



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E POLÍTICAS
ESCOLA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

GABRIEL WOLGUEMUTH FERREIRA MACHADO

RESPONSABILIDADE CIVIL DO PROVEDOR DE INTERNET

RIO DE JANEIRO
2017

GABRIEL WOLGUEMUTH FERREIRA MACHADO

RESPONSABILIDADE CIVIL DO PROVEDOR DE INTERNET

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito.
Orientador: Professor Doutor Leonardo de Andrade Mattietto

RIO DE JANEIRO
2017

AGRADECIMENTOS

À minha família, em especial aos meus pais, Nélio e Gisele, cujas conversas e orientações foram fundamentais para que eu não perdesse a serenidade não só neste momento conturbado na vida de todo e qualquer estudante, mas em todas as etapas difíceis que já passei. Aprendi com eles a sempre batalhar por aquilo que desejo.

Ao meu irmão Leonardo, cujos momentos de descontração sempre me renovam nesta vida turbulenta, e à minha irmã Monique, minha maior referência e inspiração a permanecer sempre em frente não só neste caminho arenoso que é o Direito, mas em toda minha vida.

Ao Professor Leonardo Mattietto, cujas aulas estimulantes fizeram-me cair nas graças do Direito Civil e cuja orientação foi essencial para o bom andamento deste trabalho, não poderia ter escolhido melhor orientador.

“De tudo, ficaram três coisas: a certeza de que ele estava sempre começando, a certeza de que era preciso continuar e a certeza de que seria interrompido antes de terminar. Fazer da interrupção um caminho novo. Fazer da queda um passo de dança, do medo uma escada, do sono uma ponte, da procura um encontro”.

(Fernando Sabino)

Resumo

O presente trabalho visa abordar a responsabilidade civil aplicada para o caso dos provedores de internet. Em um primeiro momento, serão feitas considerações gerais sobre a Internet e como o Direito tem se portado diante deste fenômeno intrínseco à sociedade. A seguir, o trabalho buscará compreender os provedores ditos “técnicos”, delimitando quais características justificam que recebam nomeação. Por terem características mais voltadas ao aspecto de engenharia da internet, sua responsabilidade tenderá a ser limitada. Por fim, a abordagem englobará os provedores “sociais”, que recebem esta nomeação por exercerem maior controle sobre o conteúdo publicado em seus sítios, de modo que podem vir a ser responsabilizados pela publicação de conteúdo danoso.

Palavras-Chave: Direito Civil; Direito Constitucional; Direito do Consumidor; Responsabilidade Civil; Provedor de Internet; Marco Civil da Internet; Direito da Internet.

Abstract

The present work aims to address the civil liability applied to the case of internet providers. In a first moment, general considerations will be made about the Internet and how the Law has been faced with this phenomenon intrinsic to the society. Next, the work will seek to understand the so-called "technical" providers, delimiting what characteristics justify that they receive appointment. Because they have characteristics more geared to the engineering aspect of the internet, their responsibility will tend to be limited. Finally, the approach will encompass "social" providers, who receive this nomination by exercising greater control over the content posted on their sites, so that they may be held accountable for the publication of harmful content.

Keywords: Civil Law; Constitutional right; Consumer Law; Civil responsibility; Internet Provider; Civil Landmarks of the Internet; Internet Law.

SUMÁRIO

1 Introdução.....	8
2 Internet e Liberdade, quais os limites?.....	10
2.1 Comércio Virtual e Direito do Consumidor.....	16
2.2 Responsabilidade Civil, Direito e Internet.....	21
2.3 Responsabilidade Civil no Direito da Internet.....	24
3 “Provedores Técnicos”. O Provedor de Serviços.....	28
3.1 Provedor de <i>Backbone</i>	30
3.2 Provedor de Acesso.....	34
3.3 Provedor de Aplicação.....	38
3.4 Provedor de Correio Eletrônico.....	41
4 “Provedores Sociais”. O Provedor de Hospedagem.....	48
4.1 Provedor de Conteúdo.....	54
4.2 Provedor de Ferramentas de Busca.....	58
4.3 Provedor de Redes Sociais.....	60
5 Conclusão.....	66
6 Referências Bibliográficas.....	67

1 Introdução

Ao se pensar no ambiente virtual, a quantidade de questionamentos possíveis, assim como o número de conexões digitais, não possui limites. A internet revela-se como ferramenta vital para os indivíduos resolverem de forma prática os mais diversos problemas, além de modificar a dinâmica humana, no que diz respeito aos mais diversos aspectos: financeiros, econômicos, afetivos, dentre outros.

A internet vem demonstrando ser uma estrutura cada vez mais complexa, contornando a sociedade como meandros de rios. Hoje é difícil conceber algum acontecimento em que ela não esteja envolvida: há desde simples movimentações bancárias até a criação de novas modalidades de emprego voltadas exclusivamente aos meios virtuais

Dentro deste contexto, questionamentos essenciais precisam ser feitos tendo a internet como plano de fundo: de que modo se dá a responsabilização civil? A *web* apresentam estruturas que fogem dos conceitos clássicos do direito civil, de modo que os instrumentos tradicionais de responsabilização daqueles que provocam danos não são capazes de responder todas as novas questões emergentes.

