de ferramentas de interação como *blogs*, *YouTube*, *Twitter* e redes sociais - trouxe como consequência o aumento da produção e da divulgação de conteúdos na Internet pelos próprios usuários, que deixaram de ser meros consumidores de informação para se tornarem produtores, assumindo parte da posição ocupada pelas agências de comunicação e pelas mídias tradicionais.

A despeito de todas as inúmeras vantagens e dos avanços decorrentes da utilização em larga escala da Internet, não se pode negar que, ao alcance de pessoas mal intencionadas, seu uso pode ser destinado às mais variadas infrações e atos ilícitos, seja por meio da violação de direitos autorais, pela prática dos chamados "crimes cibernéticos" ou pela ofensa aos direitos de personalidade de terceiros.

De acordo com Bruno Miragem, a Internet constitui um ambiente fértil para causar danos, principalmente no que se refere à ofensa à integridade moral do indivíduo, em razão de alguns traços característicos do ambiente virtual, tal como: (a) a impressão de anonimato gerada pela atuação despersonalizada e à distância; (b) a abrangência e a velocidade da difusão da informação; (c) a multiplicação da informação mediante sucessivas transmissões (correntes de e-mails, por exemplo); (d) a ausência de instrumentos de réplica ou resposta pela vítima. [4]

Além de fornecer um ambiente propício para a prática de infrações, a Internet diferencia-se dos demais meios utilizados para fins ilícitos em razão dos efeitos gerados pelos atos cometidos, uma vez que os danos sofridos podem atingir um patamar de grande magnitude. Uma violação de direito autoral no âmbito virtual, por exemplo, não se limita apenas a uma cópia não autorizada de um livro, mas sim de inúmeros acessos ao conteúdo protegido.

Diante do dano sofrido, é natural que as vítimas busquem a reparação civil como forma de minimizar os prejuízos causados pelo ato ilícito. Ocorre que, muitas vezes, o

---

[3] BRASILEIROS na Internet. Disponível em: <http://www.revistabrasileiros.com.br/2012/09/21/brasileiros-na-internet/>. Acesso em: 30 nov. 2012

[4] MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor: desafios atuais da regulação jurídica da internet. NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Barreto Borriello de Andrade (Org.). **Responsabilidade civil.** 2.tir. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2010. 9 v. (Doutrinas essenciais) ISBN 978-85-203-3726-4. Volume VIII. p. 878.

anonimato – característico das redes virtuais – impossibilita a identificação e a localização do verdadeiro autor do dano, motivo pelo qual as vítimas voltam-se aos provedores de serviços de Internet – intermediários da relação, cuja função é possibilitar aos usuários o acesso à rede.

Os provedores de serviços de Internet, por sua vez, argumentam que apenas fornecem o acesso, transmitem ou armazenam informações, não podendo responder pelas ilicitudes cometidas pelos seus usuários. Além disso, sustentam que não possuem condições de monitorar a utilização dos serviços, uma vez que os elevados custos de tal tarefa impediriam o exercício da atividade econômica por eles desenvolvida. Argumentam, ainda, que o próprio direito à privacidade constituiria um óbice à fiscalização das atividades realizadas pelos seus usuários.

Muito embora o Direito brasileiro, com o passar dos anos, tenha se atualizado a fim de abranger questões ligadas à cibernética e ao mundo digital, ainda há muita controvérsia sobre determinadas situações derivadas das novas tecnologias. Uma questão ainda não pacificada é, justamente, a responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, uma vez que inexiste consenso doutrinário e jurisprudencial, tampouco orientação legislativa que esclareça o tratamento a ser dado à matéria.

No que se refere à responsabilidade dos provedores pelas suas próprias condutas, não há margem para muitos questionamentos, resolvendo-se os conflitos de maneira tradicional, seja pela aplicação do sistema de responsabilidade do Código Civil de 2002, seja pelo sistema de responsabilidade do Código de Defesa do Consumidor. As maiores dúvidas surgem, portanto, em relação à responsabilidade dos provedores de Internet pelo conteúdo gerado pelos seus usuários, o que constitui o objeto de estudo desta monografia.

A escolha desse tema se justifica em face da controvérsia apontada, aliada à atualidade do assunto e ao interesse por ele despertado, principalmente diante dos recentes debates trazidos à tona pelo projeto de lei 2126/2011, mais conhecido como “Marco Civil da Internet”. Ressalte-se que não há, nesta monografia, a pretensão de se esgotar o tema, uma vez que, considerando a complexidade da matéria, uma análise profunda de todos os aspectos envolvidos certamente ultrapassaria, e muito, o limite de páginas estabelecido para um Trabalho de Conclusão de Curso.

Diante disso, essa monografia buscará analisar doutrina, jurisprudência e projeto de lei, a fim de indicar se o provedor de Internet deve responder pelo conteúdo ao qual não deu origem e, sendo a resposta afirmativa, se essa responsabilidade deve ser objetiva ou subjetiva.

Essa abordagem comparativa entre a doutrina, a jurisprudência e a tentativa de regulamentação é essencial para apurar os pontos em comum em cada âmbito, o que possivelmente indicará o caminho a ser seguido para alcançar a melhor solução à controvérsia.

No primeiro capítulo, voltado à análise da doutrina, serão expostas algumas noções e conceitos relativos à responsabilidade civil para, após, examinar-se a responsabilidade aplicável aos provedores de serviços de Internet: objetiva (Código de Defesa do Consumidor e art. 927, parágrafo único, do Código Civil) ou subjetiva. Além disso, esse capítulo abordará as espécies de provedores de serviços de Internet e as funções exercidas por cada um deles.

Em seguida, no segundo capítulo, será feita uma análise jurisprudencial. Considerando a vasta quantidade de decisões judiciais existentes, optou-se por delimitar o campo de pesquisa à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, na medida em que as decisões proferidas por esse tribunal superior são frequentemente utilizadas para embasar os julgamentos realizados pelas instâncias inferiores.

Por fim, no terceiro e último capítulo desta monografia, serão feitas considerações relativas à regulamentação da Internet para, a seguir, serem abordados os dispositivos do projeto de lei 2126/2011 relativos à responsabilidade dos provedores. Serão estudadas, ainda, de forma sucinta, as provisões de isenção de responsabilidade constantes na legislação norteamericana ("Communications Decency Act" e "Digital Millenniun Copyright Act").

A busca por fontes atuais, relevantes e específicas constitui uma dificuldade a ser enfrentada ao se tratar de questões relacionadas ao direito e às novas tecnologias, tendo em vista que, em razão da temática ser recente e exigir conhecimentos não jurídicos, são poucas as obras que se arriscam a abordar o assunto com a profundidade que ele merece. Nesta monografia, como se verá, o principal referencial teórico é o livro "Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet", que constitui a publicação da dissertação de mestrado apresentada por Marcel Leonardi à Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. O autor, na referida obra, afirma que o problema em discutir a responsabilidade dos provedores de Internet "consiste em encontrar um ponto de equilíbrio entre a necessidade de prevenir atos ilícitos na rede, o objetivo de assegurar a continuidade da atividade dos provedores de serviços e o desejo de garantir a utilização e crescimento da Internet".[5] É esse,

[5] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 75.

portanto, o problema que passaremos a analisar, apontando e ponderando as soluções que têm sido apresentadas pela doutrina, pela jurisprudência e pela sociedade brasileiras.

1 CONSIDERAÇÕES DOUTRINÁRIAS ACERCA DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET PELOS ILÍCITOS PRATICADOS POR TERCEIROS

1.1 NOÇÕES DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Antes de analisarmos a responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet propriamente dita, cabe tecer algumas considerações iniciais acerca desse instituto. Desde logo se esclarece que a intenção desta monografia não é abordar a responsabilidade civil em todos os seus aspectos, esmiuçando-a desde os seus primórdios até os dias atuais, mas tão somente elucidar alguns conceitos básicos e indispensáveis para a compreensão do estudo da responsabilidade civil voltada aos provedores de Internet.

De acordo com Sérgio Cavalieri Filho, o instituto da responsabilidade civil pode ser assim definido quanto à sua função:

> A essência da responsabilidade está ligada à noção de desvio de conduta, ou seja, foi ela engendrada para alcançar as condutas praticadas de forma contrária ao direito e danosas a outrem. Designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de outro dever jurídico. Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário.
> Só se cogita, destarte, de responsabilidade civil onde houver violação de um dever jurídico e dano. Em outras palavras, responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico. E assim é porque a responsabilidade pressupõe um dever jurídico preexistente, uma obrigação descumprida. [6]

Desse modo, tem-se que a responsabilidade civil deriva do ato danoso praticado por alguém - a princípio de forma ilícita - o qual viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual) e agride a um interesse particular, sujeitando o agente infrator à obrigação de reparar o dano causado à vítima.[7]

Para o mestre Sérgio Cavalieri Filho, o dano rompe o equilíbrio jurídico-econômico existente entre o agente e a vítima, o qual somente pode ser restabelecido recolocando-se o prejudicado no *statu quo ante*. Predomina, portanto, o princípio da *restitutio in integrum*, segundo o qual deve-se repor a vítima à situação anterior tanto quanto for possível.[8] Logo,

---

[6] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 2.
[7] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 51.
[8] CAVALIERI FILHO, *op. cit*., p. 14.

caso não haja possibilidade de retornar ao estado anterior das coisas, deve ser fixada em favor da vítima uma compensação pecuniária proporcional ao dano causado. A reparação civil preenche, assim, três funções distintas: compensação do dano à vítima, punição do ofensor e desmotivação social da conduta lesiva.[9]

Para fins didáticos, a responsabilidade civil costuma ser classificada em determinadas categorias, sendo a divisão mais frequente aquela que estabelece as distinções entre responsabilidade civil contratual e extracontratual (ou aquiliana) e entre responsabilidade civil subjetiva e objetiva.

Na responsabilidade contratual, há um vínculo obrigacional preexistente entre as partes, decorrendo o dever de indenizar do inadimplemento do avençado. Por outro lado, na responsabilidade extracontratual inexiste qualquer vínculo jurídico entre o ofensor e a vítima, decorrendo a obrigação de indenizar da lesão a direito subjetivo e da infração de um dever legal.[10]

Entretanto, mais relevante para o tema desta monografia é a distinção entre responsabilidade civil subjetiva e objetiva, a qual se passa a analisar.

A responsabilidade subjetiva constitui a regra em nosso ordenamento jurídico e baseia-se na teoria da culpa, ou seja, para que o agente seja responsabilizado pelo dano, é necessário que seja comprovada a existência de culpa *lato sensu*, que inclui o dolo (intenção de prejudicar) e a culpa em sentido estrito (imprudência, negligência ou imperícia).[11] A prova da culpa constitui pressuposto para a responsabilidade civil subjetiva, de modo que, inexistindo culpa, não haverá obrigação de indenizar.

Por outro lado, a responsabilidade objetiva independe de culpa, satisfazendo-se apenas com a existência de dano e de nexo de causalidade para que surja o dever de indenizar. Em determinados casos, a culpa será presumida pela lei e, em outros, será de todo prescindível, porque a responsabilidade se funda no risco.[12]

A teoria do risco, portanto, é a principal teoria que justifica a responsabilidade objetiva. Segundo esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade e cria um risco de

---

[9] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 63.
[10] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 16.
[11] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 447.
[12] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 22.

dano para terceiros deve ser obrigado a repará-lo, ainda que a sua conduta seja isenta de culpa.[13]

Muito embora a responsabilidade subjetiva seja a regra em nosso ordenamento jurídico, o Código Civil de 2002 estabelece uma cláusula geral de responsabilidade objetiva, prevista no art. 927, parágrafo único:

> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
> Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. [14]

Portanto, haverá responsabilidade independentemente de culpa nos casos previstos em lei ou na hipótese de "atividade de risco", expressão que posteriormente será melhor examinada ao tratarmos especificamente da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet.

No que se refere aos elementos ou pressupostos da responsabilidade civil, estes podem ser extraídos do art. 186 do Código Civil de 2002, que assim dispõe:

> Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. [15]

A partir da leitura deste artigo, podem ser apontados quatro pressupostos do dever de indenizar: a) conduta humana; b) culpa genérica ou lato sensu; c) dano ou prejuízo; d) nexo de causalidade.[16]

Todavia, alguns doutrinadores compartilham o entendimento de que a culpa não faz parte dos pressupostos da responsabilidade civil, uma vez que a responsabilidade objetiva prescinde desse elemento para que se configure a obrigação de reparar o dano. Essa é a posição de Pablo Stolze Gagliano, segundo o qual a culpa não constitui elemento essencial da responsabilidade civil, mas sim elemento acidental:

> Embora mencionada no referido dispositivo de lei por meio das expressões "ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência", a culpa (em sentido lato, abrangente do dolo) não é, em nosso entendimento, pressuposto geral da responsabilidade civil, sobretudo no novo Código, considerando a existência de

---

[13] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 23.
[14] BRASIL. Lei nº. 10.406 de 2002. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.
[15] BRASIL. Lei nº. 10.406 de 2002. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.
[16] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 346.

> outra espécie de responsabilidade, que prescinde desse elemento subjetivo para a sua configuração (a responsabilidade objetiva).
> A culpa, portanto, não é um elemento essencial, mas sim acidental, pelo que reiteramos nosso entendimento de que os elementos básicos ou pressupostos gerais da responsabilidade civil são apenas três: a conduta humana (positiva ou negativa), o dano ou prejuízo, e o nexo de causalidade. [17]

Feita esta ressalva, passamos à análise dos quatro pressupostos apontados. O primeiro deles – conduta humana – diz respeito à prática de uma ação ou omissão por parte do agente.

A ação humana desencadeadora da responsabilidade é, em regra, um ato ilícito, ou seja, um ato praticado em desacordo com a ordem jurídica que viola direitos e causa prejuízos a outrem.[18] Entretanto, não se pode afirmar que a ilicitude acompanha necessariamente a ação humana ensejadora da responsabilização, uma vez que poderá haver responsabilidade civil mesmo quando o sujeito atua licitamente, ainda que de forma excepcional, por força de lei.[19]

Por sua vez, a omissão, a rigor, não pode gerar qualquer dano, tampouco desencadear qualquer nexo causal. Todavia, entende-se que a omissão adquire relevância jurídica e torna o omitente responsável quando este tem o dever jurídico de agir, de praticar um ato para impedir o resultado. Este dever "pode advir da lei, do negócio jurídico ou de uma conduta anterior do próprio omitente, criando o risco da ocorrência do resultado, devendo, por isso, agir pra impedi-lo".[20] A respeito da omissão, pertinentes as observações de Sérgio Cavalieri Filho:

> Ora, não impedir significa permitir que a causa opere. O omitente, portanto, coopera na realização do evento com uma condição negativa: ou deixando de se movimentar, ou não impedindo que o resultado se concretize. Responde por esse resultado não porque o causou com a omissão, mas porque não o impediu, realizando a conduta a que estava obrigado.[21]

O segundo pressuposto da responsabilidade civil, ainda que controverso, é a culpa genérica, constituída pelo dolo e pela culpa *stricto sensu*. O dolo consiste na vontade de cometer uma violação de direito, e a *culpa stricto sensu*, na falta de diligência (imprudência, negligência e imperícia).[22]

A culpa como pressuposto do dever de indenizar pode ser conceituada, de acordo com Sérgio Cavalieri Filho, como a "conduta voluntária contrária ao dever de cuidado imposto

---

[17] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 66-67.
[18] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 314.
[19] GAGLIANO, PAMPLONA FILHO, *op. cit.*, p. 73
[20] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 25.
[21] *Ibidem*, p. 67
[22] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.2009 . p. 537.

pelo Direito, com a produção de um evento danoso involuntário, porém previsto ou previsível".[23]

Estabelecer a culpa como pressuposto da responsabilidade civil significa que o agente deve merecer a reprovação do direito, isto é, a sua conduta só pode ser censurada e sancionada quando, diante do caso concreto, seja possível afirmar que ele podia e devia ter agido de outro modo.[24]

O dano, terceiro pressuposto da responsabilidade civil, trata-se de uma "lesão a um interesse jurídico tutelado – patrimonial ou não -, causado por ação ou omissão do sujeito infrator".[25] Não há, portanto, responsabilidade civil sem a comprovação da existência do dano, que pode ser tanto moral quanto patrimonial.

Os danos patrimoniais ou materiais podem ser definidos como aqueles que atingem o patrimônio corpóreo da vítima.[26] Por outro lado, os danos morais consistem na lesão de direitos que não possuem valor pecuniário. De acordo com Flávio Tartuce, o dano moral possui um sentido próprio e um sentido impróprio, assim definidos:

> Buscando uma primeira classificação dos danos morais, em sentido próprio, o dano moral causa na pessoa dor, tristeza, amargura, sofrimento, angústia e depressão. Nesse diapasão, constitui aquilo que a pessoa sente, o que se pode denominar dano moral in natura.
> Em sentido impróprio, o dano moral constitui qualquer lesão aos direitos da personalidade, como, por exemplo, à liberdade, à opção sexual, à opção religiosa, entre outros. Trata-se do dano moral em sentido amplo ou lato sensu, que não necessita da prova do sofrimento em si para a sua caracterização.[27]

O dano moral possui especial relevância para o estudo da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, na medida em que a maior parte das condutas danosas praticadas pelos usuários acabam por lesionar a esfera personalíssima da vítima, atingindo a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem.

Por fim, o último pressuposto da responsabilidade civil é o nexo de causalidade. Não basta que o agente tenha praticado uma conduta, tampouco que a vítima tenha sofrido um dano, devendo existir entre eles uma relação de causa e efeito. Para que surja o dever de

---

[23] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 36.
[24] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 537.
[25] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 78.
[26] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 377.
[27] *Ibidem*, p. 390.

indenizar, portanto, o prejuízo sofrido pela vítima deve ser resultado da ação ou da omissão do agente.[28]

O nexo de causalidade constitui um elemento indispensável para qualquer espécie de responsabilidade civil, sendo possível existir responsabilidade sem culpa, mas não responsabilidade sem nexo causal.[29] Na responsabilidade subjetiva o nexo de causalidade é formado pela culpa genérica, ao passo que na responsabilidade objetiva o nexo de causalidade é formado pela conduta, cumulada com a previsão legal de responsabilização sem culpa ou pela atividade de risco.[30]

De acordo com Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, são três as principais teorias que buscam explicar o nexo de causalidade:

a) Teoria da equivalência de condições: considera elemento causal todo o antecedente que haja participado da cadeia de fatos que desembocaram no dano. Para esta teoria, constitui causa todo o antecedente que, se eliminado, faria com que o resultado desaparecesse. Esta teoria é criticada pela sua amplitude, que pode levar a cadeia causal ao infinito.
b) Teoria da causalidade adequada: causa é o antecedente abstratamente idôneo à produção do efeito danoso. Para se considerar uma causa "adequada", esta deverá, abstratamente, e segundo uma apreciação probabilística, ser apta à efetivação do resultado. A crítica que pode ser feita a esta teoria é a de que admite um acentuado grau de discricionariedade do julgador, a quem cabe avaliar se o fato ocorrido pode realmente ser considerado causa do dano.
c) Teoria da causalidade direta ou imediata (também chamada de teoria da interrupção do nexo causal ou teoria da causalidade necessária): para esta teoria, causa é apenas o antecedente fático que traz como consequência direta e imediata o resultado danoso. Há um vínculo de necessariedade entre a causa e o dano causado.[31]

Não há consenso doutrinário no que se refere à teoria adotada pelo Código Civil brasileiro, uma vez que a doutrina nacional defende tanto a teoria da causalidade adequada

---

[28] CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 49.
[29] CAVALIERI FILHO, *loc. cit.*
[30] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 359.
[31] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 128-137.

quanto a teoria da causalidade direta ou imediata. Nesse ponto, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho ressaltam que:

> [...] o problema é que, muitas vezes, a jurisprudência e a doutrina, sucumbindo talvez ao caráter sedutoramente empírico do tema, acabam por confundir ambas as teorias, não dispensando, entretanto, em nenhuma hipótese, a investigação da necessariedade da causa.[32]

O nexo de causalidade pode ser excluído, afastando a responsabilidade do agente, nas seguintes hipóteses: estado de necessidade, legítima defesa, culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro, cláusula de não indenizar e caso fortuito ou força maior.[33] Aqui, abordaremos de forma mais aprofundada apenas a causa de rompimento de nexo causal referente ao fato de terceiro, tendo em vista ser esta a mais relevante para o tema objeto desta monografia.

Considerando a hipótese em que o dano não foi causado pelo suposto agente, mas sim por fato imputado exclusivamente à terceira pessoa, não se pode falar em responsabilidade do primeiro, uma vez que desaparece a relação de causa e efeito entre a conduta e o prejuízo. Rompe-se, assim, o nexo de causalidade, pressuposto indispensável para que haja o dever de indenizar, inclusive nos casos de responsabilidade objetiva.[34]

Entretanto, para que o fato de terceiro exclua o nexo causal, este deve ser a causa exclusiva do resultado danoso. Nesse caso, deixará de haver responsabilidade do suposto agente porque o fato de terceiro é imprevisível e inevitável, equiparando-se às excludentes de caso fortuito e força maior. Desse modo, somente quando o fato de terceiro se revestir dessas características restará afastado o dever de indenizar.[35]

Realizada essa breve introdução ao estudo da responsabilidade civil, passamos à abordagem da responsabilidade aplicável aos provedores de serviços de Internet.

1.2 APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA AOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET

Diante da inexistência de legislação específica prevendo como se dará a responsabilidade civil para os provedores de serviços de Internet, os tribunais nacionais têm

---

[32] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 135.
[33] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 590.
[34] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 489.
[35] GONÇALVES, *op. cit.*, p. 812.

aplicado, em muitos casos, o regime de responsabilidade objetiva, seja com base no CDC, seja com base no art. 927, parágrafo único, do Código Civil de 2002.[36]

De acordo com Marcel Leonardi, são dois os principais argumentos utilizados por aqueles que pretendem responsabilizar objetivamente os provedores de serviços de Internet pelos seus próprios atos e também pelos atos praticados por seus usuários e terceiros. O primeiro deles é a suposta dificuldade de localizar os efetivos responsáveis pelos atos ilícitos praticados. Tal argumento, contudo, é refutado por Leonardi:

> Não se nega que o procedimento de rastreamento de usuários e conexões seja trabalhoso, exigindo, em muitas ocasiões, a colaboração de profissionais especializados em informática, mas ele não representa óbice intransponível que possa justificar um sistema de responsabilidade objetiva dos provedores.[37]

Já o segundo argumento é de natureza puramente econômica. Como grande parte dos usuários que praticam algum ato ilícito na Internet não possuem recursos suficientes para reparar os danos causados, as vítimas voltam-se aos provedores de serviços de Internet, que na maior parte dos casos são empresas com boa capacidade econômica, capazes de arcar com um elevado valor de indenização. Nas palavras de Leonardi:

> [...] a inadequação do sistema de responsabilidade direta dos usuários praticantes de atos ilícitos na Internet faz com que cresça o interesse em responsabilizar diretamente os provedores de serviços pela conduta ilegal daqueles, sem uma maior reflexão sobre o tema. [38]

A despeito de tais considerações críticas, cabe analisar os fundamentos legais que, em tese, autorizariam a aplicação da responsabilidade objetiva aos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos praticados por terceiros.

1.2.1 Responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor não prevê, especificamente, a responsabilidade aplicável às relações ocorridas no âmbito da Internet, porém, ao tratar da prestação de serviços, permitiu que muitas das relações virtuais passassem a ser analisadas sob a ótica da

---

[36] LEMOS, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIEIRA JUNIOR, Sérgio Branco. Responsabilidade civil na internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana. **Revista de Direito das Comunicações = Communications Law Review,** São Paulo , v. 1, n. 1, p. 80-98, jan. / jun. 2010. p. 83.
[37] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 73.
[38] LEONARDI, *loc. cit.*

legislação consumerista.[39] É o que acontece no caso da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos praticados por terceiros, conforme se observa, exemplificativamente, da seguinte ementa do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

> APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRELIMINAR REJEITADA. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INTERNET. ANÚNCIO DE SERVIÇOS SEXUAIS COM DADOS DA AUTORA. DENÚNCIA DE ABUSO COMPROVADA. MANUTENÇÃO DA PÁGINA. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DEFEITO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - Aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, embora a relação estabelecida entre a autora e o réu não se dê mediante remuneração direta, ou seja, mediante o pagamento por aquela pelo serviço disponibilizado por este. Ocorre que o conceito de remuneração, para fins de aplicação do art. 3º, § 2º, do CDC, permite interpretação mais ampla, em favor do consumidor, para abranger a remuneração indireta, como acontece na espécie, em que o requerido não recebe valores da autora, mas de terceiros, que utilizam os mais variados serviços prestados, como por exemplo, anúncios no Google, soluções empresariais na internet, dentre outros. Precedentes do STJ e do TJRS. - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO PROVEDOR DE SITE DECORRENTE DE ANÚNCIO OFENSIVO - Há responsabilidade objetiva da empresa bastando que exista, para caracterizá-la, a relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surgindo o dever de indenizar, independentemente de culpa ou dolo. O fornecedor de produtos e serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos aos produtos e prestação de serviços que disponibiliza no mercado de consumo. A empresa responde por danos morais in re ipsa quando disponibiliza serviço defeituoso no mercado de consumo. Caso em que restou evidenciado o defeito do serviço, em razão da veiculação de anúncios de serviços sexuais contendo dados da autora. Comprovado nos autos que a usuária lesada denunciou o abuso à empresa demandada que não tomou qualquer providência para fazer cessar as ofensas, como a exclusão do indigitado anúncio. - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO E QUANTUM INDENIZATÓRIO - Inexistente dúvida quanto à configuração do dano moral, pois constou no site da demandada anúncio oferecendo serviços sexuais com os dados para contato da autora. Logo, patente a violação a direito da personalidade do consumidor por equiparação, restando desnecessária a comprovação do prejuízo psicológico, uma vez que evidente o abalo psicológico decorrente da conduta lesiva ora examinada. O valor a ser arbitrado a título de indenização por danos morais deve refletir sobre o patrimônio da ofensora, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica ao resultado lesivo produzido, sem, contudo, conferir enriquecimento ilícito ao ofendido. Majoração do quantum fixado na sentença. APELO DA RÉ DESPROVIDO. APELO DA AUTORA PROVIDO.[40]

Para que seja configurada a existência de relação de consumo entre o provedor de serviços de Internet e a vítima do dano, é preciso que as partes possam ser caracterizadas,

---

[39] VASCONCELOS, Fernando Antonio de. **Internet:** Responsabilidade do provedor pelos danos praticados. Curitiba: Juruá, 2005. p. 168.

[40] RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70044213767. Apelante/Apelado: M.R.C. Apelante/Apelado: DMUS LLC. Relator: Des. Leonel Pires Ohlweiler. Porto Alegre, 23 nov. 2011. Disponível em:<http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento_att.php?ano=2011&codigo=2225148>. Acesso em: 24 nov. 2012.

respectivamente, como fornecedor e consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/1990:

> Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
>
> Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
> § 1° Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
> § 2° Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. [41]

Os defensores da aplicação da responsabilidade objetiva do Código de Defesa de Consumidor aos provedores de Internet sustentam que estes, na qualidade de prestadores de serviços, preenchem os requisitos do art. 3º da Lei 8.078/1990, ainda que não haja remuneração direta pelo serviço. Isso porque a expressão "remuneração" contida no art. 3º possui sentido amplo, abrangendo também as hipóteses em que a relação traz vantagens e lucros indiretos ao fornecedor. A esse respeito, as seguintes observações de Cláudia Lima Marques:

> [...] a expressão utilizada pelo art. 3º do CDC para incluir todos os serviços de consumo, "mediante remuneração", é sábia, adaptada ao mundo atual, onde tudo pode parecer "gratuito" [...], mas é sabidamente remunerado e não uma atividade de cortesia ou benesse, logo, é suficientemente abrangente. Em verdade, significa uma troca intencional entre a clássica classificação dos negócios como "onerosos" e gratuitos por remunerados e não remunerados. Parece-me que a opção pela expressão "remunerado" significa uma importante abertura para incluir os serviços de consumo remunerados indiretamente, isto é, quando não é o consumidor individual que paga, mas a coletividade [...], ou quando ele paga indiretamente o "benefício gratuito" que está recebendo [...].[42]

De outro lado, admite-se a caracterização da vítima como consumidor diante da previsão contida no art. 17 da Lei 8.078/1990, o qual equipara aos consumidores todas as vítimas do evento danoso causado por defeito do produto ou na prestação do serviço que não oferecem a segurança que deles se espera. Trata-se da figura do consumidor *bystander*.[43]

Ao equiparar o consumidor a todas as vítimas do acidente de consumo, o Código de Defesa do Consumidor superou a clássica distinção entre responsabilidade contratual e extracontratual, submetendo a responsabilidade do fornecedor a um tratamento unitário, uma

---

[41] BRASIL. Lei nº. 8.078 de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.
[42] BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 3. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 102.
[43] *Ibidem*, p. 97.

vez que o fundamento da responsabilidade passou a ser a violação de um dever de segurança na relação de consumo, seja ela contratual ou não. [44]

Nas palavras de Cláudia Lima Marques, a extensão do campo de aplicação do Código de Defesa do Consumidor pode ser assim justificada:

> O ponto de partida dessa extensão do campo de aplicação do CDC é a observância de que muitas pessoas, mesmo não sendo consumidores *stricto sensu*, podem ser atingidas ou prejudicadas pelas atividades dos fornecedores no mercado. Mesmo não preenchendo as características de um consumidor *stricto sensu*, a posição preponderante do fornecedor (*Machtposition*) do fornecedor e a posição de vulnerabilidade dessas pessoas sensibilizam o legislador e, agora, os aplicadores da lei. [45]

Uma vez reconhecida a existência de relação de consumo entre o provedor de serviços de Internet e a vítima do ilícito, os serviços prestados pelos provedores se tornam objeto dessa relação, passando a incidir a responsabilidade pelo fato do serviço (art. 14, CDC), que presume o risco proveito de toda cadeia de fornecedores vinculados à prestação do serviço.[46]

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados por defeitos dos serviços, e que o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança legitimamente esperada pelo consumidor.[47] Para aqueles que defendem a responsabilidade objetiva do provedor de serviços de Internet pelos atos praticados pelos usuários, os serviços por eles prestados são tidos como defeituosos, na medida em que permitem a ocorrência de abusos, sem realizar qualquer espécie de controle preventivo ou repressivo para evitar danos a terceiros.