Princípios constitucionais como a liberdade e o anonimato são os que mais têm suas arestas aparadas dentro deste novo meio, onde a fluidez e velocidade com que os dados são propagados torna difícil o rastreamento do autor do dano. A liquidez dos meios virtuais dificultam a efetiva aplicação da justiça e os responsáveis pelo eventual prejuízo, protegidos no oceano de informações caóticas que são transportadas dentro da internet, muitas vezes escapam ilesos.

É preciso delimitar essa nova dinâmica, deixando claro quem são os novos agentes de transformação quando inseridos neste meio dentre eles o mais importante, e o “personagem principal” do presente trabalho é, sem dúvida o provedor de internet.

Este trabalho visa dar luz à tão instigante tema, que é a responsabilidade civil do provedor

de internet, facilitando o entendimento de como os operadores do Direito estão tendo que lidar com essa nova realidade que, mais que um momento passageiro, representa uma nova forma de se fazer justiça.

Ao compreender os mecanismos por detrás de cada modalidade de provedor de internet que será apresentada, será possível evitar injustiças e, quando ocorrerem, serem devidamente contornadas, de modo a ter os danos mitigados.

2 Internet e Liberdade, quais os limites?

Em termos técnicos, pode-se definir a Internet como uma conexão múltipla de protocolos conhecidos como IP (*Internet Protocol*), que consiste no “endereço digital”, ou seja, o lugar de onde saem as postagens da rede.¹ Nos tempos atuais, chega a ser arriscado denominar a Internet como “rede mundial de computadores”, pois muitas vezes tal instrumento (o computador) assume caráter secundário quando se trata de uso da tecnologia: hoje, mais do que nunca, os celulares e *tablets* assumem papel antes exclusivo do computador pessoal.

Atualmente, desenvolve-se o que vem se chamando de “internet das coisas” (*internet of things*), podendo ser tal ideia conceituada como uma rede de objetos que possuem a capacidade de transmitir dados, pela conexão à rede de bilhões de dispositivos que fazem parte da rotina no dia a dia, tais como geladeiras que compram produtos “sozinhas” quando estes faltam, ou ainda lâmpadas que acendem por meio de sensores de movimento, não mais botões.

O editor-chefe da revista *online* “Laptop”, Avram Piltch, listou, em 2012, quinze tecnologias que seu filho recém-nascido não conhecerá. Dentre eles, citou diversos componentes do computador pessoal: internet com fio, sistemas operacionais do *Windows*, discos rígidos, *mouse*, computadores de mesa, dentre outros.² O “corpo” de um computador como conhecido hoje está perdendo a forma tradicional e adquirindo novas configurações: o uso de novas plataformas para realizar tarefas antes exclusivas do computador pessoal torna-se mais comum, como o envio de e-mails e a leitura de notícias. Em agosto de 2013, o número de *tablets* vendidos supera o de computadores pela primeira vez³

1 FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil**. 2014. ed. Salvador - Bahia: Juspodivm, 2014. p. 861-862.

2 15 Current Technologies My Newborn Son Won't Use. [S.l.]: LAPTOP Online Editorial Director, 2012. Disponível em: <<https://www.laptopmag.com/articles/15-current-technologies-my-newborn-son-wont-use>>. Acesso em: 07 jul. 2017.

3 TABLET ultrapassa vendas de desktop e notebook pela 1ª vez no Brasil. São Paulo: Globo, 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/03/tablet-ultrapassa-vendas-de-desktop-e-notebook-e>>

Parece que Bauman foi profético ao declarar que “*Vivemos em tempos líquidos. Nada foi feito para durar [...]*”. Tudo perdeu a forma e clareza de outrora.⁴

Um sistema de informações complexo e dinâmico como a Internet, com crescente influência dentro de uma sociedade cada vez mais digitalizada, não poderia deixar de passar pelo crivo do Direito. Ignorado pelos juristas por muitos anos, a internet sempre foi compreendida como um ambiente onde a liberdade prevalece sobre todos os outros valores. Assim como a dignidade da pessoa humana é considerada um superprincípio pela doutrina constitucionalista majoritária (ou seja, norma dotada de maior importância e valor hierárquico que as demais), a liberdade parece ser o princípio soberano frente aos demais quando se adentra em ambiente virtual, dando ao usuário poder de escolha como nunca visto em tempos pretéritos.

Contudo, nesse meio digital, o anonimato e a criação de perfis *fakes* tende a ser a regra. Muitos usuários criam esses perfis para, mesmo que de forma momentânea, possam existir como uma pessoa completamente diferente, experimentando diferentes sensações e novas experiências. Parece que o próprio usuário da *web*, ao constatar a total ausência de legislação na internet, teme sofrer danos e não saber a quem (e nem de que modo) recorrer contra aquele que o atacou no outro lado da tela do computador.

Além disso, trata-se de ambiente onde muitos compradores são receosos em adquirir produtos via *online*, com medo de não serem entregues (fato que, infelizmente, ainda é corriqueiro)⁵

pela-1-vez-no-brasil.html>. Acesso em: 07 jul. 2017.