Por outro lado, essa visão costuma ser criticada por parte da doutrina, uma vez que partiria do equívoco de que os serviços prestados pelos provedores de Internet constituem uma atividade perigosa por natureza, cuja fruição estaria indissociavelmente ligada a um tipo de risco. Nesse sentido, as observações de Paulo Roberto Binicheski:

---

[44] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 17.

[45] BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 3. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 97.

[46] MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor: desafios atuais da regulação jurídica da internet. NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Barreto Borriello de Andrade (Org.). **Responsabilidade civil.** 2.tir. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2010. 9 v. (Doutrinas essenciais) ISBN 978-85-203-3726-4. Volume VIII. p. 862.

[47] "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
§ 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
I - o modo de seu fornecimento;
II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
III - a época em que foi fornecido". (BRASIL. Lei nº. 8.078 de 1990)

> Em verdade, os perigos encontráveis na internet são os mesmos existentes no mundo físico, e o que deve ser levado em conta é apenas um novo meio, cujas formidáveis oportunidades surgidas revelam que os usos lícitos constituem a maioria de suas funcionalidades. Pelo fato de alguns a utilizarem para fins ilícitos não poderá ser considerada como meio perigoso, tornando o empresário que desenvolve atividade econômica no fornecimento de serviços essenciais ao seu funcionamento, responsável ilimitado pelas condutas indevidas de terceiros.[48]

A periculosidade dos bens e serviços costuma ser classificada pela doutrina em três espécies: periculosidade inerente ou latente, periculosidade adquirida e periculosidade exagerada.

Os bens e serviços de periculosidade inerente são aqueles que trazem um risco intrínseco à sua própria qualidade ou modo de funcionamento. Os danos decorrentes de periculosidade inerente não dão ensejo ao dever de indenizar, uma vez que a periculosidade é considerada normal e previsível, estando em sintonia com as expectativas legítimas dos consumidores.[49]

Por sua vez, os bens e serviços de periculosidade adquirida são aqueles que tornam-se perigosos em decorrência de um defeito que apresentam, tendo como característica principal a imprevisibilidade para o consumidor. Tratam-se de produtos e serviços que, se não apresentassem o defeito, não manifestariam risco superior àquele legitimamente esperado.[50]

Por fim, a periculosidade exagerada é aquela cujo potencial danoso é tão elevado que não é capaz de preencher o requisito da previsibilidade, ainda que o fornecedor preste todas as informações necessárias. Tratam-se de bens e serviços considerados defeituosos por ficção, que não podem ser inseridos no mercado em face da desproporção entre o risco criado e os eventuais benefícios de sua comercialização.[51]

Diante dessas definições, Paulo Roberto Binicheski entende que não seria possível qualificar a atividade dos provedores de serviços de Internet como um serviço de periculosidade adquirida ou de periculosidade exagerada. Ainda que a atividade dos provedores dê margem para eventuais riscos, o serviço poderia, no máximo, ser caracterizado

---

[48] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 210.
[49] BENJAMIN; MARQUES; BESSA. **Manual de Direito do Consumidor.** 3. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 142.
[50] *Ibidem*, p. 143
[51] *Ibidem*, p. 144

como de periculosidade inerente ou latente, eis que intrínseco ao próprio modo de funcionamento, ou seja, normal e previsível.[52]

Desse modo, considerando que o risco causado pelas atividades dos provedores de Internet não é superior àquele legitimamente esperado pelo consumidor, tendo em vista a natureza e o modo de fruição do serviço, não se pode atribuir aos provedores a responsabilidade objetiva pelos ilícitos praticados por terceiros:

> Não fosse assim, tanto o fabricante de um automóvel como seu revendedor seriam sempre responsáveis quando, por exemplo, um adquirente de um veículo automotor, na condução de seu bem da vida, age de forma imprudente e cause um acidente de trânsito; a possibilidade de responsabilização iria ao infinito, inviabilizando qualquer atividade econômica.[53]

No que se refere à possibilidade de aplicação da excludente do fato de terceiro, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor [54], Sérgio Cavalieri Filho afirma que, para que seja excluída a responsabilidade, o fornecedor deve provar que o acidente de consumo não decorreu de nenhum defeito do produto ou do serviço, mas sim da conduta de terceiro, o que rompe a relação de causalidade entre o serviço e o evento danoso.

Entretanto, para que o fornecedor deixe de ser responsabilizado, a culpa de terceiro deve ser a causa exclusiva do acidente de consumo, de modo que, se eventual defeito no produto concorrer com o fato de terceiro para a ocorrência do dano, não haverá exclusão da responsabilidade.[55]

Considerando que a atividade dos provedores de serviços de Internet consiste, principalmente, em possibilitar o acesso do usuário à rede e em disponibilizar um ambiente para que sejam divulgadas informações e outros conteúdos inseridos pelos internautas, seria aplicável a excludente de fato de terceiro na hipótese de ilícito virtual causado por um usuário. Isso porque a falta de controle sobre o conteúdo publicado pelo usuário, mais do que um defeito do serviço, é, na maior parte dos casos, uma impossibilidade técnica, não se podendo exigir que o provedor realize uma fiscalização prévia sobre todo o conteúdo disponibilizado na Internet sem que haja tecnologia apta a tornar tal prática viável. Conclusão diversa poderia ser alcançada caso restasse comprovado que, havendo meios suficientes para

---

[52] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011.p. 211.
[53] *Ibidem*, p. 217
[54] "§3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (BRASIL. Lei nº. 8.078 de 1990.)
[55] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 532.

a efetivação do controle de conteúdo, o provedor tenha tolerado a ocorrência do ilícito, sem nada fazer para impedi-lo ou suspendê-lo.

Portanto, a despeito da vasta jurisprudência que opta pela responsabilidade objetiva dos provedores de Internet em face do Código de Defesa do Consumidor, esta não parece ser a solução mais adequada, seja pelo entendimento de que a periculosidade do serviço é inerente, seja pela ausência de defeito no serviço e consequente aplicação da excludente de fato de terceiro.

1.2.2 Responsabilidade objetiva do art. 927, parágrafo único, do Código Civil de 2002

A partir da edição do Código Civil de 2002, a vítima de danos causados na rede mundial de computadores deixou de precisar demonstrar a existência de relação de consumo para que fosse aplicado o regime de responsabilidade objetiva aos provedores de serviços de Internet. Isso porque o novo Código Civil trouxe a previsão de responsabilização objetiva nos casos previstos em lei e também na hipótese de atividades de risco, nos termos do art. 927, parágrafo único:

> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
> Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. [56]

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil apresenta uma norma aberta para a responsabilidade objetiva, na medida em que a atividade de risco trata-se de conceito jurídico indeterminado, o que transfere à jurisprudência a análise do que pode ser conceituado como atividade de risco no caso concreto.[57]

No entendimento de Carlos Roberto Gonçalves, a previsão genérica contida no art. 927 é positiva, uma vez que permite ao Judiciário ampliar os casos de dano indenizável:

> A inovação constante do parágrafo único do art. 927 do Código Civil é significativa e representa, sem dúvida, um avanço, entre nós, em matéria de responsabilidade civil. Pois a admissão da responsabilidade sem culpa pelo exercício de atividade que, por sua natureza, representa risco para os direitos de outrem, da forma genérica como consta do texto, possibilitará ao Judiciário uma ampliação dos casos de dano

---

[56] BRASIL. Lei nº. 10.406 de 2002. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.
[57] KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. Responsabilidade civil dos provedores de internet. **Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor,** Porto Alegre , v.3,n.14, p.15-30, abr. 2007. p. 26.

> indenizável. Poder-se-á entender, *verbi gratia*, que, se houve dano, tal ocorreu porque não foram empregadas as medidas preventivas tecnicamente adequadas.[58]

Por outro lado, a mesma norma é vista com certo receio por Sérgio Cavalieri Filho, uma vez que sua interpretação literal, sem a devida ponderação por parte do magistrado, pode vir a atingir até as atividades mais cotidianas, considerando que, na sociedade moderna, quase todas as atividades implicam algum risco.[59]

Tendo em vista que a lei não deixa claro o que pode ser considerado atividade de risco, muitos tribunais vêm entendendo que se enquadram nessa categoria as atividades desenvolvidas pelos provedores de Internet, pois o serviço por eles prestado possibilita que sejam causados danos a terceiros. Exemplificativamente, citamos a seguinte ementa de decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

> APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. ORKUT. CRIAÇÃO DE PERFIL FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CASO CONCRETO. Ação de indenização por danos morais proposta em desfavor da GOOGLE, empresa proprietária de mecanismo de busca de assuntos na internet, que provê também o ORKUT, serviço de hospedagem de páginas e informações. O autor criou uma página pessoal - perfil - no ORKUT; no entanto, um terceiro não identificado criou um perfil falso, usando duas fotografias pessoais do autor, redigindo frases apelativas e filiando-se a comunidades com "gostos esdrúxulos ". Tal perfil falso teve o acesso de amigos e colegas de trabalho. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. É razoável, para evitar discriminações, a política do site, no sentido de remover apenas mediante ordem judicial perfis que contenham imagem ou linguagem chocante ou repulsiva e sátira política ou social. Porém, tratando-se de atividade de risco - com a qual a ré aufere lucro, destaque-se - , em que qualquer pessoa pode facilmente criar falsos perfis, causando, assim, dano à honra e imagem de outrem, é caso de responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 927, parágrafo único, do CPC. Ou seja, se este risco é inevitável e a ré o assume, diante dos benefícios que obtém, responde pelos prejuízos. Mesmo não sendo a ré responsável pela elaboração do perfil falso e mesmo sendo o conteúdo deste inserido entre as matérias que, segundo seu estatuto, a demandada se propôs a excluir apenas mediante ordem judicial, se a parte prejudicada tomou as providências necessárias a seu alcance para evitar o dano - no caso, acionou a ferramenta "denunciar abusos " -, configura-se o dever de indenizar. APELO PROVIDO. UNÂNIME.[60]

No âmbito doutrinário, há divergência quanto à possibilidade de aplicação da disposição do art. 927 aos provedores de serviços de Internet. Entre aqueles que são favoráveis à aplicação da teoria do risco para danos causados no ambiente virtual, podem-se

---

[58] GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 26.
[59] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 185.
[60] RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70034086116. Apelante: Everton Philippsen. Apelado: Google Brasil Internet Ltda. Relatora: Desa. Iris Helena Medeiros Nogueira. Porto Alegre, 10 mar. 2010. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento_att.php?ano=2010&codigo=293556 >. Acesso em: 24 nov. 2012.

citar Bruno Miragem e Patrícia Peck Pinheiro, consoante se extrai de suas respectivas observações:

> Não parece haver dúvida que as atividades habitualmente realizadas na Internet – em caráter profissional, no mais das vezes, pelo provedor de conteúdo – dão causa a risco de danos de terceiros. Neste sentido, correta é a aplicação da cláusula geral de responsabilidade por risco, assinalando o caráter objetivo desta responsabilidade para o efeito de afastar a necessidade de demonstração da culpa do provedor de Internet.[61]
>
> Considerando apenas a Internet, que é mídia e veículo de comunicação, seu potencial de danos diretos, e a possibilidade de causar prejuízo a outrem, mesmo que sem culpa, é real. Por isso, a teoria do risco atende às questões virtuais e a soluciona de modo mais adequado devendo estar muito bem associada à determinação legal de quem é o dever de prova em cada caso.[62]

Em sentido diverso, posiciona-se Erica B. Barbagalo:

> Entendemos que as atividades desenvolvidas pelos provedores de serviços na Internet não são atividades de risco por sua própria natureza, nem implicam em riscos para direitos de terceiros maior que os riscos de qualquer atividade comercial. E interpretar a norma no sentido de que qualquer dano deve ser indenizado, independente do elemento culpa, pelo simples fato de ser desenvolvida uma atividade, seria, definitivamente, onerar os que praticam atividades produtivas regularmente, e consequentemente atravancar o desenvolvimento.[63]

Tampouco há consenso doutrinário no que se refere ao significado da atividade de risco prevista no art. 927 do Código Civil. Como bem ressaltado por Sérgio Cavalieri Filho, parte da doutrina entende que a atividade que dá origem à responsabilidade objetiva é apenas aquela que contém intensa potencialidade lesiva, fora dos padrões, como a que explora produtos explosivos, radiativos, tóxicos, inflamáveis, nucleares e outras atividades que importam em risco excepcional. Por outro lado, no outro extremo, há posicionamentos no sentido de que, para que haja responsabilidade objetiva, basta que a atividade eventualmente ofereça risco.[64]

No entendimento de Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, a intenção do legislador era referir-se a todos os agentes que exerçam regularmente atividade potencialmente nociva ou danosa a terceiros. Além disso, para os autores, o exercício da

---

[61] MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor: desafios atuais da regulação jurídica da internet. NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Barreto Borriello de Andrade (Org.). **Responsabilidade civil.** 2.tir. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2010. 9 v. (Doutrinas essenciais) ISBN 978-85-203-3726-4. Volume VIII. p. 852.
[62] PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 298.
[63] BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 361.
[64] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 188.

atividade de risco pressupõe a busca de uma determinada vantagem, normalmente de natureza econômica, que decorre do exercício da própria atividade potencialmente danosa.[65]

Por sua vez, Sérgio Cavalieri Filho inclina-se no sentido de que se enquadra no parágrafo único do art. 927 do Código Civil toda a atividade que contenha risco inerente, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza, uma vez que todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.[66]

Entretanto, segundo o autor, para que surja o dever de indenizar não basta que haja risco, sendo necessária também a existência de um dano causado a outrem, decorrente da violação do dever de segurança por parte daquele que exerce a atividade perigosa. Esse dever de segurança depende da conjugação de dois elementos, os quais deverão ser ponderados pelo aplicador da norma diante do caso concreto: a desconformidade com a expectativa legítima da coletividade e a intensidade do risco criado pela atividade.[67]

Desse modo, à semelhança do que ocorre na análise de fato do serviço previsto no Código de Defesa do Consumidor, a noção de segurança exigida no exercício da atividade de risco é uma segurança dentro dos padrões da legítima expectativa dos indivíduos.

No caso específico dos provedores de Internet, muito embora haja riscos intrínsecos no exercício da atividade, é certo que estes são utilizados mundialmente para a prática das mais diversas tarefas, sendo lógico concluir que estes riscos são aceitos pela sociedade e por todos aqueles que fazem uso da Internet.[68] A esse respeito, pertinente a observação de Fernando Fainzilber:

> Sendo fato notório que a Internet não é um meio de comunicação seguro, por que é utilizada por tantas pessoas ao redor do mundo e para tantas atividades importantes? A resposta é clara no sentido de que a Internet é utilizada, pois, embora traga intrínseco um risco, em regra esse risco é aceitável, seja pela pouca probabilidade de que ocorra ou pelo pequeno valor envolvido. [69]

---

[65] GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 183.
[66] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 188.
[67] *Ibidem*, p. 189.
[68] FAINZILBER, Fernando. Direito e internet: a aplicabilidade da teoria da responsabilidade objetiva às relações jurídicas ocorridas na internet. **Repertório de Jurisprudência IOB : Civil, Processual, Penal e Comercial,** São Paulo , v. 3, n. 13, 3/25146, p. 382-396, jul. 2007. p. 382.
[69] *Ibidem*, p. 383.

Portanto, para aqueles que defendem que a responsabilidade objetiva não se aplica aos provedores de serviços de Internet, o risco deve ser avaliado de acordo com a sua aceitabilidade pelos cidadãos. Caso contrário, considerando a obscuridade da previsão do parágrafo único do art. 927 do Código Civil, seria exterminada do mundo jurídico a teoria da responsabilidade subjetiva, uma vez que toda atividade humana envolve certo risco, ainda que mínimo, de modo que sempre poderia ser aplicada a responsabilidade objetiva - o que, seguramente, não foi o intento do legislador.[70] A esse respeito, pondera Fainzilber:

> [...] tudo o que fazemos no cotidiano da vida é cercado de riscos, aceitáveis ou não. O cidadão que sai com seu automóvel de manhã corre um risco sério de envolver-se em um acidente e matar outra pessoa. Contudo, aceita o risco face à pouca possibilidade de sua ocorrência.[71]

Tendo em vista que o risco intrínseco à atividade dos provedores de serviços de Internet é aceito pela sociedade, não se pode afirmar que a sua intensidade é capaz de violar as expectativas legítimas de segurança dos cidadãos, principalmente levando em consideração a baixa probabilidade de ocorrência de dano, na medida em que o uso dos provedores para a prática de atos ilícitos constitui uma exceção, e não a regra no universo de tarefas desempenhadas em ambiente virtual. A esse respeito, cumpre referir que, para Wendell Lopes Barbosa de Souza, a alta probabilidade de ocorrência do dano é justamente o que caracteriza a atividade de risco, conforme o seguinte raciocínio:

> [...] risco significa perigo de dano; perigo de dano significa prenúncio de dano; prenúncio de dano significa previsibilidade de dano; previsibilidade de dano significa vislumbrar antecipadamente que o dano pode acontecer; e isso só é possível por conta da probabilidade do dano; e a probabilidade do dano decorre do alto índice de sua verificação em determinadas circunstâncias.[72]

Ademais, vale ressaltar que a aplicação da teoria do risco não prescinde da demonstração dos requisitos inerentes à responsabilidade civil: conduta humana, nexo causal e dano. Sendo assim, também se poderia cogitar de exclusão da responsabilidade em face do rompimento do nexo causal, decorrente do fato exclusivo de terceiro.

---

[70] FAINZILBER, Fernando. Direito e internet: a aplicabilidade da teoria da responsabilidade objetiva às relações jurídicas ocorridas na internet. **Repertório de Jurisprudência IOB : Civil, Processual, Penal e Comercial,** São Paulo , v. 3, n. 13, 3/25146, p. 396-382, jul. 2007. p. 382.
[71] *Ibidem*, p. 384
[72] SOUZA, Wendell Lopes Barbosa de. **A responsabilidade civil objetiva fundada na atividade de risco.** São Paulo: Atlas, 2010. p. 107-108.

1.3 APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SUBJETIVA AOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET

Os críticos da responsabilização objetiva dos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos praticados por seus usuários utilizam-se dos mais variados argumentos para justificar a necessidade de afastamento dessa posição. O primeiro deles está relacionado à insegurança jurídica decorrente das próprias decisões judiciais, tendo em vista que os tribunais seguidamente decidem o assunto de forma divergente e contraditória. Não há, portanto, um critério estabelecido para definir quando o provedor responderá objetivamente ou não.

A partir daí, podemos citar um problema de caráter econômico, tendo em vista que a exposição dos provedores a um regime excessivamente amplo de responsabilidade civil aumentaria os custos dos serviços de Internet, na medida em que os provedores acabariam por repassar aos usuários os gastos decorrentes do pagamento de indenizações, bem como as despesas necessárias para a fiscalização do conteúdo inserido pelos usuários.[73] Além disso, a adoção do regime de responsabilidade objetiva traria prejuízos para a inovação desses serviços, uma vez que a incapacidade dos provedores de avaliar até que ponto podem ser responsabilizados, aliado ao receio de serem obrigados a indenizar atos sobre os quais não podem exercer qualquer controle, acabaria por inviabilizar o surgimento de novos serviços *online* no Brasil.[74]

Outra crítica à aplicação irrestrita da responsabilidade objetiva aos provedores de serviços de Internet pelos atos de terceiros é o fato de que os provedores se veriam obrigados a implementar políticas agressivas de censura à conduta dos usuários, o que configuraria uma injusta restrição aos direitos constitucionalmente assegurados à privacidade e à liberdade de expressão.[75] As consequências que poderiam advir de tal situação são muito bem ponderadas por Marcel Leonardi:

> Temerosos de serem responsabilizados em razão de conteúdos aparentemente ilícitos, meramente questionáveis ou até mesmo lícitos, mas de gosto duvidoso, os

---

[73] A título exemplificativo, “36 bilhões de dólares é quanto o Google teria de gastar para eliminar todo o conteúdo ilegal do YouTube, segundo estimativa feita nos EUA. Para fiscalizar até 4320 horas de vídeo que o site recebe a cada hora, seria preciso contratar 199 mil advogados especialistas em direitos autorais”. (REVISTA SUPERINTERESSANTE. Ed. 307. Ago. 2012. p. 19.)

[74] LEMOS, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIEIRA JUNIOR, Sérgio Branco. Responsabilidade civil na internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana. **Revista de Direito das Comunicações = Communications Law Review,** São Paulo , v. 1, n. 1, p. 80-98, jan. / jun. 2010. p. 86.

[75] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 76.

> provedores optariam por não correr quaisquer riscos e impediriam o acesso a tais informações, ou mesmo as retirariam de seus servidores.
> Este sistema fomentaria, inclusive, a prática de fraudes, permitindo a um indivíduo inescrupuloso, posando de vítima, pleitear diretamente do provedor de serviços reparação por danos decorrentes de conduta perpetrada por determinado usuário, seu amigo de chicana, com que dividiria, posteriormente, o montante porventura pago a título de indenização.[76]

Há, ainda, um outro fator que influencia na defesa do afastamento do regime de responsabilidade objetiva: a impossibilidade técnica dos provedores de exercerem controle prévio sobre todo o conteúdo inserido e excluído da Internet. Isso porque "um infindável número de informações, como e-mails, *homepages*, listas de discussões, *chats*, é atualizado instantaneamente por meio de procedimentos eletrônicos automáticos". [77] Sendo assim, não há como exigir que o provedor responda por danos que não havia possibilidade de evitar. Para que o provedor pudesse suportar o ônus de filtrar previamente todo o conteúdo inserido na Internet, o formato atual da rede deveria ser reformulado, o que parece ser impraticável nos dias de hoje.[78] A esse respeito, pertinentes as observações de Paulo Roberto Binicheski:

> A responsabilização do intermediário técnico, em qualquer situação, pode inviabilizar o desenvolvimento do meio digital, eis que seria estabelecida hipótese de dever de vigilância ativa, mediante prévio controle por qualquer atividade que os usuários pretendessem ultimar *online*. Concretamente, se um usuário desejasse consultar uma base de dados, primeiramente deveria obter permissão de seu provedor de acesso, para que este avaliasse (julgasse) se o usuário poderia acessar aquele conteúdo, bem como ainda o intermediário técnico devesse monitorar de forma permanente os atos de navegação, como se fosse uma polícia virtual preventiva, justamente para não causar nenhum prejuízo a terceiros; ainda, em uma conversa online, o provedor deveria monitorar não somente o teor das comunicações entre os internautas, mas também o fluxo dos arquivos enviados e recebidos. Por consequência lógica, a internet não seria o que é hoje, se esse controle fosse necessário para seu funcionamento, e nem alcançaria a dimensão de um canal amplo de disseminação de ideias e de informações como jamais fora pensado. [79]

Por outro lado, na visão de Marcel Leonardi, a "total ausência de responsabilidade dos provedores de serviços por atos de seus usuários estimularia comportamentos omissos e acarretaria o absoluto descaso de tais fornecedores de serviços com a conduta de seus usuários". [80] Caso fosse reconhecida a ausência total de responsabilidade dos provedores pelos atos praticados por terceiros, estes deixariam de registrar ou informar os dados dos

---

[76] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 76.
[77] CORRÊA, Gustavo Testa. **Aspectos jurídicos da internet**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 108.
[78] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 237.
[79] *Ibidem*, p. 216.
[80] LEONARDI, *op. cit*,. p. 76.

usuários infratores, ao mesmo tempo em que não fariam cessar a prática dos ilícitos, pois tais condutas omissivas não trariam qualquer consequência negativa.[81]

Desse modo, para Marcel Leonardi, o provedor de serviços de Internet deve ser responsabilizado pelos atos ilícitos cometidos por terceiros quando deixar de obedecer a algum de seus deveres, os quais, de acordo com o autor, consistem em: a) utilizar tecnologias apropriadas; b) conhecer os dados de seus usuários; c) manter informações por tempo determinado; d) manter em sigilo os dados dos usuários; e) não monitorar; f) não censurar; h) informar em face do ato ilícito cometido por seu usuário.[82]

Assim, se os provedores não observarem o dever de preservar as informações referentes ao ato ilícito praticado, possibilitando a localização e a identificação do efetivo autor do dano, deverão ser responsabilizados solidariamente pelo dano causado em razão da conduta omissiva. [83] Trata-se, portanto, de responsabilidade subjetiva, com fundamento na culpa, decorrente da omissão do provedor de serviço.

Nesse mesmo sentido é o posicionamento de Isabel Cochlar, que afirma que "a inobservância da exigência de cadastro e do armazenamento temporário de informações que viabilizem a identificação do agente causador do ilícito resulta na responsabilização solidária dos provedores de serviços".[84]

Também comunga desse entendimento Fabiana Almeida da Penha, conforme se observa no seguinte trecho destacado de seu artigo:

> Estamos diante de uma realidade que exige o uso de instrumentos que permitam a identificação dos usuários dos sistemas da rede mundial sob pena de deixarmos que essas violações se tornem incompatíveis. Assim, uma vez constado que o provedor não dispõe dos dados solicitados, imputa-se a ele, de forma, inicialmente solidária, a responsabilidade civil pelos danos causados.[85]

Parte da doutrina defende, ainda, outra causa para a responsabilização solidária dos provedores de serviços de Internet, a qual consiste no fato de o provedor não retirar do ar o conteúdo eventualmente ofensivo e/ou ilícito inserido pelo usuário, após ter sido comunicado acerca deste por uma autoridade ou por terceiro.[86] Caso o provedor opte por manter o

---

[81] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 76.
[82] *Ibidem*, p. 78.
[83] *Ibidem*, p. 155.
[84] COCHLAR, Isabel. A responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet. **Coletânea Jurídica / Instituto de Estudos dos Direitos do Contribuinte [Avulsa],** Porto Alegre , v.1, n.2, p. 55-77, jun. 2008. p. 71.
[85] PENHA, Fabiana Cristhina Almeida da. O sistema de responsabilidade civil aplicável aos provedores de serviços de internet. **Revista Autônoma de Direito Privado,** Curitiba , n.5, p. 365-397, jul./dez. 2008. P. 379.
[86] PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. São Paulo: Saraiva, 2010. 4ª. Edição. p. 401.

conteúdo considerado impróprio, estará atuando culposamente e deverá responder de forma solidária com o autor do ilícito.[87]

Nessa hipótese de responsabilização, discute-se se é necessária ordem judicial ou se é suficiente que o provedor tenha sido notificado pela vítima para que surja o dever do provedor de impedir o acesso ao material ilícito. Para Paulo Roberto Binicheski, a necessidade ou não de ordem judicial deve ser avaliada de acordo com a situação:

> [...] se o prejuízo a terceiros for evidenciado, ou seja, se a ilicitude for manifesta, o aviso por meio idôneo será suficiente para constituir em mora. Nessa situação, se o provedor não tomar as providências necessárias, deverá responder por sua inação.
> Em outros casos, a simples notificação judicial ou extrajudicial não será suficiente para que o provedor retire uma informação ou página de usuário, sem que a ilicitude aflore, notadamente nos casos em que existam dúvidas razoáveis acerca de tal consideração, demandando a intercessão dos meios processuais adequados, como medida liminar, antecipação de tutela ou decisão de mérito, a obrigar o provedor. [88]

Portanto, na visão de Binicheski, quando a ilicitude do conteúdo for manifesta, o provedor de serviços deverá retirá-lo do ar após ter sido notificado de sua existência, independentemente de ordem judicial, sob pena de ser responsabilizado solidariamente com o agente infrator. Por outro lado, havendo dúvidas acerca da ilicitude do conteúdo, sua remoção se tornará obrigatória ao provedor apenas com a devida ordem judicial.