4 O filósofo e sociólogo polonês Zygmunt Bauman (1925 – 2017), criou e desenvolveu o conceito de “modernidade líquida”, substituindo trabalhada originalmente por ele de pós modernidade. Para Bauman, o mundo de hoje não possui mais formas delimitadas. As transformações ocorrem de forma tão rápida e imprevisível, que a incerteza passou a imperar de forma dominante, trazendo medo e insegurança ao homem. Bauman chama atenção para a liquefação das formas sociais: o trabalho, a família, o engajamento político, o amor, a amizade e, por fim, a própria identidade. Na sociedade líquida prevalece o individualismo, a fluidez e a efemeridade das relações e a transformação do cidadão em consumidor. Exemplo disso seria os relacionamentos virtuais em redes sociais.

5 FUNDAÇÃO PROCON/SP. (Brasil). **Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor** : Evite esses Sites. Disponível em: <<http://sistemas.procon.sp.gov.br/evitesite/list/evitesites.php>>. Acesso em: 08 jul. 2017.

Percebe-se que, pelo simples fato de estar “escondido” atrás da tela de um computador, o usuário da internet revela seu lado mais nefasto, menos humano, fraterno e democrático possível. Isso se dá através de discursos racistas⁶, ataques contra homossexuais,⁷ incitação à violência⁸, dentre outros danos (físicos e morais) provenientes da “Liberdade absoluta e irrestrita” que a Internet diz oferecer.

Pode-se falar, ainda, no uso indiscriminado que é feito dos dados pessoais deste mesmo usuário que, muitas vezes, para adquirir determinado produto ou serviço, deve fornecer informações de cunho pessoal a sites de internet (informações que vão além do seu nome e endereço, dados essenciais para a efetiva entrega do produto ou serviço). O Direito ainda possui dificuldade em lidar com essa gama de informações. Entende-se que o consentimento do usuário é essencial para que o fluxo nos dados pessoais seja viável. Todavia, a partir do momento que é cedido, o que pode ser feito, caso haja quebra na privacidade devido ao mau uso dos dados, tendo em vista que seu uso foi autorizado? Chama-se tal conflito de “Paradoxo da Privacidade”.⁹

É evidente que a liberdade, sendo direito fundamental, é inviolável e imprescritível. Logo, deve ser protegida e garantida pelo Direito sendo, inclusive, norma constitucional. Curiosa a averiguação de que o constituinte de 1988 vedou o anonimato como condicionamento à liberdade de expressão. Isso significa que o indivíduo, ao se manifestar, deve também se identificar. Tal requisito existe para assegurar possível responsabilização daquele que fala ou emite opinião (seja verbal ou não verbal, através de gestos, símbolos, dentre outros).¹⁰

6 MULHER é vítima de ataques racistas em rede social: 'Eu sinto dó', diz. Rio de Janeiro: Globo, 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/07/mulher-e-vitima-de-ataques-racistas-em-rede-social-eu-sinto-do-diz.html>>. Acesso em: 08 jul. 2017.

7 ATOR Leonardo Vieira presta queixa após sofrer ataques homofóbicos na web. Rio de Janeiro: Globo, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/ator-leonardo-vieira-presta-queixa-apos-sofrer-ataques-homofobicos-na-web.ghtml>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

8 POLÍCIA investiga perfis de redes sociais por ameaças a Tico Santa Cruz. Rio de Janeiro: Globo, 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/02/policia-investiga-perfis-de-redes-sociais-ameacas-tico-santa-cruz.html>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

9

10 VASCONCELOS, Clever. **LIBERDADE DE EXPRESSÃO** : A livre manifestação do pensamento e sua responsabilidade. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2015-fev-05/clever-vasconcelos-livre-manifestacao>>

Os debates envolvendo conflitos de direitos fundamentais são, em sua maioria, acalorados, com argumentos consistentes em ambos os lados.

Os que não põem a liberdade de expressão como um princípio superior aos demais, ou seja, a liberdade de expressão não teria preponderância sobre os demais princípios, argumentam que os direitos fundamentais não possuem natureza absoluta, podendo sofrer limitações e ponderamentos pelo legislador ordinário, desde que o chamado “núcleo essencial” do princípio seja preservado.¹¹

Todavia, tem-se percebido no STF, ainda que de forma sutil, a adoção da doutrina *preferred position* (posição preferencial), que dá à liberdade de expressão posição preferencial quando em conflito com outros direitos fundamentais.¹² Oriunda do direito norte-americano, essa doutrina consiste em uma regra interpretativa na qual certos direitos constitucionais devem prevalecer sobre outros na análise do caso concreto.

Embora não haja hierarquia entre direitos fundamentais, o princípio da liberdade possui posição preferencial (*preferred position*), o que significa dizer que seu afastamento é excepcional, e o ônus argumentativo é de quem sustenta o direito oposto.¹³

responsabilidade>. Acesso em: 26 ago. 2017.

11 VIANA, Ulisses Schwarz. Liberdade de expressão, comunicação e manifestação do pensamento como princípio do Marco Civil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco Civil da Internet**. 2014. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 135-135.

12 EMENTA: [...] LEI DE IMPRENSA. ADEQUAÇÃO DA AÇÃO. REGIME CONSTITUCIONAL DA "LIBERDADE DE INFORMAÇÃO JORNALÍSTICA", EXPRESSÃO SINÔNIMA DE LIBERDADE DE IMPRENSA. A "PLENA" LIBERDADE DE IMPRENSA COMO CATEGORIA JURÍDICA PROIBITIVA DE QUALQUER TIPO DE CENSURA PRÉVIA. A PLENITUDE DA LIBERDADE DE IMPRENSA COMO REFORÇO OU SOBRETUTELA DAS LIBERDADES DE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO, DE INFORMAÇÃO E DE EXPRESSÃO ARTÍSTICA, CIENTÍFICA, INTELECTUAL E COMUNICACIONAL. LIBERDADES QUE DÃO CONTEÚDO ÀS RELAÇÕES DE IMPRENSA E QUE SE PÕEM COMO SUPERIORES BENS DE PERSONALIDADE E MAIS DIRETA EMANAÇÃO DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA [...] (ADPF 130, Relator(a): Min. CARLOS BRITTO, Tribunal Pleno, julgado em 30/04/2009, DJe-208 DIVULG 05-11-2009 PUBLIC 06-11-2009 EMENT VOL-02381-01 PP-00001 RTJ VOL-00213-01 PP-00020)

13 STF - MC Rcl: 22328 RJ - RIO DE JANEIRO 0007915-89.2015.1.00.0000, Relator: Min. ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 20/11/2015, Data de Publicação: DJe-239 26/11/2015

Apesar da tendência inovadora, a jurisprudência nacional, quando confronta direitos fundamentais, tende a se valer da já consolidada tradição instrumental alemã da ponderação de princípios, ou seja, utilizando-se a regra da proporcionalidade e suas três sub-regras (adequação, necessidade e proporcionalidade em sentido estrito) o operador do direito pode, no caso concreto, justificar o porquê da aplicação de determinado direito fundamental em detrimento de outro.¹⁴ Deve-se privilegiar, ainda, no caso concreto, o valor que mais promova a dignidade da pessoa humana (super-princípio constitucional, conforme mencionado).¹⁵

Há casos em que essa restrição é aceitável? Entende-se que deve haver maior proteção dos dados denominados “sensíveis”. A União Europeia possui diversas legislações que abordam o tratamento que deve ser dado à proteção de dados pessoais, dentre elas, ganha destaque a Diretiva 95/46/CE, de 24 de outubro de 1995. Esta diretiva determina, entre outras coisas, que os dados pessoais só podem ser utilizados se houver consentimento da pessoa, devendo ela ser informada sobre a existência de operações de tratamento desses dados. Seu art. 8º define o que pode vir a ser considerado como “dato sensível”, mesmo não utilizando tal nomenclatura:

“Os Estados-membros proibirão o tratamento de dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, a filiação sindical, bem como o tratamento de dados relativos à saúde e à vida sexual.”

Há legislações proibindo qualquer tipo de tratamento em relação a esses dados em países como a Noruega, Finlândia, Dinamarca e França. Enquanto outros possuem normas mais flexíveis, restringindo o uso desses dados sem, contudo, proibi-los, como no caso da Suíça e Alemanha.¹⁶

14 FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional** . 9ª Edição. ed. Salvador - Bahia: Juspodivm, 2017. p. 363-363.

15 TRAVASSOS, Marcela Maffei Quadra. Hate speech e liberdade de expressão. In: SCHREIBER, Anderson (Org.). **Direito e mídia** . São Paulo: Atlas, 2013. p. 291-291.

16 MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de**

Buscando abordar a temática dos dados pessoais por diversas perspectivas sem, contudo, perder o objeto do presente trabalho (a responsabilidade civil, no âmbito dos servidores) mas, ao invés disso, visando dar maior completude ao tema, demonstrando possuir estes reflexos em diversos campos do direito, deve-se ressaltar a maior incidência, no direito nacional, da prática de nova modalidade de crime virtual denominada “pornografia de vingança”, que consiste na exposição de fotos íntimas da vítima na internet. Esta prática ainda não possui legislação específica voltada a combatê-la. Contudo, leis estão sendo discutidas para a delimitação desse novo tipo penal, proveniente exclusivamente da internet.

Apenas a título de curiosidade: atualmente, quando a vítima desse tipo de crime (na grande maioria das vezes, mulheres)¹⁷ sofre exposições, o Direito recorre às outras leis, de modo a suprir tal “lacuna” legislativa. As mais utilizadas são: Código Penal (crime contra a honra ou ameaça), Lei Carolina Dieckman, Lei Maria da Penha, ECA e o Marco Civil da Internet. Ainda que consigam atender a alguns destes casos, é evidente que a falta de uma lei específica para tratar o tema gerará decisões contraditórias e conflitos de aplicação da legal nos casos práticos apresentados. A lei deve adaptar-se a novos tempos.

Indo contra toda essa tendência de “atraso legislativo” surge, em 2014, o aclamado *Marco Civil da Internet*, revolucionária lei responsável por criar regras dentro da Grande Rede, com princípios que devem ser respeitados dentro do ambiente virtual, como os da neutralidade¹⁸, liberdade de expressão¹⁹ e privacidade.²⁰

Por fim, a jurisprudência precisa pensar em soluções eficazes para os problemas que

um novo direito fundamental . 2014. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 72-73.

17 INDICADORES HELPLINE. (Brasil). **As principais violações para as quais os internautas brasileiros pedem ajuda** . Disponível em: <<http://helpline.org.br/indicadores/>>. Acesso em: 13 jul. 2017.