Diante de todas as considerações feitas até então, percebe-se uma tendência no pensamento doutrinário em adotar a responsabilidade subjetiva dos provedores de serviços de Internet em detrimento da responsabilidade objetiva no que se refere aos ilícitos praticados por seus usuários. Desse modo, os provedores somente seriam obrigados a indenizar a vítima nos casos em que não disponibilizassem as informações necessárias para possibilitar a identificação e a localização do autor do dano, bem como na hipótese em que não agissem para remover o conteúdo ilícito após terem sido notificados para tanto.

Em determinados casos, a jurisprudência também tem adotado esse entendimento, conforme se observa da seguinte ementa de acórdão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

> APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PERFIL FALSO NO ORKUT. OFENSAS À HONRA DA AUTORA. GOOGLE. PROVEDOR. OFENSAS INSERIDAS POR TERCEIRO. DENÚNCIA DO ABUSO. EXCLUSÃO DO PERFIL. INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. De acordo com entendimento

---

[87] KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. Responsabilidade civil dos provedores de internet. **Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor,** Porto Alegre , v.3,n.14, p.15-30, abr. 2007. p. 25.
[88] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 233.

> majoritário desta corte, o servidor hospedeiro, que apenas armazena e mantêm ativas para visualização as informações inseridas pelos usuários do serviço, aplicando-se ou não o Código de Defesa do Consumidor, só responde civilmente quando demonstrado que, notificado formalmente da ocorrência (existência de perfil falso e de inserções ofensivas), deixou de impedir o acesso à página apontada. Também se defende, de forma majoritária, o entendimento de que os dados inseridos pelos usuários são de responsabilidade destes, sendo inviável que o réu proceda na análise de todas as milhares de informações que minuto a minuto são enviadas aos seus servidores. E a inviabilidade não é só técnica, como se pode pensar em um primeiro momento. O próprio sigilo das comunicações e a impossibilidade de censura (não sendo o réu órgão capaz de emitir parecer sobre a livre manifestação do pensamento), garantidos constitucionalmente, são fatores que determinam, também, a impossibilidade de gerência sobre os dados carregados pelos usuários da internet. No caso concreto, o perfil falso foi criado no dia 25.10.08, mesma data em que a autora se valeu da ferramenta disponibilizada pelo réu para denunciar abusos, sendo que inobstante, no dia 26.10.08, a autora tenha obtido resposta negativa à denúncia, o demandado comprovou que o perfil foi excluído no dia seguinte, 27.10.08, às 17h48min34ss. De fato, o demandado foi cientificado acerca das informações veiculadas no perfil, e, mesmo tendo, inicialmente respondido negativamente à denúncia, procedeu à exclusão do perfil no dia seguinte, dia 27.10.08, de forma que não restou evidenciado ato omissivo a ensejar reparação por danos morais. APELAÇÃO DO DEMANDADO PROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA JULGADA PREJUDICADA.[89]

Essa tendência à adoção da responsabilidade subjetiva se torna ainda mais nítida ao serem estudadas as funções exercidas por cada espécie de provedor de serviços de Internet, conforme será visto a seguir.

1.4 ESPÉCIES DE PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET

Após termos analisado as teorias acerca da responsabilidade dos provedores de serviços de Internet pelo conteúdo gerado por terceiros, cabe fazer uma distinção entre os tipos de provedores existentes, uma vez que entender a função de cada provedor é essencial para apurar a responsabilidade a eles aplicável.

Primeiramente, cumpre referir que há uma grande confusão acerca da classificação dos provedores de Internet, tendo em vista que é comum que os provedores ofereçam, simultaneamente, mais de um serviço. Outra dificuldade decorre da inexistência de consenso nas classificações adotadas pelos doutrinadores, cujas categorias de provedores de Internet podem ser mais ou menos abrangentes. Entretanto, independentemente da classificação

---

[89] RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70043955822. Apelante/Apelado: Google do Brasil Internet Ltda. Apelante/Apelado: Elda Maria Franciscatto de Paula. Relatora: Desa. Marilene Bonzanini Bernardi. Porto Alegre, 09 nov. 2011. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento_att.php?ano=2010&codigo=293556>. Acesso em: 24 nov. 2012.

utilizada e dos nomes dados a cada espécie de provedor, é preciso saber identificar corretamente a função por eles exercida.

Nesta monografia, a fim de prestigiar a clareza e a didática, adotaremos, principalmente, a classificação proposta por Marcel Leonardi, grande estudioso do tema, segundo o qual "o provedor de serviços de Internet é a pessoa natural ou jurídica que fornece serviços relacionados ao funcionamento da Internet, ou por meio dela." [90]

De acordo com Leonardi, provedor de serviços de Internet é o gênero do qual são espécies as seguintes categorias: provedor de *backbone*, provedor de acesso, provedor de correio eletrônico, provedor de hospedagem e provedor de conteúdo.

1.4.1 Provedores de *Backbone* ou "Espinha Dorsal"

Na definição de Marcel Leonardi, o provedor de *backbone* ou espinha dorsal "consiste nas estruturas físicas pelas quais trafega a quase totalidade dos dados transmitidos através da Internet, e é usualmente composto de múltiplos cabos de fibra ótica de alta velocidade".[91] O provedor de *backbone* vende o acesso à sua infra-estrutura para outros provedores que fornecem conectividade à rede aos usuários da Internet. Assim, o usuário final que acessa a Internet sequer conhece a qual estrutura se conecta, de modo que dificilmente terá algum tipo de relação jurídica direta com o provedor de *backbone*.[92]

O primeiro provedor de *backbone* no Brasil foi a Rede Nacional de Pesquisa (RPN), responsável pelo desenvolvimento da Internet no país até o surgimento de novas estruturas semelhantes. Atualmente, podem-se citar os seguintes provedores de *backbone* nacionais: Embratel, Rede Nacional de Pesquisa (RNP), Oi/Brasil Telecom, KDD Nethal, Comsat Brasil, Impsat Comunicações, AT&T, NTT, Diveo do Brasil, CTBC, Mundivox do Brasil, Telefonica e Intelig.

Os provedores de *backbone* disponibilizam as estruturas de rede necessárias para o acesso dos usuários à Internet, mas não possibilitam a criação de conteúdo ou o armazenamento de dados e informações. Sendo assim, não é possível atribuir aos provedores

---

[90] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 19.
[91] *Ibidem*. p. 20
[92] *Ibidem*, p. 22.

de *backbone* qualquer responsabilidade pelos atos ilícitos praticados por terceiros na rede.[93] Do mesmo modo, em razão da própria natureza do serviço prestado, não se pode exigir que os provedores de *backbone* identifiquem e localizem os usuários dos provedores de acesso que se utilizam de suas estruturas.[94]

1.4.2 Provedores de acesso

Os provedores de acesso são empresas que, por meio das estruturas disponibilizadas pelo provedor de *backbone*, oferecem serviços de conexão à Internet, possibilitando o acesso de seus usuários à rede. Como exemplo de provedores de acesso no Brasil, é possível citar os seguintes: BRTurbo, Claro, Intelig, NET Virtua, Oi Velox, Terra Networks, Universo Online, Via Embratel, Vivo, entre outros.

A atividade realizada pelo provedor de acesso é de intermediação entre o usuário e a rede, enquadrando-se na categoria de fornecedor. O usuário, por sua vez, é o destinatário final do serviço prestado, o que caracteriza a existência da relação de consumo entre as partes.[95]

Entretanto, muito embora se configure a relação de consumo, Marcel Leonardi defende que as disposições do Código de Defesa do Consumidor não autorizam a responsabilização objetiva do provedor de acesso pelos atos ilícitos praticados por terceiros, uma vez que atua como mero intermediário no fornecimento do acesso à Internet, não tomando conhecimento acerca das atividades praticados no ambiente eletrônico, o que descaracteriza a existência do nexo de causalidade - elemento intrínseco à responsabilidade civil.[96]

Em determinados casos, porém, a doutrina entende ser possível atribuir responsabilidade subjetiva aos provedores de acesso pelos atos ilícitos praticados pelos seus usuários. De acordo com Fabiana Almeida da Penha, haverá responsabilização do provedor de acesso quando este não colaborar para a identificação do autor do dano, uma vez que é o provedor de acesso o responsável por fornecer aos usuários o número de IP ("Internet Protocol"), usualmente utilizado para rastrear os indivíduos que acessam à rede:

---

[93] PENHA, Fabiana Cristhina Almeida da. O sistema de responsabilidade civil aplicável aos provedores de serviços de internet. **Revista Autônoma de Direito Privado,** Curitiba , n.5, p. 365-397, jul./dez. 2008. p. 382.
[94] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 157.
[95] *Ibidem*, p. 26.
[96] *Ibidem*, p. 161.

> Estabelecemos como premissa que o provedor de acesso tem a função de fornecer ao usuário da rede um número de IP. Desta forma, recomenda-se, diante da evolução tecnológica existente, que eles mantenham um cadastro fiel dos usuários que utilizam seus serviços, já que atribui a eles o famoso IP. [...]
> Através desse número IP consegue-se chegar, a princípio, à origem da autoria, pois verifica-se o local de onde ocorreu o acesso. [...]
> Os danos decorrentes de mensagens difamatórias e delitos não podem ser imputados ao provedor de acesso, eis que são meros intermediários. Porém, vem a lume a responsabilidade civil se, uma vez informado do cometimento do ilícito, adota uma postura omissiva para colaborar na identificação da autoria. [97]

Por sua vez, Marcel Leonardi defende a responsabilização do provedor de acesso quando este não interromper a prestação de serviços a um usuário que reiteradamente pratique atos ilícitos utilizando-se da conexão oferecida pelo provedor, desde que não hajam dúvidas a respeito da ilicitude da conduta e que o provedor tenha sido previamente informado a esse respeito.[98]

1.4.3 Provedores de correio eletrônico ou e-mail

O provedor de correio eletrônico ou e-mail é aquele que fornece ao usuário, já conectado à Internet, o acesso exclusivo - mediante o uso de um nome e senha pessoais - a um sistema informático que possibilita o envio e o recebimento de mensagens. Além disso, o provedor de correio eletrônico disponibiliza em um servidor remoto um determinado espaço para o armazenamento destas mensagens.[99] Nas palavras de Leonardi,

> o provedor de correio eletrônico fornece, portanto, serviços que consistem em possibilitar o envio de mensagens do usuário a seus destinatários, armazenar as mensagens enviadas a seu endereço eletrônico até o limite de espaço disponibilizado no disco rígido de acesso remoto e permitir, somente ao contratante do serviço, o acesso ao sistema e às mensagens, mediante o uso de um nome de usuário e senha exclusivos.[100]

Entre inúmeros outros, são exemplos de provedores de correio eletrônico: Hotmail, Gmail, Yahoo! e Uol.

---

[97] PENHA, Fabiana Cristhina Almeida da. O sistema de responsabilidade civil aplicável aos provedores de serviços de internet. **Revista Autônoma de Direito Privado,** Curitiba , n.5, p. 365-397, jul./dez. 2008. p. 383.
[98] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 163.
[99] *Ibidem*, p. 26.
[100] LEONARDI, *loc. cit.*

A respeito da responsabilidade dos provedores de correio eletrônico por atos praticados por terceiros, é interessante a questão acerca do denominado “spam”, ou seja, o envio indiscriminado e reiterado de mensagens eletrônicas indesejadas.

Há certa controvérsia doutrinária e jurisprudencial no que se refere à caracterização do envio de “spams” como ato ilícito e capaz de gerar responsabilidade civil.[101] Entre os doutrinadores que defendem a ilicitude de tal prática, encontra-se Flávio Tartuce, para o qual o “spam” configura clara hipótese de abuso de direito, apta a ensejar a obrigação de reparar o dano causado:

> O ato de envio constitui abuso de direito – assemelhado ao ato ilícito pelas eventuais consequências -, eis que o usuário da internet não a solicita, não fornece seu endereço virtual, e, mesmo assim, recebe em sua caixa de correio eletrônico convites a aderir aos mais variados planos, produtos, grupos, jogos, serviços, entre outros. Após receber tais mensagens, o usuário perderá um bom tempo selecionando, lendo e excluindo aquelas inúmeras mensagens indesejadas.
> Pela falência que pode gerar à internet deve-se entender que o spam contraria o fim social e econômico da grande rede, o que já serviria para enquadrar a prática como abuso de direito ou ato emulativo. Também é forçoso concluir que a conduta dos spammers é atentatória à boa-fé objetiva. Uma pessoa que nunca solicitou a mensagem mesmo assim a recebe, o que está distante da probidade e lealdade que se espera das relações interpessoais, mesmo que sejam virtuais. O destinatário recebe de um fornecedor para o qual ele nunca deu seu endereço virtual um e-mail que se mostra totalmente irrelevante e dispensável.
> Compreendemos que aqueles que enviam spams podem sofrer sanções de diversas naturezas. Na esfera civil, a conduta abusiva pode gerar o dever de reparar, cabendo, sempre, indenização pelos danos causados, inclusive morais se for o caso, na forma do art. 6º, VI, do CDC e do art. 187 do CC.[102]

Nesta monografia, a controvérsia acerca da ilicitude ou não do “spam” não será profundamente debatida, uma vez que não faz parte do foco principal de seu objeto de estudo.

---

[101] Apenas a título informativo, cumpre referir que o Superior Tribunal de Justiça, no REsp 844.736/DF, entendeu que o “spam”, por si só, não é apto a justificar uma condenação por danos morais:
INTERNET - ENVIO DE MENSAGENS ELETRÔNICAS - SPAM - POSSIBILIDADE DE RECUSA POR SIMPLES DELETAÇÃO - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.
1 - Segundo a doutrina pátria "só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo".
2 - Não obstante o inegável incômodo, o envio de mensagens eletrônicas em massa - SPAM - por si só não consubstancia fundamento para justificar a ação de dano moral, notadamente em face da evolução tecnológica que permite o bloqueio, a deletação ou simplesmente a recusada de tais mensagens.
3 - Inexistindo ataques a honra ou a dignidade de quem o recebe as mensagens eletrônicas, não há que se falar em nexo de causalidade a justificar uma condenação por danos morais.
4 - Recurso Especial não conhecido.
(REsp 844.736/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/AP), QUARTA TURMA, julgado em 27/10/2009, DJe 02/09/2010)

[102] TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. p. 338.

Porém, se for levado em consideração o entendimento de que o “spam” é, realmente, um ato ilícito capaz de gerar obrigação de indenizar a pessoa prejudicada, como defende Flávio Tartuce, resta analisar se o provedor de correio eletrônico deve ser responsabilizado em conjunto com o remetente dos e-mails indesejados.

No entendimento de Erica B. Barbagalo, o provedor de correio eletrônico não pode ser responsabilizado pelas mensagens não solicitadas, pois não exerce qualquer atividade de triagem sobre o conteúdo enviado entre os usuários. Para a referida autora, a responsabilização do provedor, nessa hipótese, “seria o equivalente a responsabilizar os correios por cartas indesejadas”.[103]

Para Marcel Leonardi, não há qualquer nexo de causalidade entre a conduta do provedor e as mensagens indesejadas enviadas pelo usuário, de modo que o provedor de correio eletrônico não pode ser responsabilizado. A situação se altera, porém, nas hipóteses em que o provedor cede sem autorização os dados cadastrais de seus usuários a terceiros, ou quando o provedor deixa de impedir a conduta do usuário que insiste no envio das mensagens, ignorando eventuais reclamações de pessoas que o tenham previamente cientificado a respeito.[104]

Ademais, no entendimento de Leonardi, o envio de “spams” permite, inclusive, que o provedor interrompa a prestação dos serviços ao usuário responsável:

> Entendemos que o envio maciço de correspondência eletrônica não solicitada configura ato ilícito, independentemente dos termos previstos no contrato de prestação de serviços do provedor de correio eletrônico e, como tal, é plenamente autorizada a interrupção dos serviços do usuário que assim procede, desde que a mensagem tenha sido enviada de modo indiscriminado a um grande número de usuários e desde que não haja dúvida sobre a ausência de consentimento dos destinatários com relação a seu recebimento.[105]

No mesmo sentido, porém de forma mais ponderada, é a visão de Erica B . Barbagalo, a qual ressalva que a interrupção dos serviços prestados é medida a ser adotada apenas quando o caráter ilícito das mensagens seja inquestionável, sob pena de responder ao usuário pelos danos decorrentes da interrupção indevida:

> O provedor de e-mail que, tendo notícia de que um seu usuário está, inquestionavelmente, causando dano a outrem, e em sendo solicitado, não

---

[103] BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 352.
[104] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 166.
[105] *Ibidem*, p. 169.

> interromper a prestação dos serviços para que cessem as mensagens, poderá responder pelo dano, sob alegação de para ele ter concorrido.
> Atenção deve ser dada ao fato de que o ilícito seja inquestionável, e se alguma dúvida houver, deve o provedor dos serviços evidenciá-la, pois também não cabe a um prestador de serviços julgar os atos de seus usuários. Não está no âmbito de competência do provedor avaliar a capacidade danosa ou ilegalidade de mensagem de um usuário. Em assim procedendo estaria praticando ato discriminatório, além de criando potencial situação de dano para seu usuário pela suspensão de serviços, podendo vir a responder perante estes por danos causados. [106]

Ainda acerca da responsabilidade do provedor de correio eletrônico, entende-se que este também não responde por mensagens difamatórias ou mensagens que tragam consigo arquivos danosos, uma vez que o provedor não possui a obrigação de analisar o conteúdo e filtrar as mensagens de seus usuários, o que lhe seria inclusive proibido, sob pena de violação do direito à privacidade.[107]

Todavia, no que diz respeito às mensagens com arquivos danosos - tal como os denominados vírus – o provedor de correio eletrônico será responsabilizado caso haja contratado com o usuário um serviço de proteção. Nesta hipótese, o provedor estará obrigado a manter seus servidores atualizados com as mais avançadas técnicas disponíveis, deixando de responder apenas se os danos forem decorrentes de fatos imprevisíveis e inevitáveis, como o surgimento de novos programas.[108]

Por fim, no entendimento de Fabiana Almeida da Penha, deve-se estabelecer para o provedor de correio eletrônico a obrigação de manter um cadastro verídico de seus usuários, de modo que, uma vez notificado acerca da mensagem ilícita, forneça os dados necessários para a identificação do autor do dano, sob pena de ser responsabilizado pela omissão.[109]

1.4.4 Provedores de conteúdo e provedores de informação

Muito embora alguns autores tratem provedores de conteúdo e provedores de informação como categorias indistintas, a classificação de Marcel Leonardi opta por diferenciar as funções exercidas por cada um deles:

---

[106] BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 354.
[107] *Ibidem*, p. 353.
[108] BARBAGALO, *loc. cit.*
[109] PENHA, Fabiana Cristhina Almeida da. O sistema de responsabilidade civil aplicável aos provedores de serviços de internet. **Revista Autônoma de Direito Privado,** Curitiba , n.5, p. 365-397, jul./dez. 2008. p. 386.

> O provedor de informação é toda pessoa natural ou jurídica responsável pela criação das informações divulgadas através da Internet. É o efetivo autor da informação disponibilizada por um provedor de conteúdo.
> O provedor de conteúdo é toda pessoa natural ou jurídica que disponibiliza na Internet as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação, utilizando para armazená-las servidores próprios ou os serviços de um provedor de hospedagem.
> Dessa forma, o provedor de conteúdo pode ou não ser o próprio provedor de informação, conforme seja ou não autor daquilo que disponibiliza.[110]

Assim, tem-se que "provedor de conteúdo é a organização que tem como finalidade principal coletar, manter e organizar informações online para acesso através da Internet".[111] Essas informações podem ser de autoria do próprio provedor de conteúdo ou fornecidas por terceiros que, nessa hipótese, atuarão como provedores de informação.

De modo geral, são provedores de conteúdo aqueles que colocam à disposição dos usuários da Internet as chamadas páginas eletrônicas, também denominadas de "sites", os quais podem conter as mais variadas informações, tal como notícias, dicas de beleza ou lazer, compras on-line, entre outras. [112] Como exemplos de provedores de conteúdo, citam-se os "blogs", os portais de notícias (Terra, Uol, IG, Globo) e as redes sociais (Twitter, Facebook, Orkut).

Em relação às informações produzidas pelo próprio provedor de conteúdo, este responde diretamente pelo dano eventualmente causado a terceiro, uma vez que age como autor. Atendo-se ao tema desta monografia, portanto, cabe analisar a responsabilidade do provedor de conteúdo pelas informações disponibilizadas por terceiros.

Em relação à informação gerada por terceiros, os provedores de conteúdo serão responsáveis apenas quando exercerem controle editorial sobre o que é ou não disponibilizado em suas páginas eletrônicas, tal como ocorre em relação ao editor de mídias tradicionais.[113] Nesse caso, "se não for o próprio provedor de conteúdo o criador da informação, também será responsabilizado solidariamente com o fornecedor daquela, já que, como editor que é, possui

---

[110] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 30.
[111] VASCONCELOS, Fernando Antonio de. **Internet:** Responsabilidade do provedor pelos danos praticados. Curitiba: Juruá, 2005. p. 68.
[112] BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 346.
[113] LEONARDI, *op. cit.*, p. 180.

livre arbítrio de publicá-la ou não em seu site".[114] Trata-se de hipótese de aplicação da Súmula nº 221 do Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

> Súmula nº 221, STJ - São civilmente responsáveis pelo ressarcimento do dano, decorrente de publicação pela imprensa, tanto o autor do escrito quanto o proprietário do veículo de informação.

Por outro lado, determinados "web sites" possibilitam que o usuário insira informações de forma imediata, em tempo real, sem qualquer monitoramento prévio do conteúdo por parte do provedor. É o caso de fóruns de discussão, salas de bate-papo e redes sociais. Desse modo, considerando que o provedor não exerce qualquer controle sobre a informação disponibilizada pelo internauta, não é possível atribuir-lhe a responsabilidade pelo conteúdo ilícito.

Todavia, Luiz Fernando Kazmierczak ressalta que, caso haja lapso temporal entre o fornecimento da informação pelo usuário e a sua publicação na página eletrônica, presume-se que o provedor possuía condições de realizar o controle sobre o conteúdo, de modo que deverá responder solidariamente com o autor da informação pelos danos eventualmente causados a terceiros.[115]

Ressalte-se que, para que o provedor seja responsabilizado, o controle editorial deve necessariamente ser prévio, não sendo relevante a existência de moderação posterior:

> Observe-se que o fato de um determinado fórum de discussão em tempo real dispor de moderadores e administradores que possam eventualmente modificar ou retirar da rede conteúdo questionável não representa o controle editorial necessário para responsabilizar o provedor de conteúdo, pois para que isto ocorra tal controle deve ser necessariamente prévio à publicação da mensagem.[116]

Entretanto, de acordo com Leonardi, haverá a responsabilização solidária do provedor quando este, ao ser notificado pela vítima, deixar de bloquear o acesso ao conteúdo ou de remover a informação danosa em tempo razoável.[117]

Conclui-se, portanto, que, para que haja responsabilidade solidária do provedor de conteúdo, este deve exercer controle prévio à disponibilização da informação prejudicial, ou controle posterior à notificação realizada pelo terceiro ofendido.

---

[114] KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. Responsabilidade civil dos provedores de internet. **Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor,** Porto Alegre , v.3, n.14, p.15-30, abr. 2007. p. 23.
[115] KAZMIERCZAK, *loc. cit.*
[116] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 180.
[117] LEONARDI, *loc. cit.*

1.4.5 Provedores de hospedagem

O provedor de hospedagem (também denominado por alguns autores como provedor de "hosting") é, na definição de Leonardi, a pessoa jurídica que fornece o serviço de armazenamento de dados em servidores próprios de acesso remoto, possibilitando o acesso de terceiros a esses dados, de acordo com as condições estabelecidas com o contratante do serviço. A atividade exercida pelo provedor de hospedagem é assim definida pelo autor:

> [...] um provedor de hospedagem oferece dois serviços distintos: o armazenamento de arquivos em um servidor, e a possibilidade de acesso a tais arquivos conforme as condições previamente estipuladas com o provedor de conteúdo, provedor este que pode escolher entre permitir o acesso a quaisquer pessoas ou apenas a usuários determinados. [118]

Os serviços prestados pelo provedor de hospedagem, portanto, consiste em colocar à disposição de um usuário pessoa física ou de um provedor de conteúdo espaço em equipamento de armazenagem, ou servidor, para divulgação das informações que esses usuários ou provedores queiram ver exibidos em seus *sites*.[119] Em outras palavras, a função exercida pelos provedores de hospedagem é a de hospedar páginas ou arquivos de terceiros, possibilitando o seu acesso pelos demais internautas. São exemplos de provedores de hospedagem: UolHost, KingHost, LocaWeb e Hostgator.

Ressalte-se que essa espécie de provedor não exerce qualquer controle sobre o conteúdo que hospeda em seus servidores, mas apenas dá suporte técnico para que as informações possam ser acessadas por terceiros ou pelo proprietário, que possui a liberdade de criar, modificar ou extinguir o material armazenado. Ao contrário do provedor de conteúdo, não cabe ao provedor de hospedagem o controle editorial e a fiscalização das páginas eletrônicas, conforme observado por Erica B. Barbagalo:

> [...] não se pode esperar do provedor de hospedagem atividades de fiscalização: na maioria das vezes o armazenador não tem acesso ao conteúdo do site, apenas autorizado ao seu proprietário, que pode alterar o conteúdo de suas páginas com a frequência que lhe aprouver. Ademais, várias são as páginas e sites hospedados em cada servidor, restando impossível para o provedor de hospedagem a fiscalização de conteúdo. [120]

Em razão da falta de ingerência do provedor de hospedagem sobre o conteúdo inserido por terceiro, a doutrina defende que o provedor não pode ser responsabilizado solidariamente

---

[118] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 27.
[119] BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 346.
[120] *Ibidem*, p. 358.

pelas páginas que porventura contenham conteúdo ilícito, tal como pedofilia, racismo e difamação. Nesse sentido, a analogia empregada por Marcel Leonardi:

> [...] assim como uma livraria ou banca de jornais e revistas não controla o conteúdo das publicações que vende, o provedor de hospedagem não exerce quaisquer atividades de edição, nem monitora, em regra, as informações armazenadas em seus equipamentos, não podendo, em princípio, ser responsabilizado pelo conteúdo destas”.[121]

Ademais, entende-se que não cabe ao provedor de hospedagem julgar arbitrariamente se determinado conteúdo é lícito ou ilícito.[122] Ao tomar conhecimento de que esteja hospedando páginas de conteúdo cuja licitude seja duvidosa, o provedor de hospedagem não deve remover ou bloquear o acesso às informações, mas sim dirigir-se ao Poder Judiciário, a quem caberá solucionar a controvérsia e determinar, caso confirmada a existência de ato lesivo, a adoção das providências necessárias para que seja cessado o ilícito.[123]

Também nesse sentido é o entendimento de Paulo Roberto Binicheski:

> Por óbvio, se um titular de direito autoral ou possível vítima de difamação constatarem que no aludido local existem conteúdos que lhes causam prejuízos, deve alertar o provedor de internet que hospeda o site em questão, a fim de que proceda com as diligências necessárias para fazer cessar o ilícito. E assim deve ser, pois nas relações cotidianas, se alguém estiver sendo vítima de difamação, por exemplo, em um restaurante onde alguns clientes estão conversando e tecendo comentários difamatórios sobre outrem, não é obrigação do proprietário do local determinar que cessem o diálogo ou até mesmo informar o possível difamando sobre os comentários.[124]

Entretanto, se não houverem dúvidas acerca da ilicitude do conteúdo hospedado e o provedor de hospedagem tenha sido previamente informado a esse respeito, Marcel Leonardi defende que o provedor pode ser responsabilizado caso deixe de bloquear o acesso à informação ilegal em tempo hábil.[125] A mesma opinião é compartilhada por Fernando Antonio de Vasconcelos:

> Para que o *hosting* fosse responsável, necessitaria que um usuário, sentindo-se prejudicado, comunicasse que, em determinado local, estaria acontecendo um fato antijurídico. Se, devidamente alertado, o hospedeiro não tomasse qualquer providência, aí sim seria considerado responsável, pois teria se omitido na prevenção ou coibição de um fato danoso.[126]

---

[121] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 171.
[122] BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 359.
[123] LEONARDI, *op. cit.*, p. 178.
[124] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011.p. 245.
[125] LEONARDI, *op. cit.*, p. 176.
[126] VASCONCELOS, Fernando Antonio de. **Internet:** Responsabilidade do provedor pelos danos praticados. Curitiba: Juruá, 2005. p.72.

1.4.6 Provedores de pesquisa ou motores de busca

Muita embora a classificação de Marcel Leonardi não inclua como categoria os provedores de pesquisa ou motores de busca, é relevante analisá-los, ainda que brevemente, uma vez que muito tem sido discutida a responsabilidade desses provedores pela ilicitude das páginas eletrônicas por eles exibidas.

O provedor de pesquisa pode ser definido, em termos leigos, como aquele que fornece aos internautas acesso a uma ferramenta de busca, a qual, por meio de um algoritmo, seleciona e exibe as páginas eletrônicas mais relevantes que estejam relacionadas a uma determinada palavra-chave escolhida pelo usuário. O mais significativo exemplo de servidor de pesquisa que pode ser citado é o mundialmente conhecido e utilizado Google.

Considerando a natureza e a técnica da atividade prestada pelos provedores de pesquisa, é evidente que não podem ser responsabilizados pela referenciação feita a *sites* com conteúdo ilícito, uma vez que não possuem controle sobre o resultado das buscas apresentado pelo algoritmo utilizado. A ferramenta de busca varre todos as páginas eletrônicas hospedadas na Internet, de modo que não é possível realizar uma filtragem prévia do que pode ou não ser exibido. Nesse sentido, é a opinião de Paulo Roberto Binicheski:

> Quanto à específica atividade dos motores de busca, é certo que, agindo nos moldes usualmente concebidos em sua formatação técnica, poderão estar efetuando referenciações enganosas ou ilícitas, por não possuírem a priori qualquer controle sobre a indexação efetuada. Logo, ab initio impõe o esclarecimento de que a indexação dos dados existentes em rede é operada de forma automática, consequentemente, enorme quantidade de materiais e informações prejudiciais integrará o lote do acervo disponibilizado. Portanto, sob nosso ordenamento civilista, diante da impossibilidade concreta de um controle seletivo e a priori do manancial de informações possíveis, devem ser os motores de busca considerados irresponsáveis quando não tenham conhecimento concreto de informação ilícita indexada em seus serviços. [127]

De acordo com Binicheski, tampouco é possível, em face da técnica empregada, que o provedor de pesquisa selecione palavras-chave indicadoras de ilicitude, impedindo o acesso aos resultados a elas relacionados. Ademais, caso tal medida fosse determinada, além da imposição de um ônus excessivamente difícil de ser cumprido com efetividade pelo provedor,

---

[127] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 256.

haveria uma latente inconstitucionalidade pelo caráter violador da liberdade de expressão e da proibição da censura. [128]

Entretanto, embora o provedor de pesquisa não possa exercer um controle preventivo sobre os resultados que serão apresentados à palavra-chave escolhida, é possível atribuir ao provedor o dever de retirada de determinada informação que leve à violação de direito subjetivo de outrem, desde que haja conhecimento efetivo pelo provedor desta lesão à esfera subjetiva do indivíduo.[129]

[128] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 256
[129] *Ibidem*, p. 257.

2 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET E A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Como já exposto no capítulo anterior, há uma grande controvérsia na jurisprudência acerca da espécie de responsabilidade civil aplicável aos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos praticados por seus usuários. Não raro, as câmaras ou turmas de um mesmo Tribunal decidem a questão de forma completamente distinta e contraditória entre si, ora adotando a responsabilidade objetiva com fundamento na relação de consumo ou na atividade de risco do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, ora adotando a responsabilidade subjetiva.

A relevância do assunto fez com que o Supremo Tribunal Federal reconhecesse, em março de 2012, a existência de repercussão geral no Agravo em Recurso Extraordinário nº 660.861, em que se discute se, à falta de regulamentação legal da matéria, existe o dever do provedor de hospedagem de página eletrônica de fiscalizar o conteúdo publicado em seus domínios eletrônicos e de excluir as informações consideradas ofensivas, sem necessidade de intervenção do Poder Judiciário. O caso se trata de uma ação de indenização por danos morais proposta por uma usuária da rede social *Orkut* contra a empresa Google, em razão de ter se sentido ofendida por comunidade que continha críticas direcionadas a ela.

Enquanto o Supremo Tribunal Federal não julga a questão, cabe analisar como o Superior Tribunal de Justiça vem decidindo as demandas relativas à responsabilidade dos provedores de Internet pelo conteúdo gerado por terceiros, uma vez que as decisões desse tribunal superior têm sido usualmente utilizadas como parâmetro para os julgamentos realizados nas instâncias inferiores.

A primeira vez que o Superior Tribunal de Justiça enfrentou o assunto foi em 23 de novembro de 2004, no Recurso Especial nº 566.468/RJ, de relatoria do ministro Jorge Scaterzzini, cujo acórdão restou assim ementado:

> DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL - RECURSO ESPECIAL - INDENIZAÇÃO - ART. 159 DO CC/16 E ARTS. 6º, VI, E 14, DA LEI Nº 8.078/90 - DEFICIÊNCIA NA FUNDAMENTAÇÃO - SÚMULA 284/STF - PROVEDOR DA INTERNET - DIVULGAÇÃO DE MATÉRIA NÃO AUTORIZADA - RESPONSABILIDADE DA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO - RELAÇÃO DE CONSUMO - REMUNERAÇÃO INDIRETA - DANOS MORAIS - QUANTUM RAZOÁVEL - VALOR MANTIDO.
> 1 - Não tendo a recorrente explicitado de que forma o v. acórdão recorrido teria violado determinados dispositivos legais (art. 159 do Código Civil de 1916 e arts. 6º, VI, e 14, ambos da Lei nº 8.078/90), não se conhece do Recurso Especial, neste aspecto, porquanto deficiente a sua fundamentação. Incidência da Súmula 284/STF.

> 2 - Inexiste violação ao art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto, para a caracterização da relação de consumo, o serviço pode ser prestado pelo fornecedor mediante remuneração obtida de forma indireta.
> 3 - Quanto ao dissídio jurisprudencial, consideradas as peculiaridades do caso em questão, quais sejam, psicóloga, funcionária de empresa comercial de porte, inserida, equivocadamente e sem sua autorização, em site de encontros na internet, pertencente à empresa-recorrente, como "pessoa que se propõe a participar de programas de caráter afetivo e sexual", inclusive com indicação de seu nome completo e número de telefone do trabalho, o valor fixado pelo Tribunal a quo a título de danos morais mostra-se razoável, limitando-se à compensação do sofrimento advindo do evento danoso.
> Valor indenizatório mantido em 200 (duzentos) salários mínimos, passível de correção monetária a contar desta data.
> 4 - Recurso não conhecido. [130]

O julgado diz respeito a uma ação de indenização por danos morais proposta contra a empresa Terra Networks Brasil S/A, em razão do nome e do número de telefone da demandante terem sido inseridos, equivocamente e sem a sua autorização, em *site* de encontros de propriedade da demandada, fato que teria causado danos à sua imagem e à sua reputação.

Na breve decisão, a Corte entendeu que restou configurada a relação de consumo, uma vez que o conceito de serviço previsto na norma consumerista abrange tanto a remuneração direta quanto a indireta. Desse modo, o provedor de hospedagem do *site* foi considerado responsável e, por consequência, condenado a indenizar os danos morais sofridos pela autora.

Mais recentemente, em 21 de junho de 2012, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, no REsp 997.993/MG, voltou a julgar demanda semelhante:

> RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ANÚNCIO ERÓTICO FALSO PUBLICADO EM SITES DE CLASSIFICADOS NA INTERNET. DEVER DE CUIDADO NÃO VERIFICADO. SERVIÇOS PRESTADOS EM CADEIA POR MAIS DE UM FORNECEDOR. SITE DE CONTEÚDO QUE HOSPEDA OUTRO. RESPONSABILIDADE CIVIL DE TODOS QUE PARTICIPAM DA CADEIA DE CONSUMO.
> 1. No caso, o nome do autor foi anunciado em sites de classificados na internet, relacionando-o com prestação de serviços de caráter erótico e homossexual, tendo sido informado o telefone do local do seu trabalho. O sítio da rede mundial de computadores apontado pelo autor como sendo o veiculador do anúncio difamante - ipanorama.com - é de propriedade da ré TV Juiz de Fora Ltda., a qual mantinha relação contratual com a denunciada, Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, proprietária do portal O Click, que se hospedava no site da primeira ré e foi o disseminador do anúncio. Este último (O Click) responsabilizava-se contratualmente pela "produção de quaisquer dados ou informações culturais, esportivas, de comportamento, serviços, busca, classificados, webmail e outros serviços de divulgação".

---

[130] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 566.468/RJ. Recorrente: Terra Networks do Brasil S/A. Recorrido: Iraci Monteiro de Carvalho. Relator: Min. Jorge Scartezzini. Brasília, 23 nov. 2004. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=200301325557&dt_publicacao=17/12/2004>. Acesso em: 06 dez. 2012.

> 2. Com efeito, cuida-se de relação de consumo por equiparação, decorrente de evento relativo a utilização de provedores de conteúdo na rede mundial de computadores, organizados para fornecer serviços em cadeia para os usuários, mediante a hospedagem do site "O click" no site "ipanorama.com".
> 3. Assim, a solução da controvérsia deve partir da principiologia do Código de Defesa do Consumidor fundada na solidariedade de todos aqueles que participam da cadeia de produção ou da prestação de serviços. Para a responsabilização de todos os integrantes da cadeia de consumo, apura-se a responsabilidade de um deles, objetiva ou decorrente de culpa, caso se verifiquem as hipóteses autorizadoras previstas no CDC. A responsabilidade dos demais integrantes da cadeia de consumo, todavia, não decorre de seu agir culposo ou de fato próprio, mas de uma imputação legal de responsabilidade que é servil ao propósito protetivo do sistema.
> 4. No caso em apreço, o site O click permitiu a veiculação de anúncio em que, objetivamente, comprometia a reputação do autor, sem ter indicado nenhuma ferramenta apta a controlar a idoneidade da informação. Com efeito, é exatamente no fato de o veículo de publicidade não ter se precavido quanto à procedência do nome, telefone e dados da oferta que veiculou, que reside seu agir culposo, uma vez que a publicidade de anúncios desse jaez deveria ser precedida de maior prudência e diligência, sob pena de se chancelar o linchamento moral e público de terceiros.
> 5. Mostrando-se evidente a responsabilidade civil da empresa Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, proprietária do site O click, configurada está a responsabilidade civil da TV Juiz de Fora, proprietária do site ipanorama.com, seja por imputação legal decorrente da cadeia de consumo, seja por culpa in eligendo.
> 6. Indenização por dano moral arbitrada em R$ 30.000,00 (trinta mil reais).
> 7. Recurso especial provido. [131]

A exemplo do caso anterior, este trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada contra a empresa TV Juiz de Fora Ltda., proprietária do *site i.panorama*, no qual, por meio do portal *O Click*, veiculou-se anúncio erótico contendo o nome do autor e o telefone do seu local de trabalho, o que teria comprometido a sua honra e a sua idoneidade, sobretudo no emprego. A TV Juiz de Fora Ltda. denunciou à lide a empresa Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, aduzindo ser esta a responsável pelos anúncios divulgados no portal *O Click*.

Na decisão, o ministro relator Luís Felipe Salomão ressaltou, primeiramente, a existência de relação contratual entre as empresas TV Juiz de Fora Ltda. e Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, na medida em que o portal *O Click*, de propriedade da segunda empresa, estava hospedado no *site i.panorama*, de propriedade da primeira ré. Em seguida, o relator asseverou que, no caso concreto, o autor da ação se equipara ao consumidor, nos termos do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se trata de terceiro atingido pela relação de consumo entre o provedor de Internet e o usuário. Assim, incidindo à hipótese as normas consumeristas, o relator adotou o entendimento de que há responsabilidade solidária de todos aqueles que participam da cadeia de prestação de serviços.

---

[131] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 997.993/MG. Recorrente: Robson Gerônimo Maciel. Recorridos: Mídia Um Publicidade Propaganda e Marketing Ltda.; TV Juiz de Fora Ltda. Recorrido: Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 21 jun. 2012.

No que se refere à responsabilidade da empresa Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, proprietária do portal *O Click*, o ministro relator posicionou-se no sentido de que esta agiu culposamente, na medida em que deixou de exercer controle possível e viável sobre o conteúdo do anúncio publicado, não se precavendo quanto à procedência do nome, telefone e dados da oferta veiculada. De acordo com o ministro, a evidência da culpa dispensaria até mesmo a invocação da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, contudo, afirmou que se aplica à hipótese o art. 14 da lei consumerista, haja vista se tratar de dano decorrente de serviço defeituoso.

Desse modo, uma vez reconhecida a responsabilidade da empresa Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, a empresa TV Juiz de Fora Ltda., proprietária do *site i.panorama* - que atuou como provedor de hospedagem do portal *O Click* - foi considerada solidariamente responsável, seja pela imputação legal decorrente da cadeia de consumo, seja pela culpa *in elegendo*, em razão da manifesta parceria comercial.

As decisões proferidas pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, vêm afirmando que não é possível exigir dos provedores de serviços de Internet uma fiscalização prévia do conteúdo inserido pelos usuários. Nesse sentido é o acórdão do Recurso Especial nº 1.193.764/SP, considerado um verdadeiro “leading case” no que diz respeito à responsabilidade civil dos provedores de Internet por ilícitos praticados pelos usuários de redes sociais. Trata-se de questão de especial relevância, uma vez que grande parte das demandas envolvendo provedores de Internet estão diretamente relacionadas a conteúdo publicado em *sites* como *Orkut* e *Facebook*, ambientes virtuais propícios para a disseminação anônima de ofensas a terceiros.

O referido acórdão, de relatoria da ministra Nancy Andrighi, restou assim ementado:

> DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CONTEÚDO. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TEOR DAS INFORMAÇÕES POSTADAS NO SITE PELOS USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA IMEDIATA DO AR. DEVER. DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CADA USUÁRIO. DEVER. REGISTRO DO NÚMERO DE IP. SUFICIÊNCIA.
> 1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.
> 2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração" contido no art. 3º, § 2º, do CDC deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.
> 3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de

> modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos.
> 4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.
> 5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.
> 6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo.
> 7. Ainda que não exija os dados pessoais dos seus usuários, o provedor de conteúdo, que registra o número de protocolo na internet (IP) dos computadores utilizados para o cadastramento de cada conta, mantém um meio razoavelmente eficiente de rastreamento dos seus usuários, medida de segurança que corresponde à diligência média esperada dessa modalidade de provedor de serviço de internet.
> 8. Recurso especial a que se nega provimento. [132]

Na hipótese, a parte autora ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais em desfavor de Google Brasil Internet Ltda., sob o argumento de que teria sido alvo de ofensas em página eletrônica da rede social *Orkut*, mantida pelo Google. A lide, portanto, versa sobre a responsabilidade ou não do provedor pelo conteúdo das informações veiculadas no referido *site*.

A ministra relatora, primeiramente, analisou a natureza jurídica do serviço prestado pelos provedores de serviços de Internet, discorrendo acerca das espécies de provedores reconhecidas pela doutrina. No caso concreto – rede de relacionamento virtual -, o Google teria atuado como provedor de conteúdo, uma vez que o serviço consiste na disponibilização de informações e divulgação de comentários e imagens por parte de seus usuários, que criam perfis pessoais na rede com a finalidade de se relacionar com outras pessoas, sendo possível também a criação de comunidades sobre os mais variados tópicos, nas quais são realizados debates e troca de informações entre os integrantes do grupo.

No que tange à existência de relação de consumo, a ministra relatora entendeu ser inegável que a exploração comercial da Internet sujeita-se ao Código de Defesa do Consumidor, salientando que as peculiaridades da caráter virtual da relação não afastam as bases de um negócio jurídico clássico, composto pela legítima manifestação de vontade das

---

[132] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1193764/SP. Recorrente: I P da S B. Recorrido: Google Brasil Internet Ltda. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 14 dez. 2010. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201000845120&dt_publicacao=08/08/2011>. Acesso em: 06 dez. 2012.

partes, objeto lícito, possível, determinado ou determinável, e forma prescrita ou não defesa em lei.

Ademais, a decisão entendeu que o fato do serviço ser prestado de forma gratuita pelo provedor de Internet não descaracteriza a relação de consumo, pois, consoante entendimento da melhor doutrina, a expressão “remuneração” contida no art. 3º, §2º, CDC, permite incluir o ganho indireto do fornecedor. Na hipótese, entendeu-se que a empresa recorrida é remunerada indiretamente pelo serviço prestado no *site Orkut*, uma vez que este constitui ferramenta de divulgação e crescimento da marca Google, além de possuir espaços destinados à publicidade.

Muito embora reconhecida a incidência da lei consumerista à relação entre usuário e provedor, a ministra sustentou que a responsabilidade da empresa fica adstrita à atividade por ela desenvolvida no *site*, a qual, no caso, consiste na disponibilização de informações encaminhadas pelos usuários. Desse modo, seriam deveres inerentes à atividade do Google a garantia do sigilo, da segurança e da inviolabilidade dos dados cadastrais de seus usuários, bem como o adequado funcionamento e manutenção das contas individuais e comunidades desses usuários.

Por outro lado, a fiscalização dos conteúdos postados por cada usuário não constituiria, nos termos da decisão, atividade intrínseca do serviço prestado pelo provedor, o que leva ao afastamento da alegação de que o serviço seria defeituoso em virtude da ausência de controle do material inserido na rede social.

A decisão também afastou a responsabilização do provedor com base no risco da atividade, prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil de 2002. Isso porque o risco que enseja a responsabilidade objetiva não seria o risco habitual, mas aquele próprio de atividades com elevado potencial ofensivo. Assim, aplicando-se a regra ao ambiente virtual, considerou-se que o dano moral não é um risco inerente à atividade dos provedores de Internet.

O voto da ministra relatora trouxe, ainda, considerações acerca da inviabilidade da exigência de prévia análise pelo provedor do conteúdo das informações postadas, o que se equipararia à quebra do sigilo de correspondência e das comunicações, vedada pelo art. 5º, XII, da Constituição Federal.

A ministra afirmou, também, que o controle prévio das informações acabaria por eliminar a possibilidade de transmissão de dados em tempo real - um dos principais atrativos

da Internet - o que ocasionaria um enorme retrocesso no mundo cibernético, causando impactos negativos para inúmeros serviços virtuais difundidos no cotidiano das pessoas.

Ademais, de acordo com o entendimento da relatora, ainda que fosse possível exigir a fiscalização do material publicado pelos usuários sem descaracterizar o serviço prestado pelo provedor, surgiria um problema ainda maior, consistente na definição dos parâmetros para apurar se o conteúdo é ou não potencialmente ofensivo, ante a subjetividade que cerca o dano moral.

Entretanto, a ministra advertiu que a inexistência de responsabilidade objetiva dos provedores não significa que estes estão inteiramente isentos de serem responsabilizados pelo tráfego de informações em seus sites, uma vez que há o dever de retirar o conteúdo ofensivo do ar assim que se tornarem cientes de sua existência, sob pena de responderem solidariamente com o autor do ato ilícito em razão da conduta omissiva.

Além da obrigação de retirar o conteúdo ofensivo da página eletrônica assim que dele tomar conhecimento, a ministra ressaltou que o provedor tem o dever de propiciar meios para identificação de seus usuários, a fim de coibir o anonimato na rede e possibilitar que a cada conduta seja atribuída uma autoria certa e determinada, uma vez que o serviço oferecido pelo provedor autoriza que os usuários externem livremente a sua opinião. Caso o provedor não adote as providências mínimas que estiverem ao seu alcance para individualização dos usuários, cuja efetividade será avaliada de acordo com as circunstâncias do caso concreto, responderá subsidiariamente pelos danos causados por terceiros.

Tal conclusão não é atingida pela excelentíssima ministra sem uma importante ponderação acerca da natureza peculiar e das características intrínsecas da Internet, sem as quais esta não seria a ferramenta popular e universal que é nos dias de hoje. Entre essas características essenciais, destacam-se a liberdade, a informalidade, a intangibilidade, o dinamismo e o próprio anonimato. A relatora discorre sobre estes temas, reconhecendo que tais condições são indispensáveis para a existência e para o desenvolvimento da rede, porém, devem ser conciliadas com mecanismos que coíbam o uso da Internet para a prática de abusos. Acerca desse ponto, merece transcrição parte da respeitável análise efetuada pela ministra:

> A internet é sem dúvida uma ferramenta consolidada em âmbito mundial, que se incorporou no cotidiano de todos nós, mas cuja continuidade depende da criação de mecanismos capazes de reprimir sua utilização para fins perniciosos, sob pena dos malefícios da rede suplantarem suas vantagens, colocando em xeque o seu futuro.
> Diante disso, ainda que muitos busquem na web o anonimato, este não pode ser pleno e irrestrito. A existência de meios que possibilitem a identificação de cada

> usuário se coloca como um ônus social, a ser suportado por todos nós objetivando preservar a integridade e o destino da própria rede.
> Isso não significa colocar em risco a privacidade dos usuários. Os dados pessoais fornecidos ao provedor devem ser mantidos em absoluto sigilo – tal como já ocorre nas hipóteses em que se estabelece uma relação sinalagmática via internet, na qual se fornece nome completo, números de documentos pessoais, endereço, número de cartão de crédito, entre outros – sendo divulgados apenas quando se constatar a prática de algum ilícito mediante ordem judicial.
> Também não significa que se deva exigir um processo de cadastramento imune a falhas. A mente criminosa é sagaz e invariavelmente encontra meios de burlar até mesmo os mais modernos sistemas de segurança. O que se espera dos provedores é a implementação de cuidados mínimos, consentâneos com seu porte financeiro e seu know-how tecnológico – a ser avaliado casuisticamente, em cada processo – de sorte a proporcionar aos seus usuários um ambiente de navegação saudável e razoavelmente seguro.

Analisando a hipótese dos autos, a ministra relatora concluiu que não houve ilegalidade nos atos praticados pelo Google, uma vez que a empresa, após tomar ciência do conteúdo ofensivo à pessoa da autora, adotou todas as medidas necessárias para imediata remoção do material. Salientou, ainda, que o Google disponibiliza na rede social *Orkut* um canal destinado à denúncias de abusos por parte dos usuários e comunidades, bem como para a solicitação de exclusão de perfis falsos.

No que se refere à adoção de providências para identificar o responsável pela inserção do material ofensivo à moral da recorrente, o Google informou que efetua o registro do número de protocolo na Internet (IP) dos computadores utilizados para cadastramento das contas, por meio do qual seria possível rastrear os respectivos usuários. Ressalvou, contudo, que não houve pedido de identificação do autor das ofensas, de modo que os dados não poderiam ser revelados, sob pena de ser responsabilizado pela violação do sigilo das informações.

A relatora, ao fim de seu voto, afirmou que realmente não houve qualquer pedido para que fosse identificado o usuário que inseriu o material agressivo, entendendo ser suficiente o registro do número de protocolo de Internet como meio de rastreamento dos usuários, uma vez que tal medida corresponde à diligencia média esperada de um provedor de conteúdo.

Inexistindo responsabilidade do Google pela veiculação de mensagens ofensivas à moral da recorrente, foi negado provimento ao recurso por unanimidade, tendo os demais ministros acompanhado integralmente o voto da relatora.

Em suma, pois, tem-se que, nos termos da decisão, os provedores de conteúdo: (i) não respondem objetivamente pela inserção no site, por terceiros, de informações ilegais; (ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo das informações postadas no site por seus usuários; (iii) devem, assim que tiverem conhecimento inequívoco da existência

de dados ilegais no site, removê-los imediatamente, sob pena de responderem pelos danos respectivos; (iv) devem manter um sistema minimamente eficaz de identificação de seus usuários, cuja efetividade será avaliada caso a caso.

Em relação ao prazo que o provedor de Internet dispõe para remover o conteúdo ilícito publicado pelo usuário, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial nº 1.323.754/RJ, datado de 19 de junho de 2012, definiu que o provedor deve impedir o acesso ao material em até 24 horas, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, conforme a seguinte ementa:

> RESPONSABILIDADE CIVIL. INTERNET. REDES SOCIAIS. MENSAGEM OFENSIVA. CIÊNCIA PELO PROVEDOR. REMOÇÃO. PRAZO.
> 1. A velocidade com que as informações circulam no meio virtual torna indispensável que medidas tendentes a coibir a divulgação de conteúdos depreciativos e aviltantes sejam adotadas célere e enfaticamente, de sorte a potencialmente reduzir a disseminação do insulto, minimizando os nefastos efeitos inerentes a dados dessa natureza.
> 2. Uma vez notificado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, o provedor deve retirar o material do ar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.
> 3. Nesse prazo de 24 horas, não está o provedor obrigado a analisar o teor da denúncia recebida, devendo apenas promover a suspensão preventiva das respectivas páginas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o perfil ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso.
> 4. O diferimento da análise do teor das denúncias não significa que o provedor poderá postergá-la por tempo indeterminado, deixando sem satisfação o usuário cujo perfil venha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve possível, dar uma solução final para o conflito, confirmando a remoção definitiva da página de conteúdo ofensivo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-a no ar, adotando, nessa última hipótese, as providências legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar.
> 5. Recurso especial a que se nega provimento. [133]

O Recurso Especial foi interposto pela empresa Google Brasil Internet Ltda. em ação de indenização por danos morais proposta por vítima de ofensas publicadas na rede social *Orkut*. No caso concreto, após ter sido notificada - via ferramenta denominada “Denúncia de Abusos”, disponibilizada aos usuários da rede social *Orkut* - acerca da existência de um perfil falso denegrindo a imagem da autora, a empresa Google levou dois meses para excluir a referida página eletrônica ofensiva.

A empresa, em suas razões de recurso, sustentou que o lapso temporal entre o recebimento da notificação e a retirada do conteúdo se mostrou razoável, considerando que

---

[133] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1323754/RJ. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Grasiele Salme Leal. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 19 jun. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201200057484&dt_publicacao=28/08/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

recebe diariamente milhares de ordens judiciais e notificações solicitando a remoção de material apontado como ilícito. Aduziu, ainda, que cada pedido é analisado individualmente, concedendo prioridade para ordens judiciais e casos que demonstrem uma gravidade maior. Asseverou também que opera seus servidores a partir de incontáveis computadores, lotados em diferentes locais do planeta, abarrotados de informações dos mais diversos tipos e origem, de modo que é necessário algum lapso temporal para que seja possível rastrear e remover o conteúdo denunciado.

Em seu voto, a ministra relatora Nancy Andrighi sustentou que o reconhecimento de que não se pode exigir que os provedores de conteúdo exerçam controle prévio sobre o que é inserido pelos seus usuários gera como contrapartida a necessidade do conteúdo ilícito ser sumariamente excluído, a fim de minimizar os seus efeitos lesivos. Desse modo, muito embora não se possa obrigar que o provedor analise em tempo real o teor de cada denúncia recebida, é razoável exigir que o provedor realize em até 24 horas uma suspensão preventiva das páginas denunciadas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações.

A relatora asseverou, ainda, que, embora esse procedimento eventualmente possa violar os direitos dos usuários cujas páginas venham a ser indevidamente suprimidas, deve prevalecer a proteção da dignidade e da honra das possíveis vítimas, uma vez que os danos que podem advir da divulgação de informações ofensivas é superior àqueles que podem advir da supressão da página eletrônica. Além disso, o diferimento da análise das denúncias não pode se dar por tempo indeterminado, cabendo ao provedor dar uma solução para o caso da forma mais breve possível, removendo definitivamente o conteúdo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-o no ar.

Os demais ministros acompanharam integralmente o voto da relatora, sendo negado provimento, por unanimidade, ao Recurso Especial.

Também no que diz respeito ao dever de retirada de conteúdo ilícito pelos provedores de serviços de Internet, assim dispõe a ementa do acórdão proferido no Recurso Especial nº 1.175.675/RS, julgado em 9 de agosto de 2011 pela Quarta Turma:

> CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. MENSAGENS OFENSIVAS À HONRA DO AUTOR VEICULADAS EM REDE SOCIAL NA INTERNET (ORKUT). MEDIDA LIMINAR QUE DETERMINA AO ADMINISTRADOR DA REDE SOCIAL (GOOGLE) A RETIRADA DAS MENSAGENS OFENSIVAS. FORNECIMENTO POR PARTE DO OFENDIDO DAS URLS DAS PÁGINAS NAS QUAIS FORAM VEICULADAS AS OFENSAS. DESNECESSIDADE. RESPONSABILIDADE TÉCNICA EXCLUSIVA DE QUEM SE BENEFICIA DA AMPLA LIBERDADE DE ACESSO DE SEUS USUÁRIOS.