18 Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

19 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 Federal;

20 Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: II - proteção da privacidade;

vierem a surgir no meio digital, talvez um dos mais aclamados institutos criados até agora (de origem norte-americana, mas aplicável ao ordenamento jurídico pátrio) seja o *notice and takedown*, ou seja, uma vez notificado do conteúdo supostamente abusivo, o provedor deve inabilitar prontamente seu acesso ao público e comunicar, de imediato, o autor da postagem o qual poderá, em prazo razoável, retirar o conteúdo.²¹ Tal instrumento isenta a responsabilidade do provedor por conteúdos ofensivos publicados na *web*.

Como se pode constatar, a liberdade proveniente da internet, ao mesmo tempo em que amplia o poder de escolha do usuário, também gera conflitos nunca antes imaginados. Cabe ao Estado, através do aparato judiciário, fornecer soluções rápidas e eficazes para problemas antes inconcebíveis aos juristas do passado. A delimitação desses novos agentes virtuais, a criação de leis modernas e a evolução constante da jurisprudência são ferramentas essenciais para oferecer respostas eficazes aos novos conflitos que surgem, especialmente no que diz respeito à delimitação da responsabilidade civil.

2.1 Comércio Eletrônico e Direito do Consumidor

Por meio do Decreto nº 911.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, que tinha como uma de suas atribuições a atividade de assessoramento do Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor participando, inclusive, na elaboração do Código de Defesa do Consumidor, que consagrou o a vulnerabilidade do consumidor, e estabeleceu o princípio da boa-fé como referencial das relações de consumo.

Contudo, apesar dos enormes avanços normativos, a sociedade vem mudando de forma ainda mais veloz para que a lei consiga acompanhar. Atualmente, a rede mundial de computadores tem sido largamente utilizada para a realização de negócios, fazendo surgir um novo tipo de estabelecimento: o virtual, cuja principal característica está no seu meio de acesso:

21 BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet**. 22. ed. Curitiba: Juruá, 2011. p. 76-77.

enquanto o estabelecimento empresarial físico necessita que o consumidor se desloque de um lugar até o outro para realizar a transação comercial, no estabelecimento virtual, um número inesgotável de possíveis consumidores pode acessar as ‘prateleiras’ dos sites de compras e passar horas selecionando produtos, até encontrar um que seja de seu gosto pessoal.²²

Esse acesso dá-se através de transmissão eletrônica de dados, que se deslocam de maneira instantânea pelo ciberespaço. Se alguém adquire, via internet, um eletrodoméstico, a mercadoria nada tem de virtual, mas como a sua compra decorreu de contrato celebrado com o envio e recepção eletrônicos de dados via rede mundial de computadores, considera-se realizada num estabelecimento virtual. Deve-se ter sempre em mente que o tratamento dos dados pessoais no âmbito do relacionamento entre o consumidor e a empresa consiste em relação consumerista, sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor.

Muitos empresários mantêm estabelecimentos físico e virtual. Há, por outro lado, os que só possuem o virtual. Quem quiser adquirir bens ou serviços destes, deve procurá-los necessariamente na internet. Aliás, os que hoje exploram atividade empresarial apenas em estabelecimentos físicos enfrentam crescentes dificuldades em manter a competitividade.

A responsabilidade civil destes estabelecimentos é determinada levando-se em conta as particularidades de seu campo de atuação, podendo ser regido pelo Código Civil, por legislação extravagante ou, ainda, pelo CDC, quando fica configurada relação de consumo entre o provedor (de serviços) da internet e o usuário-cliente. Neste último caso, manifesta-se a situação prevista no art. 14 do CDC, ou seja, responsabilidade objetiva do provedor, sendo vetada qualquer tipo de exoneração contratual da responsabilidade do fornecedor (arts. 24²³ e 54, I, da Lei nº 8.078/90),

22 COELHO, Fábio Ulhoa. **Manual de direito comercial: direito de empresa**. 23ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 93-94. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1745047/mod_resource/content/1/Manual%20de%20Direito%20Comercial%20-%20Fabio%20Ulhoa%20Coelho.pdf>. Acesso em: 13 set. 2017.

23 Art. 24. - “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expreso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

assim como a transferência da responsabilidade para terceiro (art. 51, III²⁴, da Lei nº 8.078/90). Nos demais casos, aplica-se as regras gerais do Código Civil no trato da responsabilidade civil, ou seja, ela é aplicada, desde que presentes os elementos enumerados no art. 186 ou decorrente de responsabilidade por ato ilícito praticado por terceiro.²⁵

Ainda dentro da relação consumerista, o próprio CDC traz definição própria de "fornecedor", em seu art. 3º, caput²⁶. Esta definição possuiu sentido amplo, pois engloba tanto o fornecedor de produtos como o prestador de serviços.

De acordo com entendimentos do Superior Tribunal de Justiça, nem mesmo a ausência de finalidade lucrativa revela ser um óbice para atravancar a conceituação de fornecedor pois, *“para o fim de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento de uma pessoa física ou jurídica ou de um ente despersonalizado como fornecedor de serviços atende aos critérios puramente objetivos, sendo irrelevantes a sua natureza jurídica, a espécie dos serviços que prestam e até mesmo o fato de se tratar de uma sociedade civil, sem fins lucrativos, de caráter beneficente e filantrópico, bastando que desempenhem determinada atividade no mercado de consumo mediante remuneração”*²⁷ (STJ – REsp 519.310/SP – Terceira Turma – Rel. Min. Nancy Andrighi – j. 20.04.2004). Assim sendo, mesmo entidades beneficentes podem ser enquadradas como fornecedoras.²⁸

É essencial, junto com a ideia de “fornecedor”, compreender também o conceito de

24 Art. 51 - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: III - transfiram responsabilidades a terceiros.

25 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 819-820.