> 1. O provedor de internet - administrador de redes sociais -, ainda em sede de liminar, deve retirar informações difamantes a terceiros manifestadas por seus usuários, independentemente da indicação precisa, pelo ofendido, das páginas que foram veiculadas as ofensas (URL's).
> 2. Recurso especial não provido. [134]

Trata-se de Recurso Especial interposto pela Google Brasil Internet Ltda., que se insurge contra a medida cautelar que determinou que a empresa excluísse da rede social *Orkut* toda e qualquer menção difamatória do nome do autor dentro do prazo máximo de 48 horas, sob pena de multa diária no valor de R$ 800,00.

Aduziu a recorrente que a liminar é impossível de ser cumprida, dada a inviabilidade de se proceder a uma varredura da rede social com a finalidade de localizar conteúdo difamatório, sendo imprescindível que se identifique de forma precisa a página eletrônica que hospeda o material ilícito, mediante indicação da sua *URL* (“Uniform Resource Locator”). Salientou, ainda, que a busca genérica por nomes e palavras inviabiliza a localização eficiente de páginas na Internet, em face da variação de grafia e uso de símbolos. Informou também que disponibiliza um canal de denúncias aos usuários, tendo este sido utilizado pelo autor, com o que foi possível remover parte do conteúdo indesejado.

A Quarta Turma, por unanimidade, decidiu que a alegada ausência de ferramentas capazes de fazer uma varredura das mensagens incontroversamente difamantes na rede social *Orkut* não pode ser oposta em favor do provedor de Internet, tendo em vista que tal deficiência técnica faria parte do amplo mecanismo liberal de acesso à página eletrônica, atraindo mais usuários e fomentando a aferição de lucros pela recorrente. Desse modo, não é possível conceber a ideia de que a ausência de mecanismos técnicos para solucionar problemas em um produto novo no mercado isentaria o fabricante de providenciar alguma solução. De acordo com o ministro relator, Luís Felipe Salomão, sendo a Google a empresa que criou o serviço colocado à disposição dos internautas, deve responder pelas eventuais consequências desastrosas geradas pela ausência de controle dos usuários de sua rede social.

Ademais, sustentou o relator que não é crível que uma empresa do porte da Google não possua capacidade técnica para identificar as páginas que contenham mensagens depreciativas à honra do autor, independentemente da identificação precisa, por parte deste, do endereço eletrônico (*URLs*) das respectivas páginas.

---

[134] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1175675/RS. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Tiago Valenti. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 09 ago. 2011. Disponível em: < https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201000054393&dt_publicacao=20/09/2011>. Acesso em: 06 dez. 2012.

No tocante à suposta impossibilidade do provedor de Internet realizar um juízo subjetivo de valor acerca da potencialidade lesiva das mensagens publicadas em seu *site*, o relator afirmou que a empresa poderia dispor de corpo técnico especializado, jurídico ou orientado por especialista do direito, a fim de examinar a ilicitude dos materiais inseridos pelos usuários da rede social.

Portanto, de acordo com o entendimento adotado pela Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, é legítima a decisão que determinou à empresa Google a remoção de toda e qualquer menção difamatória do nome do autor dentro do prazo máximo de 48 horas.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, recentemente, julgou demandas relativas especificamente à responsabilidade civil dos provedores de correio eletrônico e dos provedores de pesquisa, adotando entendimento similar ao exposto nas decisões que tratam da responsabilidade dos provedores de conteúdo, apenas adaptando os fundamentos para as respectivas espécies de provedores.

O Recurso Especial nº 1.316.921/RJ, julgado em 26 de junho de 2012, trata do caso dos provedores de pesquisa, restando o acórdão assim ementado:

> CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE PESQUISA. FILTRAGEM PRÉVIA DAS BUSCAS. DESNECESSIDADE. RESTRIÇÃO DOS RESULTADOS. NÃO-CABIMENTO. CONTEÚDO PÚBLICO. DIREITO À INFORMAÇÃO.
> 1. A exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.
> 2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.
> 3. O provedor de pesquisa é uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois não inclui, hospeda, organiza ou de qualquer outra forma gerencia as páginas virtuais indicadas nos resultados disponibilizados, se limitando a indicar links onde podem ser encontrados os termos ou expressões de busca fornecidos pelo próprio usuário.
> 4. A filtragem do conteúdo das pesquisas feitas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de pesquisa, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não exerce esse controle sobre os resultados das buscas.
> 5. Os provedores de pesquisa realizam suas buscas dentro de um universo virtual, cujo acesso é público e irrestrito, ou seja, seu papel se restringe à identificação de páginas na web onde determinado dado ou informação, ainda que ilícito, estão sendo livremente veiculados. Dessa forma, ainda que seus mecanismos de busca facilitem o acesso e a consequente divulgação de páginas cujo conteúdo seja potencialmente ilegal, fato é que essas páginas são públicas e compõem a rede mundial de computadores e, por isso, aparecem no resultado dos sites de pesquisa.
> 6. Os provedores de pesquisa não podem ser obrigados a eliminar do seu sistema os resultados derivados da busca de determinado termo ou expressão, tampouco os resultados que apontem para uma foto ou texto específico, independentemente da indicação do URL da página onde este estiver inserido.

> 7. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de informação assegurada pelo art. 220, § 1º, da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa.
> 8. Preenchidos os requisitos indispensáveis à exclusão, da web, de uma determinada página virtual, sob a alegação de veicular conteúdo ilícito ou ofensivo - notadamente a identificação do URL dessa página - a vítima carecerá de interesse de agir contra o provedor de pesquisa, por absoluta falta de utilidade da jurisdição. Se a vítima identificou, via URL, o autor do ato ilícito, não tem motivo para demandar contra aquele que apenas facilita o acesso a esse ato que, até então, se encontra publicamente disponível na rede para divulgação.
> 9. Recurso especial provido. [135]

O caso em comento diz respeito à ação ordinária proposta pela famosa apresentadora Maria da Graça Xuxa Meneghel contra a empresa Google Brasil Internet Ltda., objetivando a remoção pelo provedor de pesquisa de resultados relativos à busca pela expressão “xuxa pedófila” ou qualquer outra que associe o nome da autora a uma prática criminosa. A empresa Google interpôs recurso especial contra a decisão que admitiu a concessão liminar do pedido da autora, aduzindo que não é possível exigir que se realize o monitoramento de todo o conteúdo apontado como resultado em sua ferramenta de buscas a fim de verificar se as imagens ali indicadas são ou não referentes e ofensivas à recorrida.

O voto da ministra relatora, no que se refere especificamente à responsabilidade dos provedores de pesquisa pelos resultados apontados, ponderou que o papel dessa espécie de provedor se restringe à identificação de páginas na Internet onde determinado dado ou informação, ainda que ilícito, estão sendo livremente veiculados. Sendo assim, ainda que a atividade do provedor de pesquisa facilite o acesso e a divulgação de páginas com conteúdo ilegal, estas páginas são públicas e compõem a rede mundial de computadores.

A ministra ressaltou, ainda, que a dificuldade de requerer a exclusão de inúmeras páginas destinadas à exploração do conteúdo ilícito não justifica a transferência dessa responsabilidade para o provedor de pesquisa, especialmente porque este teria as mesmas dificuldades encontradas por cada interessado individualmente considerado. Como muito bem observado pela relatora, os computadores não conseguem desenvolver a capacidade de desenvolver raciocínios subjetivos, de modo que, por mais que os provedores de Internet possuam sistemas e equipamentos de altíssima tecnologia, não há como delegar a máquinas a tarefa de determinar se um *site* possui ou não conteúdo ofensivo a determinada pessoa.

---

[135] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1316921/RJ. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Maria da Graça Xuxa Meneghel. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 26 jun. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201103079096&dt_publicacao=29/06/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

Conforme consta no voto da ministra relatora, o mecanismo de busca dos provedores de pesquisa trabalha em 03 etapas: (i) uma espécie de robô navega pela *web* identificando páginas; (ii) uma vez identificada, a página passa por uma indexação, que cataloga e mapeia cada palavra existente, compondo a base de dados para as pesquisas; e (iii) realizada uma busca pelo usuário, um processador compara os critérios da pesquisa com as informações indexadas e inseridas na base de dados do provedor, determinando quais páginas são relevantes e apresentando o resultado.

Esse mecanismo torna impraticável o controle prévio dos resultados da pesquisa, de modo que, de acordo com a decisão tomada pela Terceira Turma, não é possível impor esse ônus aos provedores. Além disso, ainda que tal controle fosse possível, a verificação antecipada do conteúdo de cada página prejudicaria a disponibilização de dados em tempo real, um dos maiores atrativos da Internet, conforme salienta o voto da ministra Nancy Andrighi.

Reconhecendo que os provedores de pesquisa somente podem responder a comandos objetivos, a ministra relatora passou a questionar a razoabilidade de se impor aos provedores de pesquisa a obrigação de restringir resultados relativos à busca de termos específicos, tal como “xuxa pedófila”. Conforme exposto no acórdão, a imposição de critérios objetivos de limitação às pesquisas teria pouca efetividade, uma vez que em pouco tempo se encontrariam meios de burlas as restrições de busca, por intermédio da utilização de termos ou expressões semelhantes ou equivalentes, que não seriam filtradas pela limitada capacidade de raciocínio dos computadores. Outro ponto negativo apontado é o de que a imposição de obstáculos para o acesso a determinado conteúdo poderia acabar incentivando a ação de *hackers*, que buscariam o desafio de encontrar meios para facilitar a disseminação das informações cuja divulgação se pretende restringir. Ademais, a medida restritiva se tornaria inócua, uma vez que não alcançaria os provedores de pesquisa localizados em outros países, por meio dos quais seria possível realizar as mesmas buscas, obtendo resultados semelhantes.

A ministra ponderou, ainda, que essa forma de censura dificultaria sobremaneira a localização de qualquer página com a palavra ou expressão proibida, independentemente do seu conteúdo ser ou não ilegal, tolhendo o direito à informação. Aduziu a relatora que, sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, deve prevalecer a garantia da liberdade de informação assegurada pelo art. 220, § 1º, da Constituição Federal.

No que se refere à viabilidade de restrição dirigida especificamente a determinado

conteúdo previamente indicado pela vítima, a ministra salientou que tal limitação, se cabível, deveria emanar sempre de ordem judicial, uma vez que não se pode delegar o juízo acerca do potencial ofensivo de determinado conteúdo à discricionariedade da vítima ou do provedor. Muito embora esse raciocínio seja inverso àquele adotado nas decisões relativas à responsabilidade dos provedores de conteúdo de redes sociais, nas quais há obrigação de retirada do material ilícito mediante mera notificação extrajudicial, a ministra afirma que tal distinção ocorre porque, no caso específico das redes sociais, o próprio provedor disponibiliza um serviço de denúncia contra conteúdo ilícito ou ofensivo, rogando-se, nos termos de uso a que adere cada usuário, o direito de suprimir a respectiva página. Há, portanto, um acordo particular que autoriza o provedor a exercer esse juízo discricionário, circunstância ausente nos *sites* de pesquisa, cuja utilização sequer exige cadastramento.

Também foi reconhecido na decisão que, ainda que houvesse ordem judicial determinando a remoção de determinado resultado, o cumprimento da medida não seria possível sem o endereço eletrônico (*URLs*) das páginas a serem suprimidas. Entretanto, tendo conhecimento dos endereços eletrônicos das páginas ofensivas, a vítima não possuiria interesse de agir em demandar contra o provedor de pesquisa, pois, a partir do *URL* da página, surge a possibilidade de identificar e acionar diretamente o autor do ato ilícito. Desse modo, uma vez excluída da Internet a página ofensiva, o respectivo conteúdo seria automaticamente excluído do resultado das buscas realizadas junto a qualquer provedor de pesquisa.

Portanto, nos termos da decisão, os provedores de pesquisa: (i) não respondem pelo conteúdo do resultado das buscas realizadas por seus usuários; (ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo dos resultados das buscas feitas por cada usuário; e (iii) não podem ser obrigados a eliminar do seu sistema os resultados derivados da busca de determinado termo ou expressão, tampouco os resultados que apontem para uma foto ou texto específico, independentemente da indicação do URL da página onde este estiver inserido.

Assim, a Terceira Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso especial, cassando a decisão que antecipou os efeitos da tutela.

Por fim, cumpre fazer menção ao caso específico dos provedores de correio eletrônico, analisado pela Terceira Turma no Recurso Especial 1.300.161/RS, julgado em 19 de junho de 2012, cujo acórdão restou assim ementado:

> CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL). FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DAS MENSAGENS ENVIADAS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM

> OFENSIVA. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. BLOQUEIO DA CONTA. DEVER. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO. INDICAÇÃO DO PROVEDOR DE ACESSO UTILIZADO. SUFICIÊNCIA.
> 1. A exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.
> 2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.
> 3. O provedor de correio eletrônico (e-mail) é uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois propicia o envio de mensagens aos destinatários indicados pelos usuários, incluindo a possibilidade de anexar arquivos de texto, som e imagem.
> 4. A fiscalização prévia, pelo provedor de correio eletrônico, do conteúdo das mensagens enviadas por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens encaminhados.
> 5. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo enviadas pelo usuário via e-mail não constitui risco inerente à atividade dos provedores de correio eletrônico, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.
> 6. Ao ser comunicado de que determinada mensagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor de correio eletrônico agir de forma enérgica, suspendendo a respectiva conta de e-mail, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.
> 7. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de correio eletrônico ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo.
> 8. Por mais que se intitule um site de seguro, a Internet sempre estará sujeita à ação de hackers, que invariavelmente conseguem contornar as barreiras que gerenciam o acesso a dados e informações. Assim, a impossibilidade de identificação da pessoa responsável pelo envio de mensagem ofensiva não caracteriza, necessariamente, defeito na prestação do serviço de provedoria de e-mail, não se podendo tomar por legítima a expectativa da vítima, enquanto consumidora, de que a segurança imputada a esse serviço implicaria a existência de meios de individualizar todos os usuários que diariamente encaminham milhões de e-mails.
> 9. Mesmo não exigindo ou registrando os dados pessoais dos usuários do HOTMAIL, a MICROSOFT mantém um meio suficientemente eficaz de rastreamento desses usuários, que permite localizar o seu provedor de acesso (esse sim com recursos para, em tese, identificar o IP do usuário), medida de segurança que corresponde à diligência média esperada de um provedor de correio eletrônico.
> 10. Recurso especial a que se nega provimento.[136]

A hipótese trata de ação indenizatória ajuizada contra a *Microsoft* Informática Ltda., sob o fundamento de que o autor teria sido vítima de ofensas veiculadas em e-mail encaminhado a terceiros por intermédio do serviço de correio eletrônico *Hotmail*, prestado

---

[136] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1300161/RS. Recorrente: José Leonardo Bopp Meister. Recorrido: Microsoft Informática Ltda. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 19 jun. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201101902563&dt_publicacao=26/06/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

pela empresa demandada. A ação proposta objetivava compelir a *Microsoft* a identificar o responsável pela mensagem de conteúdo ofensivo à sua pessoa, bloquear a respectiva conta de correio eletrônico e ser indenizado pelos danos materiais e morais suportados.

A decisão da Terceira Turma, à semelhança dos casos relativos às demais espécies de provedores, foi no sentido de que não se pode responsabilizar o provedor de correio eletrônico pela veiculação das mensagens cujo conteúdo o autor considerou ofensivo à sua moral. Nos termos do acórdão, não houve defeito na prestação do serviço, mesmo diante da impossibilidade de identificação do remetente da referida mensagem. Isso porque, mesmo não exigindo ou registrando os dados pessoais dos usuários do *Hotmail*, a *Microsoft* mantém um meio suficientemente eficaz de rastreamento desses usuários, que permite localizar o seu provedor de acesso – o qual, ao menos em tese, possui recursos para identificar o número IP do usuário - medida de segurança que corresponde à diligência média esperada de um provedor de correio eletrônico.

A despeito da *Microsoft* anunciar o *Hotmail* como um serviço seguro, a relatora salientou que o ambiente virtual no qual o serviço de correio eletrônico se desenvolve não é imune a falhas, uma vez que sempre estará sujeito à ação de *hackers* – técnicos em informática que se dedicam a conhecer e modificar dispositivos, programas e redes de computadores, buscando resultados que extrapolam o padrão de funcionamento dos sistemas – que invariavelmente conseguem contornar as barreiras que gerenciam o acesso a dados e informações.

Considerando, portanto, que, ao tomar ciência dos fatos, a *Microsoft* providenciou a suspensão da conta de correio eletrônico de onde partiu a mensagem ofensiva e identificou o provedor de acesso utilizado pelo usuário para o envio do e-mail, entendeu-se que não se pode reputar como defeituoso o serviço prestado pela empresa. Além disso, como ressaltado no voto da ministra relatora, não se pode tomar por legítima a expectativa do autor, enquanto consumidor, de que a segurança que a *Microsoft* imputa ao seu serviço de correio eletrônico implicaria a existência de meios de assegurar a individualização de todos os usuários que diariamente encaminham milhões de e-mails via *Hotmail*.

Diante dos diversos julgados do Superior Tribunal de Justiça aqui analisados, percebe-se que a Quarta Turma tem adotado posicionamentos mais desfavoráveis aos provedores de serviços de Internet quando em comparação com os acórdãos proferidos pela Terceira Turma, cujas decisões aparentam ser mais ponderadas e ajustadas às características técnicas e às funções exercidas pelos provedores. Não obstante, tendo em vista que as questões relativas à

responsabilidade civil dos provedores têm sido julgadas, em sua grande maioria, pela Terceira Turma, é possível afirmar que há uma inclinação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça a adotar a responsabilidade subjetiva dos provedores de serviços de Internet, a exemplo do que sugere a doutrina especializada.

3 REGULAMENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET

Diante da controvérsia acerca de qual é o regime de responsabilidade civil que deve ser aplicado aos provedores de serviços de Internet, muito se debate acerca da necessidade de uma legislação específica que regulamente a matéria. A criação de normas para tratar de assuntos relacionados ao ambiente virtual, contudo, é questionável, como muito bem explicita Rosane Leal da Silva:

> O tratamento jurídico da internet tem se revelado um assunto sensível e que divide opiniões, colocando em searas opostas os defensores das liberdades potencializadas por essa tecnologia, que advogam sua incompatibilidade com os sistemas de regulação pública, e aqueles que, mais céticos e temerosos dos danos que podem advir das interações online, postulam a criação de um marco regulatório por parte do Estado. Enquanto os primeiros são partidários da adoção de uma ética própria para a internet, o que encontra sustentação nas formas de autorregulação, os integrantes do segundo grupo, por sua vez, entendem que as interações realizadas no ciberespaço não estão à margem do Estado, que deve se adaptar para responder às novas demandas decorrentes do uso dessa tecnologia, já que para estes a heterorregulação não constitui afronta às liberdades. [137]

A especialista em direito digital, Patrícia Peck Pinheiro, é uma das defensoras da autorregulamentação, que consiste no estabelecimento de regras pelos próprios interessados na proteção de determinado direito, e não pelo Poder Legislativo:

> A auto-regulamentação parte do pressuposto de que ninguém melhor que o próprio interessado para saber quais são as lacunas que o Direito deve proteger, quais são as situações práticas do dia-a-dia que estão sem proteção jurídica e que caminhos de solução viável podem ser tomados. Um bom exemplo de auto-regulamentação são os provedores de serviço de acesso à Internet, que têm contribuído e criado normas-padrão a serem seguidas, não apenas em nível local, mas, principalmente, em nível global, no que tange às questões de privacidade e de crimes virtuais. [138]

Para os defensores da ideia de autorregulamentação, o exercício da liberdade responsável, sem intervenção estatal, é a solução que melhor atende às necessidades de normatização do meio virtual, uma vez que permite maior dinamismo e flexibilidade, fatores importantes para garantir que as normas perdurem no tempo, considerando a velocidade das mudanças na sociedade digital.

Inserida no contexto da autorregulamentação está a ideia de bons usos e costumes na rede internacional de computadores, conhecida como *netiquette*. A *netiquette*, que significa

---

[137] SILVA. Rosane Leal da. Cultura ciberlibertária x regulação da Internet – A corregulação como modelo capaz de harmonizar este conflito. **Revista Brasileira de Estudos Constitucionais - RBEC.** Belo Horizonte, ano 6, n. 21, jan. / mar. 2012. Disponível em: <http://www.bidforum.com.br/bid/PDI0006.aspx?pdiCntd=79676>. Acesso em: 8 ago. 2012.

[138] PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 47.

network etiquete (etiqueta na rede), representa padrões gerais de boa conduta a serem observados por quem utiliza a Internet.[139]

Para Leonardi, "a *netiquette* traz regras de ética que adquirem particular importância na hipótese de inexistência ou omissão da lei a respeito de determinado assunto relacionado à Internet". [140] Como exemplos de *netiquette,* podem ser citados os seguintes, entre outros: não enviar maciçamente correspondência eletrônica comercial não-solicitada; ler sempre a seção de perguntas frequentes (FAQ) de *web sites* ou grupos de discussão antes de pedir ajuda ou mais informações; não insultar nem atacar os demais usuários de determinada comunidade através de mensagens eletrônicas ou de fóruns de discussão.[141]

A autorregulamentação também se manifesta por meio dos contratos de prestação de serviços entre provedor de serviço de Internet e seus usuários, bem como por meio dos termos de uso constantes nas páginas eletrônicas, os quais podem prevenir conflitos, dirimir dúvidas e autorizar condutas sem a necessidade de intervenção judicial, desde que respeitadas as normas de ordem pública.[142]

Por outro lado, como muito bem observa Fernando Antonio de Vasconcelos, são raros os usuários que efetivamente tomam conhecimento do conteúdo desses contratos:

> Nos contratos assinados pelos usuários com os provedores de internet, objetivando, na maioria dos casos, o acesso ao mundo cibernético, observa-se uma certa desinformação por parte dos que se utilizam da rede para fazer as conexões devidas. Verifica-se, pelas pesquisas realizadas, que a maioria dos usuários não têm conhecimento desse contrato, o qual, muitas vezes, lhe é enviado por e-mail, sem qualquer referência ou advertência. Na maioria, são contratos longos, permeados de cláusulas e termos incompreensíveis, tornando o conhecimento desse instrumento quase nulo por parte do futuro internauta". [143]

Com efeito, segundo pesquisa realizada pela Universidade Stanford, 97% dos usuários pulam direto para o "concordo" sem ler o conteúdo de contratos e termos de adesão. Isso significa que, de cada 100 cadastrados, apenas 3 sabem o que o que podem e o que não podem fazer dentro de redes sociais, sistemas de busca e ferramentas de postagem.[144]

---

[139] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 192-193.
[140] *Ibidem*, p. 195.
[141] *Ibidem*. p. 193.
[142] *Ibidem*, p. 199.
[143] VASCONCELOS, Fernando Antonio de. **Internet:** Responsabilidade do provedor pelos danos praticados. Curitiba: Juruá, 2005. p. 120.
[144] REVISTA SUPERINTERESSANTE. São Paulo: Editora Abril. Ed. 307. Ago. 2012. p. 80.

Outro obstáculo à autorregulamentação consiste na dificuldade de criar um consenso entre os interessados acerca de quais são as normas que devem ser obedecidas no âmbito da Internet, como observa Leonardi:

> O modelo da autorregulação, porém, não se sustenta em larga escala: além dos problemas inerentes à adesão e ao desligamento dos participantes às normas conforme sua própria conveniência, evidentemente não há uma "subcultura online monolítica, única, mas sim um ecossistema de subculturas, algumas frívolas, outras sérias". Os usuários da rede não constituem um grupo homogêneo de interesses comuns, mas sim indivíduos com crenças e visões de mundo próprias, tão diversas quanto o pensamento humano, sendo impossível obter algum tipo de consenso, ainda que precário, sobre qualquer assunto. [145]

No caso específico da responsabilidade civil dos provedores de Internet pelos ilícitos praticados por terceiro, o grande número de ações que tramitam nos Tribunais revela que a autorregulamentação não tem sido suficiente para resolver o problema. Contudo, mesmo que a questão necessite ser resolvida judicialmente, a autorregulamentação pode ser útil para evitar a propagação do dano e o cometimento de ilícitos, considerando que o próprio provedor pode dispor no contrato de prestação de serviços que terá a liberdade de excluir o material que infringir os seus termos de uso, por exemplo. A esse respeito, pertinentes as observações de Leonardi:

> [...] ainda que nenhuma lesão de direito no âmbito da Internet possa escapar à apreciação judicial, a demora inerente ao trâmite processual, e os aspectos técnicos da matéria, fazem com que seja mais conveniente, em determinados casos, a coexistência de um sistema de auto-regulamentação que possa ser aplicado de modo célere, impedindo a continuidade da prática ilícita ou a sua repetição, até que, caso necessário, seja dirimida a questão judicialmente.[146]

Outra questão referente à regulamentação da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet diz respeito à necessidade ou não de criação de novas leis específicas sobre o assunto, tendo em vista que a responsabilidade civil em geral já está devidamente regulada pelo Código Civil de 2002, cujas normas são aplicáveis para as mais diversas situações. Nesse ponto, mais uma vez merece transcrição a análise efetuada por Marcel Leonardi:

> Do ponto de vista legislativo, verifica-se que as normas já existentes em nosso sistema jurídico são suficientes para definir a responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet. Não haveria, em princípio, necessidade de criar novas leis a respeito.
> [...]
> Entretanto, ainda que o sistema jurídico brasileiro contemple normas gerais que podem ser perfeitamente aplicadas à Internet, os perigos do mau uso da analogia e da excessiva elasticidade na interpretação de dispositivos legais criados antes da existência da rede fazem com que seja recomendável a adoção de leis claras e didáticas a respeito, com o objetivo de afastar, na medida do possível, dúvidas sobre

---

[145] LEONARDI, Marcel. **Tutela e privacidade na Internet**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2012. p. 135.
[146] *Idem*. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 192.

> a natureza, os deveres e a responsabilidade de cada um dos provedores de serviços de Internet.[147]

Como visto, a ausência de lei tratando especificamente da responsabilidade civil dos provedores de Internet tem gerado decisões conflitantes no âmbito do Poder Judiciário. Ademais, a ausência de alguma orientação legislativa sobre a matéria contribui para a dificuldade de amadurecimento do debate e acaba por interferir em searas que ultrapassam a mera análise jurídica, desencadeando efeitos de origem econômica e social no país, na medida em que prejudica o surgimento de iniciativas e investimentos relacionados à Internet.[148] Essa ideia é muito bem explicitada no seguinte exemplo sugerido por Ronaldo Lemos:

> Suponhamos que a *Wikipedia* se tivesse desenvolvido no Brasil, onde não há qualquer legislação específica determinando quais são os contornos da responsabilidade de provedores de serviços online ou de intermediários de informações e disponibilizadores de canais na Internet. Primeiramente, em razão das incertezas jurídicas atinentes à matéria, dificilmente alguém dedicaria seu tempo e seus investimentos para estabelecer um sistema similar à *Wikipedia* no Brasil, sem saber de antemão se seria responsabilizado ou não por violações a direitos de terceiros cometidas em seu sistema. Em segundo lugar, caso ocorra qualquer violação de direitos de terceiros pelos usuários do sistema, cumprirá ao Poder Judiciário decidir com imensa discricionariedade se o intermediário será responsabilizado ou não pela violação cometida pelo usuário de seu sistema. Como não há regras específicas para orientar tal decisão, os riscos são relevantes e contribuem para a inviabilidade de qualquer iniciativa inovadora.[149]

A fim de evitar a imprevisibilidade das decisões judiciais e uma excessiva responsabilização dos provedores de Internet por ilícitos praticados por seus usuários, a criação de uma legislação específica poderia instituir mecanismos de salvaguarda ("safe harbors"), os quais consistem em determinadas condições pré-estabelecidas que, se cumpridas, isentariam o provedor da responsabilidade pelos atos de terceiros. As salvaguardas, portanto, explicitam as obrigações que podem ser exigidas de um provedor de Internet, possibilitando, assim, que estes adotem as medidas necessárias para obter a isenção de responsabilidade.

Para José Mauro Machado, os mecanismos de salvaguarda são vitais para facilitar o livre fluxo de informação e cultura na Internet, sendo que a falta dessas provisões aumenta

---

[147] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 225.

[148] LEMOS, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIEIRA JUNIOR, Sérgio Branco. Responsabilidade civil na internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana. **Revista de Direito das Comunicações = Communications Law Review,** São Paulo , v. 1, n. 1, p. 80-98, jan. / jun. 2010. p. 82.

[149] *Idem.* **Direito, Tecnologia e Cultura.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. p. 98.

substancialmente os riscos para os provedores de serviços de Internet e também para os internautas, o que é prejudicial para as políticas públicas do país.[150]

De acordo com o referido autor, a ausência de uma legislação que estabeleça mecanismos de salvaguarda é ainda mais perturbadora em um país que adota o sistema romano-germânico, em que a jurisprudência não tem tanta importância quanto às normas. Isso significa que, ainda que a maioria dos Tribunais sustente que os provedores de serviços de Internet não são responsáveis pelos atos de terceiros, não há nenhuma garantia de que outro Tribunal venha a decidir a questão de forma completamente diversa, tampouco que milhares de novas ações sejam ajuizadas contra os provedores a cada ano.[151]

Além disso, ainda seguindo o entendimento de José Mauro Machado, mesmo que a maioria dos processos termine sem a condenação dos provedores de Internet, estes ainda assim são obrigados a comparecer em juízo, contratar advogados e aguardar anos até obter a decisão final do caso. Todo esse procedimento é custoso não apenas para os provedores de Internet, mas também para toda a sociedade, que mantém o sistema através de taxas. Como resultado, em termos econômicos o Brasil está competitivamente em desvantagem para atrair investimentos estrangeiros no setor.[152]

Diante dessas considerações, é possível concluir que, muito embora não haja uma absoluta necessidade de legislar acerca da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, é conveniente que se o faça, na medida em que a legislação sobre a matéria garantirá maior segurança jurídica, tornando as decisões judiciais mais previsíveis e possibilitando que os provedores adotem os mecanismos necessários para não serem responsabilizados pelos atos de terceiros.

Em face da grande velocidade com que ocorrem as transformações das tecnologias modernas, porém, a legislação que tratar de questões atinentes à Internet deverá ser genérica e flexível o suficiente para sobreviver ao tempo e para atender aos diversos formatos que podem surgir de um único assunto.[153] Ademais, eventual tentativa de regulamentação da rede mundial de computadores deverá enfrentar a árdua tarefa de conciliar e encontrar um equilíbrio entre diversos interesses e direitos contrapostos, como bem sintetiza Ana Carolina

---

[150] MACHADO, José Mauro Decoussau. Safe harbors and fair use: necessary steps in Brazil to improve the flow of information in the internet. **Revista de Direito de Informática e Telecomunicações: RDIT,** Belo Horizonte , v.4, n.7, p. 119-134, jul./dez. 2009. p. 125.
[151] *Ibidem*, p. 120.
[152] *Ibidem*, p. 121.
[153] PINHEIRO, Patrícia Peck.**Direito digital**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 31.

Vaz: “Regular sem censurar, registrar usuários sem invadir a privacidade alheia, proibir o anonimato sem tolher a liberdade de expressão, esses os desafios da regulamentação que se pretende fazer”.[154]

3.1 REGULAMENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET NO BRASIL: O “MARCO CIVIL DA INTERNET” (PROJETO DE LEI 2126/2011)

Muito embora já tenham sido apresentados ao Congresso Nacional inúmeros projetos de lei tratando de assuntos relacionados à Internet, aquele que atualmente possui maior destaque e que está sendo amplamente debatido é o projeto de lei 2126/2011. Referido projeto foi proposto em 29 de outubro de 2009, por meio de iniciativa da Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, em parceria com a Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas. Em 24 de agosto de 2011, a Presidente da República, Dilma Rousseff, assinou a Mensagem Presidencial nº 326/2011, encaminhando o projeto de lei 2126/2011 ao Congresso Nacional.

O projeto de lei 2126/2011 tem sido denominado como “Marco Civil da Internet”, uma vez que o seu objetivo é estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Este projeto de lei, portanto, caminha na contramão das tendências de criminalização e restrição de direitos no ciberespaço, tal como o muito criticado projeto de lei 84/1999, que inclusive recebeu a alcunha de AI-5 Digital, em virtude de representar, em tese, o fim da liberdade democrática no âmbito da Internet.

Por sua vez, o “Marco Civil da Internet” busca defender a privacidade e a liberdade de expressão, atribuindo garantias básicas aos usuários da rede, além de estabelecer os deveres e responsabilidades daqueles que atuam como prestadores de serviços, prevendo salvaguardas para provedores. O projeto de lei visa, ainda, definir diretrizes para a ação governamental em relação à regulamentação e à formulação de políticas públicas para a Internet.

Tendo em vista que o foco principal do projeto de lei 2126/2011 é o reconhecimento e a proteção dos direitos fundamentais dos usuários da rede, este não abrange as polêmicas

---

[154] VAZ, Ana Carolina. Neutralidade da Rede, Proteção de Dados Pessoais e Marco Regulatório da Internet no Brasil. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico** (ISSN 2175-9391), n° 5, p. 147-171, 2011. p. 166.

discussões em torno da tipificação dos crimes cibernéticos e da violação de direitos autorais, questões que contam com debate autônomo em projetos de lei específicos.

O "Marco Civil da Internet" reconhece que o acesso à rede mundial de computadores constitui requisito para o exercício da cidadania, o que se vislumbra no próprio processo de elaboração de seu texto, que foi construído em conjunto com a sociedade, por meio de ferramentas virtuais - como *blogs*, *twitter* e *websites* - a fim de possibilitar o debate com os internautas e uma ampla participação popular. Ao lado do debate cibernético, também foram realizadas audiências públicas e seminários regionais em diversas cidades do país com a finalidade de discutir a proposta.

De acordo com a sua Exposição de Motivos, o "Marco Civil da Internet" teve como base a Constituição Federal e o conjunto de recomendações do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), no documento intitulado "Princípios para a governança e uso da Internet" (Resolução CGI.br/RES/2009/003/P)[155]. O CGI foi criado pela Portaria Interministerial nº 147, de 31 de maio de 1995, e trata-se de comitê composto por membros do governo, do setor

---

[155] O referido documento também é conhecido como Decálogo da Internet, uma vez que estabelece os seguintes dez princípios fundamentais para embasar o desenvolvimento da Internet no país:

"1. Liberdade, privacidade e direitos humanos

O uso da Internet deve guiar-se pelos princípios de liberdade de expressão, de privacidade do indivíduo e de respeito aos direitos humanos, reconhecendo-os como fundamentais para a preservação de uma sociedade justa e democrática.

2. Governança democrática e colaborativa

A governança da Internet deve ser exercida de forma transparente, multilateral e democrática, com a participação dos vários setores da sociedade, preservando e estimulando o seu caráter de criação coletiva.

3. Universalidade

O acesso à Internet deve ser universal para que ela seja um meio para o desenvolvimento social e humano, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva e não discriminatória em benefício de todos.

4. Diversidade

A diversidade cultural deve ser respeitada e preservada e sua expressão deve ser estimulada, sem a imposição de crenças, costumes ou valores.

5. Inovação

A governança da Internet deve promover a contínua evolução e ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso.

6. Neutralidade da rede

Filtragem ou privilégios de tráfego devem respeitar apenas critérios técnicos e éticos, não sendo admissíveis motivos políticos, comerciais, religiosos, culturais, ou qualquer outra forma de discriminação ou favorecimento.

7. Inimputabilidade da rede

O combate a ilícitos na rede deve atingir os responsáveis finais e não os meios de acesso e transporte, sempre preservando os princípios maiores de defesa da liberdade, da privacidade e do respeito aos direitos humanos.

8. Funcionalidade, segurança e estabilidade

A estabilidade, a segurança e a funcionalidade globais da rede devem ser preservadas de forma ativa através de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e estímulo ao uso das boas práticas.

9. Padronização e interoperabilidade

A Internet deve basear-se em padrões abertos que permitam a interoperabilidade e a participação de todos em seu desenvolvimento.

10. Ambiente legal e regulatório

O ambiente legal e regulatório deve preservar a dinâmica da Internet como espaço de colaboração". (BRASIL. Princípios para a governança e uso da Internet **Comitê Gestor da Internet no Brasil**. Disponível em <http://www.cgi.br/regulamentacao/resolucao2009-003.htm> Acesso em 26 nov. 2012).

empresarial, do terceiro setor e da comunidade acadêmica, objetivando efetivar a participação da sociedade nas decisões envolvendo a implantação, administração e uso da rede.

Na primeira fase de consulta pública *online*, indagou-se à comunidade de usuários, empresas, sociedade civil e ao público em geral quais temas deveriam fazer parte do marco regulatório da Internet no Brasil. Após a elaboração de uma minuta preliminar do anteprojeto de lei, redigida a partir das contribuições recebidas na primeira fase, foi reaberto o debate público a fim de discutir o texto-base apresentado. Ambas as fases de consulta e suas respectivas manifestações foram publicadas no endereço eletrônico http://culturadigital.br/marcocivil. Ao todo, o texto do anteprojeto recebeu mais de duas mil e trezentas contribuições, entre comentários, *e-mails* e propostas realizadas em páginas eletrônicas.

Em razão da matéria contida no projeto 2126/2011 ser de competência de mais de três Comissões de Mérito (Comissão de Defesa do Consumidor, Comissão de Ciência e Tecnologia, Comissão de Comunicação e Informática, Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania e Comissão de Crime Organizado), foi criada Comissão Especial para a sua apreciação, constituída por 25 titulares e 25 suplentes.

Após análise, a Comissão Especial realizou algumas alterações no anteprojeto oferecido pelo Poder Executivo, apresentando um substitutivo ao projeto de lei 2126/2011. Atualmente, o parecer sobre a proposta, de relatoria do Deputado Alessandro Molon, aguarda votação na Câmara dos Deputados, a qual tem sido constantemente adiada por falta de acordo sobre determinados pontos do texto.

Importante ressaltar que, em 18 de setembro de 2012, as empresas *Google*, *Facebook* e *MercadoLivre* apresentaram uma nota conjunta, na forma de carta-aberta, manifestando o seu apoio à aprovação do "Marco Civil da Internet".[156] Além de empresas diretamente relacionadas ao ramo da rede mundial de computadores, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é um dos maiores incentivadores da aprovação imediata do projeto de lei 2126/2011, tendo, inclusive, organizado campanha para pressionar os deputados a apressar a

[156] COELHO, Fabio; HOHAGEN, Alexandre; TOLDA, Stelleo. **Carta de Apoio ao Marco Civil da Internet.** Disponível em: <https://docs.google.com/a/oglobo.com.br/document/d/1shVfcpJC7x0XOkBuslx9MyJgI8Kh23Dxsm9JhYsp7wI/edit?pli=1>. Acesso em: 04 out. 2012

votação da proposta.[157]

O substitutivo apresentado pela Comissão Especial é constituído por cinco capítulos:

1. Disposições preliminares: indica os fundamentos, princípios e objetivos do projeto de lei, bem como define conceitos e regras de interpretação de seu texto.
2. Direitos e garantias do usuário: reconhece o acesso à Internet como direito essencial ao exercício da cidadania e aponta direitos a serem observados, tais como a inviolabilidade e o sigilo das comunicações pela Internet.
3. Provisão de conexão e de aplicações de Internet: trata da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros - tema específico desta monografia - bem como de questões como tráfego de dados e guarda de registros de conexão e de acesso a aplicações.
4. Atuação do Poder Público: fixa diretrizes para atuação do Governo no desenvolvimento da Internet no Brasil, bem como regras para *sites* públicos e formas de avaliação dos resultados das políticas públicas.
5. Disposições finais: prevê a possibilidade de que a defesa dos interesses e direitos pertinentes ao uso da Internet seja exercida de forma individual ou coletiva, na forma da Lei.

O projeto de lei 2126/2011 possui diversos dispositivos que tratam de assuntos controversos e que constituem alvo de críticas e discussões. Contudo, nos limitaremos aqui a discorrer acerca dos pontos relacionados à responsabilidade dos provedores de serviços de Internet, previstos no Capítulo III ("Da provisão de conexão e de aplicações de Internet") e, mais especificamente, em sua Seção III ("Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros"), que assim dispõe:

> Seção III
>
> Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros
>
> Art. 14. O provedor de conexão à Internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.
>
> Art. 15. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e evitar a censura, o provedor de aplicações de Internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

[157] IDEC e entidades iniciam campanha pela aprovação imediata do Marco Civil da Internet. Disponível em: <http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/idec-e-entidades-iniciam-campanha-pela-aprovaco-imediata-do-marco-civil-da-internet>. Acesso em: 04 nov. 2012

> Parágrafo único. A ordem judicial de que trata o caput deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.
>
> Art. 16. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 15, caberá ao provedor de aplicações de Internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão
> Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de Internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos, substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.[158]

O art. 15 do projeto de lei utiliza o termo "provedores de aplicações", os quais, pela leitura conjugada com a definição prevista no art. 5º, VII, podem ser entendidos como todos aqueles provedores relacionados ao "conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por um terminal conectado à Internet".[159] O conceito abrange, portanto, provedores de correio eletrônico, de hospedagem e de conteúdo, entre outros.[160]

Da leitura dos dispositivos supratranscritos, percebe-se claramente que o "Marco Civil da Internet" adotou, no tocante à responsabilização dos provedores de Internet pelo conteúdo gerado por terceiros, a responsabilidade subjetiva, de forma que, salvo disposição legal em contrário, o provedor será responsabilizado apenas se deixar de cumprir ordem judicial determinando a remoção do conteúdo considerado infringente. A exceção é o "provedor de conexão à Internet" - que corresponderia ao provedor de acesso, nos termos da definição apresentada no art. 5º, V [161] - o qual, conforme prevê o art. 14, em nenhuma hipótese será responsabilizado pelos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

O art. 15 do "Marco Civil da Internet" estabelece uma salvaguarda para os provedores, na medida em que, obedecido o comando judicial de remoção do conteúdo, estes ficam isentos de responsabilidade pelo dano decorrente do ilícito praticado por terceiro. Não há, no

---

[158] BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011. **Câmara dos Deputados**. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=517255>. Acesso em: 26.11.2011.

[159] "**Art. 5o** Para os efeitos desta Lei, considera-se:
VII – aplicações de Internet: conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à Internet;" (BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011)

[160] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. p. 108.

[161] "**Art. 5o** Para os efeitos desta Lei, considera-se:
V – conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;" (BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011)

texto do projeto de lei 2126/2011, qualquer obrigação do provedor realizar prévio controle ou fiscalizar os conteúdos publicados pelos seus usuários.

A opção adotada pelo projeto de lei preserva a ideia de ampla liberdade de expressão e de privacidade no âmbito da Internet, pela qual os usuários dispõem da possibilidade de divulgar qualquer conteúdo de forma livre, sem necessidade de prévia aprovação pelos intermediários técnicos. Esses ideais de liberdade e de privacidade estão, inclusive, expressamente previstos e assegurados pelo texto da proposta, tanto como princípios quanto como garantia dos usuários.[162]

Além desse fundamento principiológico, Marcel Leonardi defende que essa opção legislativa também é justificada por diversos outros fatores econômicos, sociais e jurídicos, tais como:

a) Os provedores de serviços de Internet possuem uma importante função social, pois facilitam a comunicação e o acesso ao governo, criam novas possibilidades de interação, organização e mobilização social;

b) A proteção dos provedores de Internet promove, além da liberdade de expressão, o acesso à informação, à educação e à cultura;

c) Os provedores de serviços de Internet exercem grande variedade de papéis econômicos, pois geram empregos e tributos, fomentam o comércio de bens e serviços, ampliam o acesso de consumidores à informação e criam novos canais de interação com fornecedores;

d) A proteção dos provedores fomenta a inovação nacional, pois a insegurança jurídica sobre o tema tem sido um dos principais obstáculos ao desenvolvimento de serviços e plataformas nacionais na Internet por pequenos empresários e empreendedores brasileiros.[163]

Cumpre destacar que o projeto de lei não condiciona qualquer remoção de conteúdo inserido pelo usuário à uma ordem judicial, apenas esclarece que o descumprimento da ordem acarreta a responsabilização do provedor. Sendo assim, entende-se que o provedor pode

---

[162] "**Art. 3o** A disciplina do uso da Internet no Brasil tem os seguintes princípios:
I – garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição;
II – proteção da privacidade;"
"Art. 8o A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à Internet." (BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011)

[163] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. p. 109-110.

dispor discricionariamente em seus termos de uso quais conteúdos serão ou não permitidos, tendo plena liberdade para excluir os conteúdos contrários às suas políticas, sem qualquer necessidade de prolação de ordem judicial.[164]

A esse respeito, merecem transcrição as observações de Leonardi:

> É importante ponderar que mecanismos voluntários de remoção de determinados conteúdos não excluem as salvaguardas de isenção de responsabilidade. Isso porque a retirada voluntária de conteúdo de usuários igualmente não gera responsabilidade aos provedores, que podem estabelecer em seus termos de serviços políticas de edição, moderação e remoção voluntária de conteúdo. Isso permite a criação de soluções voluntárias eficazes, flexíveis e adaptadas à constante evolução tecnológica, substituindo uma regulação rígida incapaz de lidar com as nuances das novas tecnologias.[165]

De acordo com Renato Opice Blum, Paulo Sá Elias e Renato Leite Monteiro, existem quatro tipos de conteúdo que podem ser alvo de pedidos de retirada: "(i) pornografia infantil; (ii) propaganda eleitoral e partidária; (iii) propriedade intelectual; e (iv) supostamente ofensivo (críticas, reportagens, difamação, injúria, calúnia)".[166] Segundo os autores, para os dois primeiros já existem provisões legislativas específicas que determinam qual tratamento deve ser dado ao pedido de retirada do conteúdo, conforme expõe o art. 214-A, do Estatuto da Criança e do Adolescente, e o art. 57-F, da Lei Eleitoral (Lei nº 9.504/97), respectivamente:

> Art. 241-A, ECA. Oferecer, trocar, disponibilizar, transmitir, distribuir, publicar ou divulgar por qualquer meio, inclusive por meio de sistema de informática ou telemático, fotografia, vídeo ou outro registro que contenha cena de sexo explícito ou pornográfica envolvendo criança ou adolescente:
> Pena – reclusão, de 3 (três) a 6 (seis) anos, e multa.
> § 1o Nas mesmas penas incorre quem:
> I – assegura os meios ou serviços para o armazenamento das fotografias, cenas ou imagens de que trata o caput deste artigo;
> II – assegura, por qualquer meio, o acesso por rede de computadores às fotografias, cenas ou imagens de que trata o caput deste artigo.
> § 2o As condutas tipificadas nos incisos I e II do § 1o deste artigo são puníveis quando o responsável legal pela prestação do serviço, oficialmente notificado, deixa de desabilitar o acesso ao conteúdo ilícito de que trata o caput deste artigo. [167]
>
> Art. 57-F, Lei nº 9.504/97. Aplicam-se ao provedor de conteúdo e de serviços multimídia que hospeda a divulgação da propaganda eleitoral de candidato, de

---

[164] BLUM, Renato Opice; ELIAS, Paulo Sá; MONTEIRO, Renato Leite. Marco regulatório da Internet Brasileira: "Marco Civil". **Migalhas**, 20 jun. 2012. Disponível em:<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI157848,91041marco+regulatorio+da+internet+brasileira+Marco+Civil.> Acesso em: 25 jun. 2012.

[165] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. – pg. 111

[166] BLUM, Renato Opice; ELIAS, Paulo Sá; MONTEIRO, Renato Leite. Marco regulatório da Internet Brasileira: "Marco Civil". **Migalhas**, 20 jun. 2012. Disponível em:<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI157848,91041marco+regulatorio+da+internet+brasileira+Marco+Civil.> Acesso em: 25 jun. 2012.

[167] BRASIL. Lei nº. 8.069 de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.

> partido ou de coligação as penalidades previstas nesta Lei, se, no prazo determinado pela Justiça Eleitoral, contado a partir da notificação de decisão sobre a existência de propaganda irregular**,** não tomar providências para a cessação dessa divulgação.
> Parágrafo único. O provedor de conteúdo ou de serviços multimídia só será considerado responsável pela divulgação da propaganda se a publicação do material for comprovadamente de seu prévio conhecimento.[168]

Assim, em se tratando de conteúdo de pornografia infantil divulgado na Internet, o provedor será responsabilizado quando, após a devida notificação da existência de tal material, deixar de desabilitar o seu acesso. Por outro lado, no tocante à propaganda eleitoral e partidária, a Lei nº 9.504/97 optou pela necessidade de ordem judicial para que possa ser exigida a remoção do conteúdo pelo provedor, não sendo suficiente a mera notificação realizada pelo ofendido. Além disso, para que haja a responsabilização do provedor, deve ser comprovado o prévio conhecimento deste acerca da divulgação da propaganda irregular.

No que se refere aos conteúdos protegidos por leis de propriedade intelectual, inexistem dispositivos de lei específicos que disponham sobre qual deve ser o tratamento dado ao material em caso de pedido de retirada, muito embora a Lei nº 9.610/98 contenha provisão no sentido de que o titular da obra fraudulentamente reproduzida pode requerer a suspensão da divulgação indevida.[169] No entanto, a discussão acerca dos direitos autorais no âmbito da Internet corre em paralelo ao projeto de lei nº 2.126/11, motivo pelo qual não cabe realizar aqui uma análise mais aprofundada sobre o assunto.

Por fim, em relação aos pedidos de retirada de conteúdo supostamente ofensivo, exemplificado por Blum, Elias e Monteiro como críticas, reportagens, difamação, injúria e calúnia, é possível que surjam dúvidas acerca da ilicitude ou licitude do conteúdo, uma vez que a natureza ofensiva se dá no âmbito da subjetividade do indivíduo. Nestas hipóteses, portanto, o caso deve ser levado ao Judiciário, que decidirá qual é o tratamento adequado a ser dado ao pedido de retirada.

Conclui-se, então, que o conteúdo criado pelo usuário pode ser excluído pelo provedor, independentemente de ordem judicial, quando o material violar termo de uso de serviço ou quando houver lei específica determinando a sua remoção. É importante enfatizar que o próprio projeto de lei faz a ressalva de que, havendo disposição legal em contrário, é possível responsabilizar o provedor ainda que não haja descumprimento de ordem judicial de remoção, como é o caso do já citado art. 241-A, do Estatuto da Criança e do Adolescente, que

---

[168] BRASIL. Lei nº. 9.504 de 1997. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9504.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.

[169] "Art. 102. O titular cuja obra seja fraudulentamente reproduzida, divulgada ou de qualquer forma utilizada, poderá requerer a apreensão dos exemplares reproduzidos ou a suspensão da divulgação, sem prejuízo da indenização cabível". (BRASIL. Lei nº. 9.610 de 1998.)

prevê responsabilização do provedor se este não remover o material após mera notificação de sua existência. Entretanto, não havendo lei que estabeleça as providências a serem adotadas, a obrigação de remover ou não o conteúdo hospedado fica a critério do Poder Judiciário.

Ronaldo Lemos, Carlos Affonso Pereira Souza e Sérgio Branco Vieira Junior revelam que, no início da elaboração do texto do projeto de lei, a redação inicial do artigo previa que bastaria o descumprimento de um pedido de retirada feito pelo ofendido para que o provedor fosse responsabilizado pelo dano causado. No entanto, diversas manifestações contrárias à responsabilização dos provedores de Internet em tal situação levaram à modificação do texto, de modo que a responsabilidade passou a ser condicionada ao descumprimento de ordem judicial específica. A alteração foi bem recebida pela maior parte dos internautas que se manifestavam na plataforma de consulta pública do "Marco Civil", além de ter recebido boas críticas pela imprensa, que via a redação anterior como um campo aberto para a censura.[170]

Ademais, na opinião dos autores, "a mudança de redação proposta revela também uma confiança depositada pelos próprios usuários da rede na figura do Poder Judiciário como instância última para a resolução de conflitos".[171]

Renato Opice Blum e Rony Vainzof, no texto intitulado "O Marco Civil da Internet e a Legislação Brasileira: avanço ou retrocesso", realizam algumas críticas ao dispositivo do projeto de lei ora em análise. Segundo os autores, a exigência de descumprimento de ordem judicial como requisito para responsabilização do provedor é desnecessária pelos seguintes motivos:

> "(i) havendo uma ordem judicial o provedor deverá cumprir de qualquer forma, sob pena, possivelmente, de crime de desobediência; (ii) qualquer cidadão que sofra um ilícito terá que, obrigatoriamente, buscar o judiciário, já sobrecarregado, arcando com as custas de um processo, honorários aos advogados. [...] (iii) a demora para prolação da ordem judicial poderá causar ainda mais danos à vítima pois o conteúdo prosseguirá na Internet, exposto ao mundo. [172]

No mesmo sentido é a opinião de Fábio Lucas Moreira:

> [...] seguindo a lógica contida na atual redação do projeto, um determinado usuário terá que contratar advogado, ir a audiências, sujeitar-se a pagar despesas processuais (fora honorários de sucumbência para o advogado da parte contrária em caso de

---

[170] LEMOS, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIEIRA JUNIOR, Sérgio Branco. Responsabilidade civil na internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana. **Revista de Direito das Comunicações = Communications Law Review,** São Paulo , v. 1, n. 1, p. 80-98, jan. / jun. 2010. p. 95-96.
[171] *Ibidem*, p. 98.
[172] BLUM. Renato Opice; VAINZOF, Rony. **O Marco Civil da Internet e a Legislação Brasileira**: avanço ou retrocesso. Publicada em 25/08/2011. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/blog/plural/2011/08/25/marco-civil-e-a-legislacao-brasileira-avanco-ou-retrocesso/> Acesso em: 26 nov. 2012

> derrota processual), perder dias de trabalho, tudo para que um *post* ofensivo seja retirado de um *site* como o *Facebook*. Se o Juiz de 1º grau negar a liminar para suspender a postagem, o pobre usuário terá, ainda, que providenciar, juntamente com o seu respectivo causídico, a interposição de Agravo.
> E mesmo com uma liminar nas mãos, o infeliz usuário deverá aguardar a notificação, mediante oficial de Justiça, do provedor de acesso... Enquanto isso, sendo a velocidade da internet infinitamente superior à do Judiciário, em questão de horas milhões de internautas terão acessado – e salvado em seus computadores – o conteúdo impróprio. É possível garantir-se, em tal ambiente, o império do princípio da efetividade do processo? [173]

O autor, ainda, arremata:

> Demais disso, em uma época em que até divórcios são realizados em cartórios, conflitos são encerrados por juízes arbitrais e matrículas de imóveis são retificadas extrajudicialmente, parece-nos um contrassenso não oferecer outro modo de resolver este novo tipo de lide senão pela via jurisdicional.[174]

De fato, não haveria necessidade da legislação prever que o provedor de serviços de Internet será responsável na hipótese de descumprir uma ordem judicial, pois tal afirmação é evidente. Entretanto, considerando que o art. 15 do projeto de lei cria uma salvaguarda para evitar a responsabilidade dos provedores pela divulgação de conteúdo de terceiros, a ressalva feita na segunda parte do artigo parece relevante para esclarecer que a isenção de responsabilidade não é integral e absoluta, bem como que o provedor possui o dever de cooperar para a remoção de material ilícito.[175]

Na defesa da exigência de ordem judicial para remoção do conteúdo apontado como ilícito, Marcel Leonardi aponta os seguintes problemas de um possível mecanismo de notificação e retirada sem a intervenção do Poder Judiciário:

a) O sistema de notificação e retirada incentiva a remoção arbitrária do conteúdo, atribuindo a uma requisição privada o mesmo poder de uma medida liminar, sem o necessário devido processo legal;

b) Ainda que eventuais regras procedimentais tentem impedir abusos na utilização de mecanismos de notificação e retirada, isso não afasta o risco de imposição de censura temporária, calando manifestações cujo momento de divulgação é crucial (tais como campanhas políticas, acontecimentos recentes e notícias urgentes) e cuja divulgação posterior será inútil ou irrelevante;

---

[173] MOREIRA, Fábio Lucas. Da "sociedade informática" de Adam Schaff ao estabelecimento dos fundamentos e princípios do marco civil da internet (PL 2.126/2011) in **O direito na era digital**. Porto Alegre : Livraria do Advogado, 2012. p. 38.
[174] *Ibidem*, p. 39.
[175] LEMOS, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIEIRA JUNIOR, Sérgio Branco. Responsabilidade civil na internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana. **Revista de Direito das Comunicações = Communications Law Review,** São Paulo , v. 1, n. 1, p. 80-98, jan. / jun. 2010. p. 97.

c) O sistema de notificação e retirada não oferece granularidade e ofende a regra da proporcionalidade consagrada no sistema constitucional brasileiro, tendo em vista que, em muitas situações, o conteúdo apontado como ilegal consiste em apenas um item (ou seja, um único arquivo, texto, vídeo, fotografia, post, link ou URL), mas o provedor é obrigado a desativar completamente um *website* para atender à notificação e se beneficiar da isenção de responsabilidade.[176]

Leonardi sustenta, ainda, que a análise da legalidade ou ilegalidade do material apontado como ilícito é algo necessariamente subjetivo, de modo que não há como afastar a necessidade de apreciação pelo Poder Judiciário. Ademais, de acordo com o autor, a pronta remoção de informações mediante simples reclamação do interessado, sem análise judicial, criaria espaço para que reclamações frívolas, que jamais seriam acolhidas pelo Judiciário, fossem necessariamente atendidas pelo provedor, que seria obrigado a fazê-lo para se isentar de responsabilidade.[177]

No que se refere ao art. 16 do "Marco Civil da Internet", o dispositivo prevê a obrigação do provedor de comunicar o usuário diretamente responsável pelo conteúdo removido acerca dos motivos da indisponibilização do material, com as informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo. Além disso, quando solicitado pelo usuário, o provedor deverá substituir o conteúdo removido pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização. De acordo com Blum e Vainzof, tal dispositivo seria prejudicial para a investigação do ato ilícito, pois, uma vez ciente da ordem judicial, o infrator poderia alterar ou eliminar as evidências que lhe fossem prejudiciais.[178]

Outro aspecto do projeto de lei relevante para o estudo do tema objeto desta monografia está relacionado aos registros de acesso por parte dos provedores, uma vez que determinadas decisões judiciais têm entendido que é obrigação do provedor conservar e manter os registros das atividades realizadas pelos seus usuários, sob pena de responder solidariamente pelos ilícitos praticados por estes. A matéria está prevista na Seção II do Capítulo III ("Da provisão de conexão e de aplicações de Internet"):

Seção II - Da Guarda de Registros

---

[176] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. p. 110.
[177] *Ibidem*, p. 111.
[178] BLUM. Renato Opice; VAINZOF, Rony. **O Marco Civil da Internet e a Legislação Brasileira**: avanço ou retrocesso. Publicada em 25/08/2011. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/blog/plural/2011/08/25/marco-civil-e-a-legislacao-brasileira-avanco-ou-retrocesso/> Acesso em: 26 nov. 2012

> Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de Internet de que trata esta Lei devem atender à preservação da intimidade, vida privada, honra e imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.
> § 1o O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no *caput*, de forma autônoma ou associados a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo.
> § 2o As medidas e procedimentos de segurança e sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de conexão de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento.
> § 3o A violação do dever de sigilo previsto no caput sujeita o infrator às sanções cíveis, criminais e administrativas previstas em lei.
>
> Subseção I - Da Guarda de Registros de Conexão
>
> Art. 11. Na provisão de conexão à Internet, cabe ao administrador do sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de um ano, nos termos do regulamento.
> § 1o A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.
> § 2o A autoridade policial ou administrativa poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no caput.
> § 3o Na hipótese do §2o, a autoridade requerente terá o prazo de sessenta dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no caput.
> § 4o O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2o, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3o.
>
> Subseção II - Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet
>
> Art. 12. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de Internet.
> Art. 13. Na provisão de aplicações de Internet é facultada a guarda dos registros de acesso a estas, respeitado o disposto no art. 7o.
> § 1o A opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de Internet não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.
> § 2o Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, a guarda de registros de acesso a aplicações de Internet, desde que se tratem de registros relativos a fatos específicos em período determinado, ficando o fornecimento das informações submetido ao disposto na Seção IV deste Capítulo.
> § 3o Observado o disposto no § 2o, a autoridade policial ou administrativa poderá requerer cautelarmente que os registros de aplicações de Internet sejam guardados, observados o procedimento e os prazos previstos nos §§ 3o e 4o do art. 11.[179]

Nos termos do art. 5º, VI, do projeto de lei, registro de conexão é o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacote de

[179] BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011. **Câmara dos Deputados**. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=517255>. Acesso em: 26.11.2011.

dados. [180] O art. 11 prevê que o provedor possui a obrigação de manter os registros de conexão, sob sigilo, pelo prazo de um ano, salvo se autoridade policial ou administrativa requerer cautelarmente o armazenamento dos registros por prazo superior. Nesse caso, a autoridade requerente deverá ingressar com pedido judicial de acesso aos registros no prazo de sessenta dias.