26 Art. 3º - “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”.

27 STJ – REsp 519.310/SP – Terceira Turma – Rel. Min. Nancy Andrighi – j. 20.04.2004

28 TARTUCE, Flávio ; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 3ª. ed. São Paulo: Gen, 2014, p. 71-71. Disponível em: <<http://mkmouse.com.br/livros/Manual-de-Direito-do-Consumidor-Vol.%C3%9Anico-DanielAmorimeFl%C3%A1vioTartuce-3%C2%AA-2014.pdf>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

“consumidor”, pois se complementam. O CDC conceitua o que é um consumidor não em um, mas três artigos diferentes. As definições englobam tanto a ótica individual como a transindividual, ou seja, tanto sujeito quanto grupo de direito.

Primeiramente, o art. 2º, caput do CDC concede o conceito básico de consumidor, como *“toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”*. A seguir, o art. 17, onde o legislador equipara todas as vítimas de um eventual acidente de consumo como consumidores fossem (independente de serem ou não seus destinatários finais), sempre em casos em que são ofertados produtos ou serviços que não oferecem a segurança deles esperados. Por fim, há o art. 29, onde *“equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”*.²⁹

Tendo em vista essa visão geral do Direito do Consumidor em seus aspectos gerais, surge a seguinte pergunta: será que essas características se mantêm quando a relação consumerista ocorre em ambiente virtual? A natureza transnacional da internet, que propicia transmissão constante e veloz de informações de maneira simultânea, gera problemas relacionados à prevenção e reparação de danos causados ao consumidor. Isso acabou motivando o legislador pátrio (na redação do art. 13 do Projeto 1.589/1999, a estatuir que “[...] *aplicam-se ao comércio eletrônico as normas de defesa e proteção do consumidor*”.³⁰

O legislador claramente vem demonstrando preocupação em harmonizar a proteção dos interesses do consumidor em face do desenvolvimento tecnológico, com base na boa-fé e no equilíbrio entre ambas as partes na relação de consumo.

A tecnologia multiplica as situações ensejadoras de responsabilidade civil, pois frequentemente seus recursos são utilizados de modo a causar prejuízo a outrem, o que acaba

29 BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** . 22 . ed. Curitiba: Juruá, 2011, p. 207-208.

30 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 53-53.

afetando a segurança dos consumidores.

Os conceitos clássicos de responsabilidade civil não foram idealizados em um ambiente aberto como da internet, onde a participação de múltiplos sujeitos torna difícil saber onde “nasce” o dano, e quem foi responsável por ele. É preciso abandonar essa visão individualista, em que os atos dos agentes que atuam na internet ficam impunes, e oferecer verdadeira proteção aos que sofreram danos na relação consumerista da internet.

Os juristas tentam combater as práticas fraudulentas na internet utilizando os instrumentos clássicos de responsabilidade civil delitual, contudo os malfeitores escapam de todas as formas de controle, devido à fluidez e dinamismo que o espaço virtual oferece.

O comércio eletrônico (*e-commerce*) pode ser entendido como uma espécie de extensão da atividade comercial, onde os fabricantes e consumidores não estabelecem contato físico entre si para a entrega ou estabelecimento do negócio jurídico acordado (produto ou serviço), pois o prazo para a entrega, a forma de pagamento e outras formas de garantias de implementação do negócio jurídico se dá através da rede mundial de computadores³¹

Aquele que se vale de sites para fins comerciais deve acatar o CDC, ou seja, prestar informações corretas, claras e objetivas sobre os produtos e serviços ofertados, apontando possíveis riscos que este oferece à segurança do comprador, e indicar informações objetivas como o preço, o estado real do produto, a quantidade que pode ser comprada, dentre outras informações capazes de aferir maior confiabilidade ao produto ou serviço ofertado, Deve, ainda garantir a segurança nas operações virtuais ofertadas.³²

Por se tratarem de relações de consumo, não se pode falar na ponderação de interesses

31 VELLOSO, Leandro. A garantia de aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 609-609.

32 Ibidem. p. 612-613.

quando ocorrer um defeito (situação em que o produto ou serviço não atende às expectativas legítimas do consumidor). Devido a isso, não será justificável a responsabilidade do provedor de acesso e de correio eletrônico por qualquer prejuízo que tenha sido oriundo de *spam* ou de contaminação por vírus (ao menos que proteção contra esse tipo de dano tenha sido previamente acertada entre as partes).³³

Um dos aspectos característicos do meio eletrônico, em especial a internet, consiste no desenvolvimento cada vez mais intenso de relações que dispensam o contato presencial entre os envolvidos. Devido a esse dinamismo, as partes, ao estabelecerem um contrato virtual, devem se submeter ao princípio do *pacta sunt servanda*, de modo a dar a maior credibilidade possível ao que foi estabelecido via internet entre as partes.³⁴

Podem ser citadas, por fim, três características da internet que potencializam as fraudes virtuais:

1) Automação – seria o poder que um computador dispõe para executar tarefas muito repetitivas, o que seria desgastante de ser realizado no mundo físico, não fornecendo um bom resultado sob a ótica do custo-benefício.

2) Ação à distância – o fato de a internet ignorar fronteiras e não possuir limites territoriais, permite ao criminoso cometer delitos concomitantemente em diversas localidades, além de tornar difícil localizar de onde este os realiza. Há, ainda, diversos programas de computador especializados em modificar o endereço IP, dificultando ainda mais a localização do computador do criminoso.

3) Propagação da técnica – consiste na maior facilidade que o meio virtual proporciona

33 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet**. 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 55-55.

34 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos eletrônicos de compra na internet e a proteção do consumidor**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2017-abr-26/garantias-consumo-contratos-eletronicos-internet-protecao-consumidor>>. Acesso em: 03 set. 2017.

para a disseminação de golpes. É mais fácil combater as fraudes quando elas se dão no meio físico (basta pensar em uma falsificação documental, que pode ser descoberta por um perito na grande maioria dos casos) contudo, no ambiente da internet, um único agente pode ser capaz de gerar prejuízos à milhares de pessoas concomitantemente.³⁵

Pode-se falar ainda, como outra característica facilitadora de fraudes na internet, a pulverização do centro de emissão de informações, deste modo, o controle se encontra diluído entre milhares de usuários.

Constata-se, com isso, que a vulnerabilidade do consumidor é posta em xeque nesse ambiente volúvel como o da internet, onde a dificuldade de rastreamento da fonte original dos danos torna mais desafiador aos tribunais encontrar meios de ressarcir danos provenientes da *web*. Por isso, é essencial compreender essas novas redes de contratos, sua cadeia de fornecimento e seu encadeamento visto que, na teoria contratual clássica, ideias como a de simultaneidade e correlação entre contratos não são possíveis de serem concebidas.³⁶

2.2 Responsabilidade Civil, Direito e Internet

É importante compreender que a responsabilidade civil é um instituto que se encontra em constante transformação, devendo adaptar-se à demandas inéditas, que surgem de forma mais mais veloz, cujas delimitações são cada vez mais tênues, ainda mais se tratando do âmbito da internet, provocando mudanças sociais em velocidade tão grande quanto o da sua capacidade em transmitir dados.

Em ambiente plural e heterogêneo como o da Internet, é difícil definir quais valores devem

35 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 56-56.

36 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 78-78.

ser preservados, ainda mais quando se percebe que as relações se dão de forma cada vez menos presenciais. Fazendo uso dos pressupostos tradicionais da responsabilidade civil (que, quando configurados no caso concreto, geram o dever de indenizar), como poderia ficar configurada, por exemplo, o elemento “culpa”, pressuposto da responsabilidade civil subjetiva, (respondendo o agente com o seu próprio patrimônio, nos termos do art. 942, caput, do CC/02) em um ambiente virtual onde muitas vezes é impossível encontrar de onde se originou o ato danoso?

E o nexo de causalidade? Nas palavras do jurista Caio Mário da Silva Pereira: “*Para que se concretize a responsabilidade, é indispensável se estabeleça uma interligação entre a ofensa à norma e o prejuízo sofrido, de tal modo que se possa afirmar ter havido o dano ‘porque’ o agente procedeu contra o direito*”³⁷. Como se dá essa “interligação”, eludida pelo ilustríssimo jurista, dentro de um contexto como o da internet, em que milhões de computadores se encontram conectados, De onde partiu a “conexão” geradora do dano? Será que o usuário que publica inicialmente o fato causador do dano terá o mesmo peso de responsabilidade do que aquele apenas “repassa” a informação que já se encontra em rede? Como ficará configurada a responsabilização dos provedores deste conteúdo, em seus mais diversos tipos?

Como se percebe, os institutos clássicos da responsabilidade civil não possuem a seu dispor todos os instrumentos necessários para responder a essas e muitas outras questões, é preciso ampliar o campo para além do Direito, inserindo dentro da doutrina jurídica novas caracterizações, provenientes da informática. O domínio do “vernáculo informático” torna-se cada vez mais necessário para a resolução de problemas cotidianos do advogado que deseja adaptar-se às novas demandas que surgem. O resultado desta mescla entre direito e informática resultou na criação de nova disciplina jurídica denominada “Direito da Internet”.

Esse novo ramo pode ser compreendido como resultado da união entre a ciência jurídica e a computação. Trata-se de conjunto de normas oriundas do meio digital, tendo como um dos principais nortes garantir a validade jurídica dos negócios jurídicos prestados dentro do ambiente

37 PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil de Acordo com a Constituição de 1998**. 5ª. ed. [S.l.]: Forense, 1994. p. 75-75.

virtual. Essas novas tecnologias permitem, ainda, ao profissional da área jurídica, maior velocidade para a execução de suas diversas tarefas, além de unificar e simplificar pesquisas jurisprudenciais.

Apesar de diversas inovações, essa mesma tecnologia intensificou a ocorrência de atos criminosos, antes impensáveis em um “ambiente analógico”. O que obriga os profissionais do Direito à se debruçarem sobre essas novas demandas, buscando soluções elaboradas.