Por sua vez, os registros de acesso a aplicações na Internet consistem no conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de Internet a partir de um determinado endereço IP.[181] Nos termos do art. 12 do Projeto de Lei, é vedado aos provedores de conexão (provedores de acesso) o armazenamento dos registros de acesso a aplicações de Internet. No caso dos provedores de aplicações de Internet (provedor de conteúdo, provedor de hospedagem e provedor de correio eletrônico), a guarda dos registros é facultativa, sendo que a opção por não guardar os registros não implica na responsabilidade do provedor pelos danos decorrentes do uso dos serviços por terceiros (art. 13, §1º).

A previsão do art. 13, §1º é criticada por Renato Opice Blum e Rony Vainzof, sob o fundamento de que, muitas vezes, uma investigação de ilícitos virtuais somente é possível através dos referidos registros de acesso. Para estes autores, a investigação dos ilícitos será prejudicada caso o provedor deixe de armazenar esses registros, o que certamente dificultará ou impossibilitará a punição de infratores. Os autores sugerem, portanto, que a guarda dos registros de acesso a aplicações de Internet seja obrigatória por determinado período, com o fornecimento das informações somente mediante ordem judicial, como ocorre no caso da previsão para a guarda dos registros de conexão.[182]

Em sentido contrário é o posicionamento de Marcel Leonardi, que defende a guarda de registros na forma prevista pelo projeto de lei 2126/2011:

> É salutar que o Marco Civil da Internet tenha adotado modelos diferentes para os registros de conexão, de guarda obrigatória pelo prazo de um ano, e para os registros de acesso a aplicações da internet, de guarda facultativa. Evita-se, com isso, adotar um modelo único de retenção de dados de forma indiscriminada, o que implicaria

---

[180] "**Art. 5o** Para os efeitos desta Lei, considera-se:
VI – registro de conexão: conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;" (BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011.)

[181] "**Art. 5o** Para os efeitos desta Lei, considera-se:
VIII – registros de acesso a aplicações de Internet: conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de Internet a partir de um determinado endereço IP." (BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011.)

[182] BLUM. Renato Opice; VAINZOF, Rony. **O Marco Civil da Internet e a Legislação Brasileira**: avanço ou retrocesso. Publicada em 25/08/2011. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/blog/plural/2011/08/25/marco-civil-e-a-legislacao-brasileira-avanco-ou-retrocesso/> Acesso em: 26 nov. 2012

> tratar todos os usuários da internet como suspeitos da prática de atos ilícitos, com sérias implicações para sua privacidade.
> Aliás, foi exatamente por esse motivo – adoção de um modelo de retenção de dados de todos os usuários de forma indiscriminada, pelo prazo de três anos, ignorando a privacidade dos usuários – que o Projeto de Lei nº 84/1999 ficou conhecido como "AI-5 Digital". Independentemente do eventual exagero da retórica, isso deixa claro que a população brasileira de usuários de internet não aceita retenção de dados realizada de forma indiscriminada e por prazo tão longo, está preocupada com sua privacidade e alarmada pelo fato de ser vista como suspeita sem nada ter feito de errado, notadamente quando se recorda que uma parcela ínfima de usuários de internet comete crimes ou ilícitos on-line.
> Em contrapartida, o Marco Civil da Internet privilegia o modelo de preservação de dados, impondo a provedores de conexão e de aplicações que recebem uma ordem judicial o dever de preservar, a partir daquele momento, dados específicos de usuários determinados, suspeitos de terem praticado crimes ou atos ilícitos por meio da internet. Todos os demais usuários do provedor não são afetados.[183]

Com efeito, caso exista suspeita de que algum usuário esteja praticando ato ilícito por meio de aplicações de Internet, o §2º do art. 13 prevê a possibilidade de que ordem judicial determine ao provedor a obrigação de guardar os registros de acesso, desde que relativos a fatos específicos em período determinado. Ademais, o §3º do art. 13 possibilita que autoridade policial ou administrativa requeira cautelarmente a guarda dos registros de acesso a aplicações de Internet. Essas provisões, portanto, permitem que seja conciliada a necessidade de investigação dos ilícitos com a garantia da privacidade dos usuários de boa-fé.

No que se refere ao fornecimento pelo provedor dos registros guardados, o §1º do art. 10 estabelece que somente haverá obrigação de disponibilizar as informações armazenadas mediante ordem judicial, hipótese na qual será afastado o sigilo dos dados relativos ao usuário suspeito. O procedimento para a requisição judicial dos registros está previsto na Seção IV do Capítulo III:

> Seção IV - Da Requisição Judicial de Registros
>
> Art. 17. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de Internet.
> Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:
> I – fundados indícios da ocorrência do ilícito;
> II – justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e
> III – período ao qual se referem os registros.
>
> Art. 18. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, vida privada, honra e imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de

[183] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. p. 105.

> guarda de registro. [184]

Na defesa da exigência de ordem judicial específica para o fornecimento dos registros, Marcel Leonardi sustenta que disponibilizar os dados de usuários da Internet sem ordem judicial representaria desobediência às normas impositivas da Constituição Federal que asseguram a privacidade e o sigilo de dados do indivíduo. Além disso, a obtenção sem ordem judicial dos registros de usuários supostamente envolvidos em atos ilícitos poderia ser prejudicial à própria investigação, uma vez que que as provas obtidas em desobediência à Constituição e ao devido processo legal podem vir a ser consideradas inadmissíveis.[185]

Muito embora o "Marco Civil da Internet" seja alvo de muita discussão e controvérsia, não só no que se refere à responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, mas também em diversos outros pontos – em especial na questão da "neutralidade da rede"[186] -, trata-se de uma boa proposta de regulação da Internet, na medida em que a elaboração de seu texto levou em consideração a opinião de diversos usuários, empresas e órgãos, refletindo os interesses dos cidadãos.

É provável que o texto do projeto de lei 2126/2011 sofra diversas alterações antes da sua aprovação, sendo possível, ainda, que esta jamais venha de fato a ocorrer. Entretanto, a iniciativa do "Marco Civil da Internet", que buscou garantir os direitos dos internautas, ao invés de tolhê-los, parece andar no caminho certo para que seja efetivamente possível regular o ambiente virtual, ao mesmo tempo em que seja preservada a liberdade inerente à rede mundial de computadores. Sendo assim, concordamos com o seguinte posicionamento de Leonardi:

> O modelo adotado pelo Marco Civil da Internet contempla adequadamente todos os participantes do ecossistema on-line. O texto atual do projeto de lei assegura a proteção da rede, fomenta a inovação on-line e protege os direitos dos usuários, sempre com observância do devido processo legal, e, com isso, estabelece a imprescindível segurança jurídica necessária para o crescimento da economia digital e da Internet no Brasil. Por esses motivos, pensamos que o Marco Civil da Internet é

---

[184] BRASIL. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011. **Câmara dos Deputados**. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=517255>. Acesso em: 26.11.2011.

[185] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. p. 106.

[186] "O conceito "neutralidade da rede" significa que todas as informações devem ser tratadas da mesma forma e navegar na mesma velocidade
(...)
Sem a neutralidade garantida, o internauta pode enfrentar lentidão extrema ao acessar um determinado sítio de notícias e, ao mesmo tempo, navegar com tranquilidade num sítio noticioso parceiro do provedor de internet, por exemplo. Em geral, empresas com maior poder financeiro seriam beneficiadas". (VAZ, Ana Carolina. 2011. p. 166-167.

> um bom exemplo do melhor caminho a seguir quando se pensa em regulação da Internet. [187]

3.2 REGULAMENTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET EM OUTROS PAÍSES

Muito embora não se pretenda realizar neste tópico verdadeira análise de direito comparado - a qual demandaria profunda inserção não só no texto da lei, mas também nas decisões judiciais e no próprio sistema de direito do país estrangeiro – a abordagem sobre a forma como outros países vêm enfrentando a questão é certamente relevante para que se reflita sobre o modo apropriado de tratar o problema dentro de nosso próprio território. Por esse motivo, merecem ser mencionados, ainda que de forma sucinta, alguns aspectos do tratamento dado à matéria por países diversos.

Durante o processo de consulta pública do "Marco Civil da Internet", a Divisão da Sociedade da Informação do Ministério das Relações Exteriores enviou, a pedido do Ministério da Justiça, uma Circular Telegráfica a diversas embaixadas do Brasil no exterior, solicitando informações sobre a situação da regulamentação da Internet em cada país. [188]As contribuições recebidas foram publicadas na página eletrônica http://culturadigital.br/marcocivil/. Uma das questões constantes na Circular Telegráfica tratava, justamente, da existência ou não de mecanismos de isenção de responsabilidade de provedores de Internet em relação à publicação de conteúdos de terceiros ("safe harbors").

Das respostas enviadas pelas embaixadas, constata-se que os seguintes países não possuem qualquer mecanismo de salvaguarda para isenção de responsabilidade dos provedores pelos ilícitos praticados por terceiros: Bahamas[189], China[190], Estônia[191], Grécia[192],

---

[187] LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012. p. 112.

[188] REGULAMENTAÇÃO da Internet no mundo – consulta ao Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/08/regulamentacao-da-internet-no-mundo-consulta-ao-itamaraty/#more-2123>. Acesso em: 11 nov. 2012

[189] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Bahamas – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/11/regulamentacao-da-internet-na-bahamas-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[190] No que diz respeito à China, cumpre observar que a política chinesa de administração da Internet é caracterizada pelo controle e filtragem das informações transmitidas, com o bloqueio do acesso a páginas eletrônicas com conteúdo ilegal. A definição do que seria conteúdo ilegal têm sido interpretada de forma extensiva pelas autoridades chinesas, que acabam por restringir o acesso às mais diversas páginas da rede, tais como os sites de relacionamento YouTube, Facebook e Twitter. O site de pesquisa da empresa Google, embora

Guiana[193], Guiné[194], Namíbia[195], Suíça[196] e Uruguai[197].

Por outro lado, ainda de acordo com as informações prestadas pelas embaixadas, os seguintes países admitem alguma forma de isenção de responsabilidade dos provedores de serviços de Internet:

- Dinamarca: com relação aos mecanismos de salvaguarda, aplica-se a seção 14 do "E-Commerce Act", a qual estabelece que um provedor que transmite informações fornecidas por um usuário em uma rede de comunicações não é responsável pelas informações transmitidas, observadas as seguintes condições: (i) o provedor não tenha iniciado a transmissão; (ii) não selecione o destinatário da transmissão; e (iii) não selecione nem modifique as informações contidas na transmissão. Os mecanismos de isenção também cobrem a armazenagem intermediária, transitória ou automática das informações transmitidas, desde que isso ocorra com a única finalidade de realizar a transmissão e que as informações não sejam armazenadas por um período superior ao necessário para o ato da transmissão.[198]

---

tenha autorização para funcionar na China, é obrigado a impedir a busca por determinadas palavras proibidas pelo governo chinês.
Os provedores de acesso à Internet, assim como os próprios usuários, são diretamente responsáveis pelo conteúdo colocado na rede, de acordo com o artigo 63 do Decreto nº 291. Como não há mecanismos de isenção de responsabilidade, os provedores freqüentemente exercem a autocensura. Além disso, as autoridades chinesas também incentivam os sites e usuários a denunciarem comportamentos proibidos, sendo que ícones da polícia chinesa são colocados em diversas páginas eletrônicas a fim de inibir delitos. (REGULAMENTAÇÃO da Internet na China – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/11/regulamentacao-da-internet-na-china-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012)

[191] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Estônia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/27/regulamentacao-da-internet-na-estonia–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[192] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Grécia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/08/20/regulamentacao-da-internet-na-grecia–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[193] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Guaina – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/10/regulamentacao-da-internet-na-guiana-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[194] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Guiné – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/11/regulamentacao-da-internet-na-guine-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[195] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Namíbia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/11/regulamentacao-da-internet-na-namibia-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[196] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Suíça – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/10/regulamentacao-da-internet-na-suica-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[197] REGULAMENTAÇÃO da Internet no Uruguai– contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/09/regulamentacao-da-internet-no-uruguai-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[198] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Dinamarca – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/11/regulamentacao-da-internet-na-dinamarca-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

- Cingapura: a responsabilidade pelo conteúdo pertence ao seu autor, sendo que nenhuma ação poderá ser promovida contra os provedores se estes removerem o conteúdo ofensivo quando notificados acerca de sua existência.[199]

- Espanha: a Lei 34/2002, em seu artigo 16, determina que os prestadores de serviço de intermediação que albergam dados proporcionados por terceiros não serão responsáveis pela informação armazenada sempre que não tenham conhecimento efetivo de que a informação é ilícita ou que lesione bens ou direitos de terceiros. Em caso de conhecimento do conteúdo ilícito, os provedores devem atuar com diligência para retirar os dados ou impossibilitar o seu acesso. A lei acrescenta que o conhecimento efetivo dar-se-á pela declaração de órgão competente sobre a ilicitude dos dados.[200]

- Itália: a atual legislação italiana exige a identificação do usuário, de modo que o provedor de Internet poderá eximir-se de responsabilidade civil - ou limitar a sua responsabilidade - mediante a comprovação da autoria do conteúdo publicado.[201]

- Japão: a isenção de responsabilidade de provedores de Internet em relação à publicação de conteúdos de terceiros é regulada pela "Lei de Limitação de Responsabilidades de Provedores". De acordo com a referida lei, o provedor de acesso à Internet é isento de responsabilidade pelo conteúdo de terceiros, caso (i) seja tecnicamente impossível impedir a difusão do conteúdo, ou (ii) o servidor não tenha conhecimento do conteúdo, ou (iii) não haja motivo razoável para crer que o conteúdo seja ilegal. Na prática, ao receber notificação de que determinado conteúdo hospedado na Internet infringe leis ou direitos, cabe ao provedor de acesso remover o conteúdo dos servidores, salvaguardadas as condições (i) e (iii), acima referidas. O responsável pelo conteúdo alegadamente irregular tem prazo de 7 dias para contestar a retirada do conteúdo. A referida lei estabelece, ainda, que, solicitado pelo reclamante, o provedor de acesso deve prestar informações que levem à identidade do alegado infrator sem necessidade de ordem judicial, caso a infração de direitos ou da lei seja patente ou caso haja "razão justificável" para a solicitação, como, por exemplo, dar entrada em

---

[199] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Cingapura – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/08/02/regulamentacao-da-internet-na-cingapura-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[200] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Espanha – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/09/regulamentacao-da-internet-na-espanha-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[201] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Itália – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/10/regulamentacao-da-internet-na-italia-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

processo judicial. A responsabilidade do provedor por não prestar essas informações é subjetiva.[202]

- Suécia: os provedores de serviços de Internet são considerados processadores e, neste caso, não são responsáveis pelos conteúdos de terceiro que publicam. Normalmente, existe acordo prévio entre o controlador de dados e o processador de dados, e se este último respeita os termos desse acordo, não pode ser responsabilizado legalmente.[203]

- Estados Unidos: os mecanismos de isenção de responsabilidade dos provedores de serviços de Internet estão previstos no "Communications Decency Act" (CDA) e no "Digital Millenium Copyright Act" (DMCA).

Considerando que os Estados Unidos são o país de criação da Internet e o local em que ela começou a ser utilizada em larga escala, é natural que tenha sido em seu território que surgiram os primeiros processos judiciais envolvendo o uso da rede mundial de computadores. Também por esse motivo é que as legislações americanas a respeito da responsabilidade civil dos provedores de Internet são as mais desenvolvidas e delineadas. Tendo isso em vista, cabe tecer algumas considerações e esmiuçar alguns aspectos referentes aos mecanismos de isenção de responsabilidade contidos nas leis mencionadas.

O "Communications Decency Act" (CDA) trata-se de lei editada pelo Congresso americano para coibir a disseminação de pornografia na Internet, objetivando dificultar o seu acesso por menores de idade. [204] O DCA entrou em vigor em 8 de fevereiro de 1996 e, entre diversos dispositivos, estabeleceu novos tipos penais vagos, buscando restringir a divulgação de material "obsceno" e "indecente", sem se preocupar em defini-los precisamente.[205] A proposta legislativa recebeu uma emenda conhecida como "Online Family Empowerment Amendment", que dotou o texto normativo de salvaguardas aos provedores de serviços de Internet, as quais se encontram previstas na seção 230 da referida lei.[206]

O CDA foi julgado parcialmente inconstitucional pela Suprema Corte americana, que entendeu que a lei exigia a adoção de medidas ineficazes, tal como a comprovação da idade

---

[202] REGULAMENTAÇÃO da Internet no Japão – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/08/regulamentacao-da-internet-no-japao-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[203] REGULAMENTAÇÃO da Internet na Suécia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/08/regulamentacao-da-internet-na-suecia-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

[204] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 28

[205] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 45.

[206] BINICHESKI, *op. cit.*, p. 29.

dos usuários para a liberação do acesso ao conteúdo impróprio. Além disso, a Corte considerou que a criminalização das condutas pelo CDA representava grande ameaça de censura, violando o princípio da liberdade de expressão. A despeito da inconstitucionalidade declarada, foram mantidos os mecanismos de salvaguardas previstos na lei, particularmente quanto à isenção ou imunidade dos provedores de Internet por danos civis decorrentes de atos de seus usuários.[207]

Conforme dispõe a Seção 230, alínea c, número 1, do CDA, nenhum provedor ou usuário de um serviço de computador interativo pode ser tratado como o publicador ou comunicador de qualquer informação fornecida por outro provedor de informação. [208] Assim, a redação de tal dispositivo cria uma isenção de responsabilidade para os provedores de serviços considerados como meros intermediários, ou seja, para aqueles que apenas disponibilizam informações de terceiros. Aplica-se essa Seção, portanto, aos provedores de *backbone*, de acesso, de correio eletrônico e de hospedagem. Com relação aos provedores de conteúdo, também terá aplicação quando estes não exerçam controle editorial prévio sobre a informação disponibilizada.[209]

O primeiro caso decidido com base na legislação do CDA foi o processo movido por Kenneth M. Zeran contra a America Online Incorporated (AOL). Kenneth M. Zeran foi vítima de um trote perpetrado por um usuário anônimo da AOL, que inseriu na página eletrônica da demandada diversos anúncios divulgando que Zeran estava comercializando camisetas comemorativas ao ataque terrorista em Oklahoma City. Em decorrência do falso anúncio, Zeran recebeu inúmeras ligações telefônicas com reclamações e ameaças de morte, motivo pelo qual ingressou com a ação judicial requerendo a responsabilidade da AOL pelo conteúdo difamatório inserido pelo usuário anônimo. A ação foi julgada improcedente em primeiro grau, bem como na corte de apelação, e a Suprema Corte negou o pedido de recurso do autor.[210]

---

[207] *Ibidem*, p. 31-32

[208] "(c) Protection for "Good Samaritan" blocking and screening of offensive material
(1) Treatment of publisher or speaker
No provider or user of an interactive computer service shall be treated as the publisher or speaker of any information provided by another information content provider." (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Communications Decency Act" (CDA). **Congresso dos Estados Unidos da América.** Disponível em: <http://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.txt> Acesso em: 26 nov. 2012.)

[209] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 46.

[210] ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. Corte de Apelações do Quarto Circuito. Zeran v. America Online Inc., 129 F.3d 327 (4th Cir. 1997), 524 U.S. 937 (1998). Resumo do caso disponível em: http://www.techlawjournal.com/courts/zeran/Default.htm

Tanto a Corte Distrital quanto a Corte de Apelação entenderam que o art. 47 da Seção 230 do CDA garante imunidade à AOL e a qualquer provedor de serviço de Internet pelas reclamações baseadas em informações inseridas por terceiros. Além disso, as cortes sustentaram ser impossível atribuir aos provedores de serviços a responsabilidade editorial das mídias tradicionais, uma vez que a rapidez da Internet impede o efetivo controle do conteúdo.[211]

Sobre o caso em estudo, são pertinentes as seguintes observações de Leonardi:

> Nota-se, facilmente, o exagero da proteção outorgada pela lei norte-americana aos provedores de serviços considerados como intermediários, os quais são isentos de responsabilidade pelo conteúdo ofensivo de terceiros em qualquer hipótese, ainda que plenamente cientes do evento danoso.
> O entendimento do tribunal norte-americano bem demonstra que o provedor não tem qualquer obrigação de remover conteúdo considerado difamatório mediante simples notificação do lesado, sendo necessário, para tanto, ação judicial específica.[212]

Apesar da ampla isenção de responsabilidade atribuída aos provedores, esse precedente foi um verdadeiro "leading case" acerca da interpretação a ser dada ao texto do art. 47 da Seção 230 do CDA, passando a servir de modelo para as decisões dos casos julgados posteriormente. O problema desta interpretação, de acordo com Paulo Roberto Binicheski, é que a vítima permanecerá sem qualquer tipo de ressarcimento pelo dano sofrido, principalmente nos casos em que o agente infrator não possa ser identificado ou não possa arcar com o pagamento da indenização.[213]

Outra lei americana que trata da responsabilidade dos provedores de Internet é o "Digital Milleniun Copyright Act" (DMCA). Trata-se de um texto normativo adotado nos Estados Unidos em 1998, com o objetivo de modificar o regime de proteção à propriedade intelectual, visando combater a facilidade de cópia, de circulação e, consequentemente, de violação de direitos autorais. Dessa forma, o DMCA previu mecanismos que permitem imputar aos intermediários técnicos a responsabilidade por tais violações, ao mesmo tempo em que estabelece salvaguardas para os provedores de Internet, contidas na Seção 512 do referido estatuto.[214]

A legislação do DMCA trata da responsabilidade dos provedores em quatro categorias distintas, separadas de acordo com as atividades funcionais exercidas. São elas: a)

---

[211] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 37.
[212] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 47.
[213] BINICHESKI, *op. cit.*, p. 38.
[214] LEMOS, Ronaldo. **Direito, Tecnologia e Cultura.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. p. 32-33.

comunicações transitórias ("mere conduit"); b) sistema de "caching"; c) armazenamento de informações ou redes sob direção dos usuários; d) sistemas de ferramentas para localização de informações. Nos limitaremos a analisar o que a lei dispõe para as atividades citadas no item "c", tendo em vista que se tratam de funções exercidas pelos provedores de hospedagem e pelos provedores de conteúdo, os quais enfrentam com mais frequência demandas relativas à responsabilidade pelo conteúdo de terceiro.

Nesse ponto, a lei disciplina, em síntese, que: a) o provedor de Internet, em regra, somente pode ser responsabilizado quando tem o conhecimento real ("actual knowledge") da infração; b) o provedor de Internet passa a ter um conhecimento presumido ("constructive knowledge") de sua existência, mediante a consciência de fatos e circunstâncias reveladoras da ilicitude; c) os provedores de Internet devem ser previamente notificados ("notice and take down procedures") para possibilitar eventual responsabilização.[215]

Além desses requisitos, o DMCA estabelece, ainda, que a isenção de responsabilidade só terá aplicação se o provedor não receber benefícios financeiros atribuíveis diretamente à atividade infringente.[216] O provedor também deve disponibilizar um agente para receber notificações a respeito de atos ilícitos envolvendo propriedade intelectual, cujos nome, endereço, telefone e endereço eletrônico devem constar em seu *web site* e no "Copyright Office".[217]

Ademais, tão logo receba notificação acerca da existência do material ilícito, o provedor deve removê-lo ou bloquear o seu acesso.[218] Tal procedimento é conhecido como "notificação e retirada" ("notice and take down"). Após remover o material apontado como infringente, o provedor deverá comunicar o agente responsável pelo conteúdo para que este

---

[215] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 67-68.

[216] "(B) does not receive a financial benefit directly attributable to the infringing activity, in a case in which the service provider has the right and ability to control such activity; (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

[217] "17 U.S.C. § 512 (c) (2) Designated agent.— The limitations on liability established in this subsection apply to a service provider only if the service provider has designated an agent to receive notifications of claimed infringement described in paragraph (3), by making available through its service, including on its website in a location accessible to the public, and by providing to the Copyright Office, substantially the following information:
(A) the name, address, phone number, and electronic mail address of the agent.
(B) other contact information which the Register of Copyrights may deem appropriate." (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

[218] "17 U.S.C. § 512 (c) (1) (C) upon notification of claimed infringement as described in paragraph (3), responds expeditiously to remove, or disable access to, the material that is claimed to be infringing or to be the subject of infringing activity." (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

possa formalizar uma contranotificação ("counter notification"). [219] Recebendo a contranotificação, cabe ao provedor fornecer uma cópia ao reclamante original e informá-lo que, no prazo de 10 dias, cessará o bloqueio ao material.[220] Caso o reclamante não concorde com a reposição do material, deverá ajuizar ação judicial contra o agente responsável no prazo de 10 a 14 dias, cientificando o provedor da existência da ação. Nesse caso, o provedor não deve repor o material, salvo se houver ordem judicial para tanto.[221]

Para ser considerada válida, a notificação deve obedecer a todos os seguintes requisitos legais: estar assinada, física ou eletronicamente, por pessoa que represente o detentor dos direitos de propriedade intelectual violados; conter identificação do material protegido e do material apontado como ilegal encontrado nos servidores, a ser removido ou bloqueado; conter informações suficientemente claras que permitam ao provedor encontrar o material apontado como ilegal; conter dados de identificação que possibilitem o contato entre o provedor e o notificante; conter declaração do notificante afirmando que o material apontado está sendo utilizado sem autorização do detentor dos direitos de propriedade intelectual; conter declaração do notificante afirmando que as informações prestadas são verdadeiras e que está autorizado a agir em nome do detentor dos direitos de propriedade intelectual. [222] Se estas condições não forem observadas, considera-se que o provedor não tem

---

[219] BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011. p. 76-77.

[220] "17 U.S.C. § 512 (g) (2) (B) upon receipt of a counter notification described in paragraph (3), promptly provides the person who provided the notification under subsection (c)(1)(C) with a copy of the counter notification, and informs that person that it will replace the removed material or cease disabling access to it in 10 business days;" (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

[221] "17 U.S.C. § 512 (g) (2) (C) replaces the removed material and ceases disabling access to it not less than 10, nor more than 14, business days following receipt of the counter notice, unless its designated agent first receives notice from the person who submitted the notification under subsection (c)(1)(C) that such person has filed an action seeking a court order to restrain the subscriber from engaging in infringing activity relating to the material on the service provider's system or network". (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

[222] "17 U.S.C. § 512 (c) (3) Elements of notification.—
(A) To be effective under this subsection, a notification of claimed infringement must be a written communication provided to the designated agent of a service provider that includes substantially the following:
(i) A physical or electronic signature of a person authorized to act on behalf of the owner of an exclusive right that is allegedly infringed.
(ii) Identification of the copyrighted work claimed to have been infringed, or, if multiple copyrighted works at a single online site are covered by a single notification, a representative list of such works at that site.
(iii) Identification of the material that is claimed to be infringing or to be the subject of infringing activity and that is to be removed or access to which is to be disabled, and information reasonably sufficient to permit the service provider to locate the material.
(iv) Information reasonably sufficient to permit the service provider to contact the complaining party, such as an address, telephone number, and, if available, an electronic mail address at which the complaining party may be contacted.
(v) A statement that the complaining party has a good faith belief that use of the material in the manner complained of is not authorized by the copyright owner, its agent, or the law.

o grau de conhecimento necessário para bloquear o acesso à informação apontada como ilegal.[223]

Por fim, cumpre salientar que as isenções de responsabilidade previstas no DMCA são aplicáveis apenas se os provedores: (i) adotarem uma política de utilização que preveja o encerramento da prestação de serviços a usuários reincidentes em atos que violem propriedade intelectual e (ii) acolherem e não interferirem em medidas técnicas utilizadas por detentores de direitos de propriedade intelectual para identificar ou proteger conteúdo sujeito a tais direitos.[224] Tais condições estão contidas na seção 512 (i) (1).[225]

Desse modo, uma vez atendidas todas as exigências previstas no "Digital Millenium Copyright Act", os provedores de Internet ficam isentos de responsabilidade pelo conteúdo violador de direitos autorais inserido por um de seus usuários.

Pelo exposto, percebe-se que as legislações de outros países, em especial as leis americanas, podem servir de inspiração para a regulamentação da responsabilidade civil dos provedores de Internet no Brasil. Como exemplo dessa afirmação, cita-se o mecanismo de "notificação e retirada", o qual parece ser uma boa solução para resolver a controvérsia entre os que defendem a retirada de material mediante mera notificação da vítima e aqueles que defendem a exigência de ordem judicial de remoção, na medida em que o referido mecanismo possibilita a proteção da vítima (com a remoção imediata do material), ao mesmo tempo em que garante o contraditório do usuário responsável pelo conteúdo (por meio de uma contranotificação). Apenas após a remoção do material e o recebimento da contranotificação – ou seja, quando já resguardada dos danos que poderiam advir do conteúdo - é que a vítima

---

(vi) A statement that the information in the notification is accurate, and under penalty of perjury, that the complaining party is authorized to act on behalf of the owner of an exclusive right that is allegedly infringed." (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

[223] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 53.

[224] *Ibidem*, p. 56-57.

[225] "(i) Conditions for Eligibility.—
(1) Accommodation of technology.— The limitations on liability established by this section shall apply to a service provider only if the service provider—
(A) has adopted and reasonably implemented, and informs subscribers and account holders of the service provider's system or network of, a policy that provides for the termination in appropriate circumstances of subscribers and account holders of the service provider's system or network who are repeat infringers; and
(B) accommodates and does not interfere with standard technical measures.
(2) Definition.— As used in this subsection, the term "standard technical measures" means technical measures that are used by copyright owners to identify or protect copyrighted works and—
(A) have been developed pursuant to a broad consensus of copyright owners and service providers in an open, fair, voluntary, multi-industry standards process;
(B) are available to any person on reasonable and nondiscriminatory terms; and
(C) do not impose substantial costs on service providers or substantial burdens on their systems or networks." (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. "Digital Millenium Copyright Act")

deverá dirigir-se ao Judiciário, que apreciará a ilicitude ou não do material e decidirá se este deve permanecer indisponível ou se deve ser reposto.

CONCLUSÃO

As vítimas de ilícitos sofridos em ambiente virtual cada vez mais têm se socorrido do Poder Judiciário para terem os seus danos reparados, ingressando com a ação indenizatória em face dos provedores de serviços de Internet, na medida em que o anonimato proporcionado pela rede mundial de computadores muitas vezes impossibilita a identificação do verdadeiro agente responsável pelo dano.

Em face da inexistência de uma orientação legislativa que trate da questão referente à responsabilidade dos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos praticados por terceiros, a doutrina e os tribunais nacionais se dividem acerca da solução cabível, ora defendendo a aplicabilidade da responsabilidade objetiva decorrente da relação de consumo ou da atividade de risco, ora a responsabilidade subjetiva, calcada na existência de culpa.

A aplicação da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor se torna possível ao se reconhecer que o provedor de serviços de Internet atua como fornecedor, ainda que os serviços por ele prestados sejam aparentemente gratuitos, pois a interpretação doutrinária é no sentido de que o conceito de fornecedor previsto no art. 3º da lei consumerista abrange os casos de remuneração indireta. Por sua vez, a vítima do dano virtual pode ser enquadrada no conceito de consumidor, em face da previsão do art. 17 da Lei 8.078/1990, que equipara todas as vítimas do evento danoso aos consumidores.

Para os defensores da aplicação da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor aos provedores de serviços de Internet, a existência de relação de consumo entre provedor e vítima possibilita o enquadramento dos danos causados pelos usuários como fato do serviço. Nesse caso, o serviço prestado pelo provedor é considerado defeituoso, na medida em que permite a ocorrência dos ilícitos em razão da falta de controle preventivo ou repressivo sobre o conteúdo inserido na Internet.

Entretanto, como sustenta parte da doutrina examinada, a atividade dos provedores de serviços de Internet não pode ser considerada uma atividade que não oferece a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, eis que o risco decorrente dessas atividades é normal e previsível, tratando-se, portanto, de uma periculosidade inerente. Ademais, a ausência de um efetivo controle pelos provedores de todo o conteúdo inserido por seus usuários configura mais uma impossibilidade técnica do que um defeito no serviço prestado, o

que leva à exclusão da responsabilidade pelo fato de terceiro, que rompe o nexo causal entre o serviço e o evento danoso.

A aplicação da responsabilidade objetiva decorrente do exercício de atividade de risco, prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, também é questionável, tendo em vista que o conceito jurídico de atividade de risco é indeterminado, inexistindo consenso acerca de sua definição. Pelo estudo doutrinário realizado, porém, é possível chegar ao entendimento de que, para que haja responsabilidade pelo exercício de atividade de risco, não basta que a atividade possa causar dano a outrem, devendo existir também uma violação de um dever relativo à segurança legitimamente esperada pela coletividade.

No caso específico da Internet, conclui-se que, ainda que hajam riscos inerentes ao seu uso, esses riscos são aceitos pela sociedade, considerando que a rede mundial de computadores tem sido cada vez mais utilizada para a prática das mais diversas tarefas. Além disso, a probabilidade de ocorrência do dano é pequena, pois o uso lícito da Internet supera em muito o seu uso para fins ilícitos. Desse modo, não seria correta a aplicação da responsabilidade objetiva aos provedores de serviços de Internet com base na atividade de risco, eis que eventual risco está amparado pelo nível de segurança legitimamente esperado pelos cidadãos.

O prejuízo econômico, a possibilidade de censura à conduta dos usuários e a dificuldade técnica de fiscalização pelos provedores de todas as informações inseridas na Internet levam à adoção do entendimento de que a responsabilidade dos provedores de serviços de Internet deve ser subjetiva, com fundamento na culpa. A culpa do provedor, de acordo com a doutrina analisada, pode ser decorrente da omissão em armazenar os dados que possibilitem a localização e a identificação do usuário infrator, ou da omissão em remover o conteúdo apontado como infringente.

O estudo das diversas espécies de provedores de serviços de Internet e das funções exercidas por cada um deles reforça ainda mais a ideia de responsabilidade subjetiva, em detrimento da responsabilidade objetiva: a) os provedores de *backbone* apenas disponibilizam as estruturas necessárias para o acesso dos usuários à Internet, mas não possibilitam a criação de conteúdo ou o armazenamento de dados e informações, o que afasta por completo a sua responsabilidade pelos ilícitos de terceiros; b) os provedores de acesso atuam meramente como intermediários no fornecimento do acesso à Internet pelos usuários, não tomando conhecimento das atividades por eles praticadas, o que afasta a sua responsabilidade, salvo na hipótese do provedor não identificar o endereço IP que possibilite a localização do usuário

infrator; c) os provedores de correio eletrônico fornecem um serviço que possibilita o envio e o recebimento de mensagens sem, contudo, analisar o conteúdo que está sendo transmitido - o que configuraria violação da privacidade dos remetentes -, de modo que não é possível a sua responsabilização objetiva pelas mensagens danosas recebidas pelos usuários; d) os provedores de conteúdo colocam à disposição dos usuários páginas eletrônicas sobre os mais diversos assuntos, respondendo pelo conteúdo de terceiros apenas quando exercerem controle editorial prévio sobre as informações publicadas, ou quando deixarem de remover o conteúdo ilícito apontado pelo ofendido; e) os provedores de hospedagem colocam à disposição de usuários ou outros provedores um espaço para armazenamento e divulgação de informações, sem exercer qualquer ingerência sobre o conteúdo hospedado, o que afasta a responsabilidade, salvo na hipótese de ausência de remoção de material ilícito após a devida notificação; f) os provedores de pesquisa fornecem acesso a uma ferramenta de busca que seleciona e exibe páginas eletrônicas relacionadas a um determinado termo inserido pelo usuário e, em face da técnica empregada, não é possível filtrar previamente os resultados apresentados, não sendo responsáveis, portanto, pela exibição de *sites* com conteúdo ilícito.

Na falta de uma decisão do Supremo Tribunal Federal a respeito do tema objeto desta monografia, analisou-se a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça relacionada ao assunto em questão. Dos casos examinados, foi possível perceber que a Quarta Turma tem proferido decisões mais desfavoráveis aos provedores de Internet quando em comparação com as decisões proferidas pela Terceira Turma, a qual tem adotado o entendimento de que não é possível exigir dos provedores uma fiscalização prévia sobre o conteúdo dos usuários, afastando, assim, a responsabilidade objetiva. Considerando que a maioria das demandas relativas à responsabilidade civil dos provedores de Internet pelos atos de terceiro vem sendo julgadas pela Quarta Turma, conclui-se que também no âmbito do Superior Tribunal de Justiça há uma tendência à aplicação da responsabilidade subjetiva aos provedores.

Em relação à regulamentação da Internet, a pesquisa realizada apontou que a autorregulamentação não é suficiente para solucionar os problemas jurídicos que podem advir do uso da rede mundial de computadores. Entretanto, os contratos de prestação de serviços entre provedores e usuários e a *netiquette* - que consiste na ideia de bons usos e costumes na Internet - podem contribuir para prevenir eventuais conflitos. Não há dúvidas de que, quanto maior for a educação, a ética e o esclarecimento dos internautas, menor será a prática de ilícitos perpetrados no ambiente virtual.

Com o intuito de evitar a imprevisibilidade das decisões judiciais e uma excessiva responsabilização dos provedores de Internet por ilícitos cometidos por seus usuários, é recomendável que haja uma legislação que trate de forma específica a responsabilidade civil dos provedores, criando mecanismos de salvaguarda que estabeleçam com clareza quais são as medidas que devem ser tomadas pelo provedor para que este fique isento de responsabilidade.

O projeto de lei 2126/2011, também conhecido como “Marco Civil da Internet”, entre outras matérias relativas aos direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, dispõe de uma seção que trata da responsabilidade dos provedores por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiro. A referida seção estabelece uma salvaguarda para os “provedores de aplicações”, de forma que, salvo disposição legal em contrário, estes apenas serão responsabilizados se deixarem de cumprir ordem judicial determinando a remoção do conteúdo considerado infringente. Tal previsão, embora objetive evitar a censura e a remoção arbitrária do conteúdo, tem sido muito criticada, uma vez que a vítima do ilícito possivelmente se verá obrigada a ingressar com uma ação judicial para que o material será removido, o que pode aumentar os danos sofridos.

No que se refere ao armazenamento de dados dos usuários pelos provedores de Internet, o projeto de lei 2126/2011 estabelece que há obrigação de manter os registros de conexão, sob sigilo, pelo prazo de um ano. Por sua vez, o armazenamento pelos provedores de aplicações de Internet dos registros de acesso a aplicações é facultativa, sendo que a opção por não guardar os registros não implica na responsabilidade do provedor pelos danos decorrentes do uso dos serviços por terceiros. Entretanto, caso haja suspeita de que algum usuário esteja praticando atos ilícitos, as disposições do projeto de lei permitem que ordem judicial determine ao provedor a obrigação de guardar os referidos registros, desde que relativos a fatos específicos e a período determinado, o que concilia a necessidade de investigação dos ilícitos com a garantia da privacidade dos usuários.

O “Marco Civil da Internet” é um projeto de lei polêmico, que traz à tona muitas discussões relativas à melhor forma de regular o uso da Internet no Brasil. Suas previsões são ora criticadas, ora elogiadas, inexistindo consenso a respeito de muitos dos pontos tratados pelo projeto. Apesar disso, ainda que venha a ser modificado ou que jamais venha a ser de fato aprovado, o projeto de lei 2126/2011 consiste em uma boa iniciativa de regulamentação, na medida em que a sua elaboração contou com ampla participação popular e buscou defender os direitos dos usuários da Internet.

A análise da forma como outros países vêm tratando a questão certamente contribui para que possamos encontrar o modo mais adequado de solucionar a controvérsia sobre o assunto em nosso próprio país. Percebe-se que muitos países vêm adotando mecanismos de salvaguarda para os provedores de serviços de Internet e, nesse sentido, destacam-se as legislações norte-americanas: “Communications Decency Act” (CDA) e “Digital Millennium Copyright Act” (DMCA).

O CDA isenta a responsabilidade dos provedores que atuam meramente como intermediários, sendo esta isenção interpretada de forma ampla, seguindo o entendimento do procedente *Zeran v. AOL*, no qual os tribunais entenderam que o provedor não responde pelas informações de terceiro, ainda que plenamente ciente da existência do conteúdo danoso.

O DMCA, por sua vez, objetiva combater a violação de direitos autorais e permite que os intermediários sejam responsabilizados, mas estabelece uma série de salvaguardas que, caso cumpridas, isentam a responsabilidade do provedor. A legislação também prevê a existência de um mecanismo de notificação e retirada, pelo qual o conteúdo apontado como ilícito é removido imediatamente após a notificação. Feita a remoção, o agente responsável pelo material é cientificado e tem o direito de formalizar uma contranotificação, a partir da qual o reclamante original tem o prazo de 10 dias para ingressar com ação judicial a fim de evitar a reposição do conteúdo removido. Muito embora o DMCA seja aplicado apenas aos casos de violação de direitos autorais, o mecanismo de notificação e retirada pode servir de inspiração para solucionar o conflito acerca da necessidade ou não de ordem judicial para remover o conteúdo apontado como infringente, tendo em vista que resguarda a vítima dos danos, ao mesmo tempo em que busca evitar remoções injustificadas de conteúdos lícitos, oferecendo o direito de contraditório ao agente responsável.

Diante da pesquisa realizada nesta monografia e de todos os aspectos considerados na doutrina, na jurisprudência e no projeto de lei 2126/2011, constata-se que ainda há muitas questões que precisam ser debatidas e esclarecidas antes que seja possível chegar a uma solução pacificada sobre o assunto, em face dos diversos pontos de vista envolvidos. Entretanto, percebe-se que a responsabilidade civil atribuível aos provedores de serviços de Internet pelos ilícitos de seus usuários se afasta cada vez mais da responsabilidade objetiva. Esse, de fato, parece ser o caminho mais adequado a seguir, a fim de se preservar o dinamismo, a velocidade e a liberdade na rede mundial de computadores, características sem as quais ela certamente não seria a ferramenta indispensável que se tornou para a sociedade atual.

REFERÊNCIAS

BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet, in **Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet**, coordenado por Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 3. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** : direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo : Juruá, 2011.

BLUM, Renato Opice; ELIAS, Paulo Sá; MONTEIRO, Renato Leite. Marco regulatório da Internet Brasileira: "Marco Civil". **Migalhas**, 20 jun. 2012. Disponível em:<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI157848,91041marco+regulatorio+da+internet+brasileira+Marco+Civil.> Acesso em: 25 jun. 2012.

BLUM. Renato Opice; VAINZOF, Rony. **O Marco Civil da Internet e a Legislação Brasileira**: avanço ou retrocesso. Publicada em 25/08/2011. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/blog/plural/2011/08/25/marco-civil-e-a-legislacao-brasileira-avanco-ou-retrocesso/> Acesso em: 26 nov. 2012

BRASIL é líder em tempo de navegação na Internet. Disponível em: <http://ftpi.com.br/noticias/brasil-e-lider-em-tempo-de-navegacao-na-internet/>. Acesso em: 30 nov. 2012

BRASIL tem 83,4 mi de pessoas conectadas à Internet. Disponível em: <http://info.abril.com.br/noticias/internet/brasil-tem-83-4-mi-de-pessoas-conectadas-a-internet-25092012-33.shl>. Acesso em: 30 nov. 2012

BRASIL. Lei nº. 8.069 de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm> . Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. Lei nº. 8.078 de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. Lei nº. 9.504 de 1997. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9504.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. Lei nº. 9.610 de 1998. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. Lei nº. 10.406 de 2002. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. Princípios para a governança e uso da Internet (Resolução CGI.br/RES/2009/003/P). **Comitê Gestor da Internet no Brasil**. Disponível em <http://www.cgi.br/regulamentacao/resolucao2009-003.htm> Acesso em 26 nov. 2012.

_____. Projeto de Lei n. 2.126 de 2011. **Câmara dos Deputados**. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=517255>. Acesso em: 26.11.2011.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1175675/RS. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Tiago Valenti. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 09 ago. 2011. Disponível em: < https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201000054393&dt_publicacao=20/09/2011>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1193764/SP. Recorrente: I P da S B. Recorrido: Google Brasil Internet Ltda. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 14 dez. 2010. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201000845120&dt_publicacao=08/08/2011>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1300161/RS. Recorrente: José Leonardo Bopp Meister. Recorrido: Microsoft Informática Ltda. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 19 jun. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201101902563&dt_publicacao=26/06/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1316921/RJ. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Maria da Graça Xuxa Meneghel. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 26 jun. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201103079096&dt_publicacao=29/06/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1323754/RJ. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Grasiele Salme Leal. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 19 jun. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=201200057484&dt_publicacao=28/08/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 566.468/RJ. Recorrente: Terra Networks do Brasil S/A. Recorrido: Iraci Monteiro de Carvalho. Relator: Min. Jorge Scartezzini. Brasília, 23 nov. 2004. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=200301325557&dt_publicacao=17/12/2004>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 844.736/DF. Recorrente: Gérson Alves de Oliveira Júnio. Recorrido: W B Restaurante Ltda. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Relator para Acórdão: Min. Honildo Amaral de Mello Castro (desembargador convocado do TJ/AP). Brasília, 27 out. 2009. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=200600946957&dt_publicacao=02/09/2010>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 997.993/MG. Recorrente: Robson Gerônimo Maciel. Recorridos: Mídia Um Publicidade Propaganda e Marketing Ltda.; TV Juiz de Fora Ltda. Recorrido: Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Brasília, 21 jun. 2012.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 221. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?livre=@docn&tipo_visualizacao=RESUMO&menu=SIM> Acesso em: 25 nov. 2012. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/ita.asp?registro=200702476356&dt_publicacao=06/08/2012>. Acesso em: 06 dez. 2012.

_____. Supremo Tribunal Federal. Repercussão Geral no Recurso Extraordinário com Agravo 660.861/MG. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Aliandra Cleide Vieira. Relator: Min. Luiz Fux. Brasília, 22 mar. 2012. Disponível em: <http://stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=%28660861.NUME.+OU+660861.PRCR.%29&base=baseRepercussao> Acesso em: 25 nov. 2012.

BRASILEIROS na Internet. Disponível em: <http://www.revistabrasileiros.com.br/2012/09/21/brasileiros-na-internet/>. Acesso em: 30 nov. 2012

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COCHLAR, Isabel. A responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet. **Coletânea Jurídica / Instituto de Estudos dos Direitos do Contribuinte [Avulsa],** Porto Alegre , v.1, n.2, p. 55-77, jun. 2008.

COELHO, Fabio; HOHAGEN, Alexandre; TOLDA, Stelleo. **Carta de Apoio ao Marco Civil da Internet.** Disponível em: <https://docs.google.com/a/oglobo.com.br/document/d/1shVfcpJC7x0XOkBuslx9MyJgI8Kh23Dxsm9JhYsp7wI/edit?pli=1>. Acesso em: 04 out. 2012

CORRÊA, Gustavo Testa. **Aspectos jurídicos da internet**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. “Communications Decency Act” (CDA). **Congresso dos Estados Unidos da América.** Disponível em: <http://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.txt> Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. “Digital Millenium Copyright Act” (DMCA). **Congresso dos Estados Unidos da América.** Disponível em: <www.copyright.gov/legislation/dmca.pdf> Acesso em: 26 nov. 2012.

_____. Corte de Apelações do Quarto Circuito. Zeran v. America Online Inc., 129 F.3d 327 (4th Cir. 1997), 524 U.S. 937 (1998)

FAINZILBER, Fernando. Direito e internet: a aplicabilidade da teoria da responsabilidade objetiva às relações jurídicas ocorridas na internet. **Repertório de Jurisprudência IOB : Civil, Processual, Penal e Comercial,** São Paulo , v. 3, n. 13, 3/25146, p. 382-396, jul. 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

IDEC e entidades iniciam campanha pela aprovação imediata do Marco Civil da Internet. Disponível em: <http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/idec-e-entidades-iniciam-campanha-pela-aprovaco-imediata-do-marco-civil-da-internet>. Acesso em: 04 nov. 2012

KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. Responsabilidade civil dos provedores de internet. **Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor,** Porto Alegre , v.3,n.14, p.15-30, abr. 2007.

LEMOS, Ronaldo. **Direito, Tecnologia e Cultura.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

LEMOS, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIEIRA JUNIOR, Sérgio Branco. Responsabilidade civil na internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana. **Revista de Direito das Comunicações = Communications Law Review,** São Paulo , v. 1, n. 1, p. 80-98, jan. / jun. 2010.

LEONARDI, Marcel. Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet. **Revista do Advogado,** São Paulo , n. 115, p. 99-113, abr. 2012.

_____. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005.

_____. **Tutela e privacidade na Internet**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2012.

MACHADO, José Mauro Decoussau. Safe harbors and fair use: necessary steps in Brazil to improve the flow of information in the internet. **Revista de Direito de Informática e Telecomunicações: RDIT,** Belo Horizonte , v.4, n.7, p. 119-134, jul./dez. 2009.

MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor: desafios atuais da regulação jurídica da internet. NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Barreto Borriello de Andrade (Org.). **Responsabilidade civil.** 2.tir. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2010. 9 v. (Doutrinas essenciais) ISBN 978-85-203-3726-4. Volume VIII. Pg. 843-889.

MOREIRA, Fábio Lucas. Da “sociedade informática” de Adam Schaff ao estabelecimento dos fundamentos e princípios do marco civil da internet (PL 2.126/2011) in **O direito na era digital**. Porto Alegre : Livraria do Advogado, 2012.

PENHA, Fabiana Cristhina Almeida da. O sistema de responsabilidade civil aplicável aos provedores de serviços de internet. **Revista Autônoma de Direito Privado,** Curitiba , n.5, p. 365-397, jul./dez. 2008.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. São Paulo: Saraiva, 2010. Livro 4ª. Edição.

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Bahamas – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/11/regulamentacao-da-internet-na-bahamas-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Cingapura – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/08/02/regulamentacao-da-internet-na-cingapura-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na China – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/11/regulamentacao-da-internet-na-china-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Dinamarca – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/11/regulamentacao-da-internet-na-dinamarca-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Espanha – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/09/regulamentacao-da-internet-na-espanha-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Estônia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/27/regulamentacao-da-internet-na-estonia–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Grécia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/08/20/regulamentacao-da-internet-na-grecia–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Guaina – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/10/regulamentacao-da-internet-na-guiana-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Guiné – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/11/regulamentacao-da-internet-na-guine-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Itália – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/10/regulamentacao-da-internet-na-italia-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Namíbia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/11/regulamentacao-da-internet-na-namibia-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Suécia – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/08/regulamentacao-da-internet-na-suecia-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet na Suíça – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/10/regulamentacao-da-internet-na-suica-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet no Japão – contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/08/regulamentacao-da-internet-no-japao-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet no mundo – consulta ao Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/06/08/regulamentacao-da-internet-no-mundo-consulta-ao-itamaraty/#more-2123>. Acesso em: 11 nov. 2012

REGULAMENTAÇÃO da Internet no Uruguai– contribuição do Itamaraty. Disponível em: <http://culturadigital.br/marcocivil/2010/07/09/regulamentacao-da-internet-no-uruguai-–-contribuicao-do-itamaraty/>. Acesso em: 11 nov. 2012

REVISTA SUPERINTERESSANTE. São Paulo: Editora Abril. Ed. 307. Ago. 2012.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70034086116. Apelante: Everton Philippsen. Apelado: Google Brasil Internet Ltda. Relatora: Desa. Iris Helena Medeiros Nogueira. Porto Alegre, 10 mar. 2010. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento_att.php?ano=2010&codigo=293556>. Acesso em: 24 nov. 2012.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70043955822. Apelante/Apelado: Google do Brasil Internet Ltda. Apelante/Apelado: Elda Maria Franciscatto de Paula. Relatora: Desa. Marilene Bonzanini Bernardi. Porto Alegre, 09 nov. 2011. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento_att.php?ano=2010&codigo=293556>. Acesso em: 24 nov. 2012.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70044213767. Apelante/Apelado: M.R.C. Apelante/Apelado: DMUS LLC. Relator: Des. Leonel Pires Ohlweiler. Porto Alegre, 23 nov. 2011. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento_att.php?ano=2011&codigo=2225148 >. Acesso em: 24 nov. 2012.

SILVA. Rosane Leal da. Cultura ciberlibertária x regulação da Internet – A corregulação como modelo capaz de harmonizar este conflito. **Revista Brasileira de Estudos Constitucionais - RBEC.** Belo Horizonte, ano 6, n. 21, jan. / mar. 2012. Disponível em: <http://www.bidforum.com.br/bid/PDI0006.aspx?pdiCntd=79676>. Acesso em: 8 ago. 2012.

SOUZA, Wendell Lopes Barbosa de. **A responsabilidade civil objetiva fundada na atividade de risco.** São Paulo: Atlas, 2010.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2: direito das obrigações e resposabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009.

VASCONCELOS, Fernando Antonio de. **Internet:** Responsabilidade do provedor pelos danos praticados. Curitiba: Juruá, 2005.

VAZ, Ana Carolina. Neutralidade da Rede, Proteção de Dados Pessoais e Marco Regulatório da Internet no Brasil. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico** (ISSN 2175-9391), n° 5, p. 147-171, 2011.