No meio desse complexo meio que muda de forma constante, os juristas ainda não possuem respostas claras sobre como essa nova dinâmica da internet afetará a responsabilidade civil. Hoje, a maioria dos ordenamentos rejeitam a ideia de uma *web* sem qualquer intervenção estatal. Fundamental é estabelecer, da forma clara e precisa, a fixação dos direitos e deveres garantindo, assim, uma aplicação precisa do Direito ao caso concreto.³⁸

Não havia nenhum tipo de previsão legislativa sobre essas questões, o que resultava em decisões contraditórias entre si, algumas por desconhecimentos técnicos e outras por preconceito para com a novidade tecnológica.

Buscando ser, dentre outras coisas, uma baliza para a atuação dos tribunais no que diz respeito à responsabilidade civil aplicada ao Direito da Internet, a Lei nº 12.965/2014, conhecida como “Marco Civil da Internet”, estabeleceu, além de fundamentos, princípios e objetivos, os direitos e garantias dos usuários da internet, dispostos nos seus arts. 7º e 8º. Desta forma, os agentes que atuam dentro da internet (usuário e provedor) começam, assim, a obter uma “forma”.

Em linhas gerais, a lei buscou, dentre outras coisas, garantir a privacidade e liberdade de expressão dos usuários da rede, além de estabelecer meios para assegurar a manutenção na qualidade dos serviços, a proteção de dados pessoais e a prestação clara e bem delimitada sobre

38 BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet**. 22. ed. Curitiba: Juruá, 2011, p. 17

os produtos e serviços contratados via *web*.³⁹

Além disso, o Marco Civil ainda debruçou-se sobre importante figura dentro do meio eletrônico: o provedor. Mais especificamente o provedor de acesso e o de conexão, em seu art. 5º, V e VII respectivamente. Ainda que haja diversos outros tipos de provedores, que serão apresentados posteriormente, a lei agiu bem ao conceituar essas duas importantes modalidades.⁴⁰

Por inexistir lei específica que defina a responsabilidade civil no caso dos provedores de internet, atualmente, o Código Civil de 2002 prevê, como regra geral, que a obrigação de indenizar estende-se, solidariamente, àquele ente que, eventualmente, tenha contribuído para a ação danosa, seja como autor ou como cúmplice. Deve-se ter a real delimitação de cada um desses "provedores", pois o domínio preciso desse agente permitirá maior precisão no que tange à responsabilidade civil. A conceituação deve, não apenas definir de forma geral o que seria um provedor, como ainda tipificar as espécies de provedores existentes.

2.3 - Responsabilidade Civil no Direito da Internet

Há, dentro da doutrina tradicional da Responsabilidade Civil, há duas teorias que são amplamente aceitas para explicar o dever de indenizar: a teoria da culpa e a teoria do risco. A principal diferença entre elas está na presença ou não da culpa, para caracterizar a responsabilidade e o dever de indenizar.

Para o Direito da Internet, a teoria do risco possui maior aplicabilidade, pois há diversas situações (extremamente comuns ao se falar de internet) em que o elemento culpa demonstra ser

39 NETO, Alfredo Copetti; FISCHER, Ricardo Santi. A natureza dos direitos e das garantias dos usuários de internet: uma abordagem a partir do modelo jurídico garantista. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 352-352.

40 SOUZA, Carlos Affonso Pereira de . Responsabilidade Civil dos Provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da Lei nº 12.695/2014 (Marco Civil da Internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco Civil da Internet**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 792-793.

dispensável, ou até mesmo inexistente, pela grande dificuldade que há em se “rastrear” o autor do dano. Nesse cenário, o potencial que os danos indiretos podem causar é exponencialmente maior do que os danos diretos. Devido a isso, a teoria do risco atende melhor às questões virtuais e oferece soluções mais adequadas.⁴¹

É importante lembrar que, se tratando da responsabilidade civil no campo da internet, o provedor de conteúdo assume importância fundamental, pois o teor dos sites consiste um dos principais fatores que atrai às pessoas para a Grande Rede. É preciso, essencialmente, delimitar quais serão as responsabilidades dos provedores de conteúdo dentro deste campo complexo, no que diz respeito ao ato de produção, publicação ou compartilhamento. Os provedores de conteúdo deveriam responder pelo material que circula em seus sites?

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) tem como grande mérito ter sido uma das primeiras tentativas legislativas brasileiras de abordar tão complexo tema. É válido discorrer sobre isso por algumas linhas.

O Marco Civil da Internet (também chamado de “Constituição da Internet”), elevou como direito mais importante o da liberdade de expressão, na medida em que passou a proibir a remoção de conteúdo da internet sem ordem judicial. Até então, a justiça pátria era orientada no sentido de que todo dano deva ser ressarcido e que, querendo ou não, os provedores de aplicação (assim como os de conexão), são beneficiados, em termos de geração de negócios, pelo volume de conteúdos que circula ou é publicado na Internet.

Todavia, há doutrinadores que criticam a posição tomada em relação à responsabilização do provedor na Internet, conforme Patrícia Peck Pinheiro:

“Independente da boa intenção do legislador, a meu ver, houve a criação de um desequilíbrio no tratamento que foi dado à questão da

41 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 513-514.

*responsabilidade civil de provedores em geral, deixando o usuário muito mais desprotegido em termos de sua imagem, honra e reputação nos meios digitais”.*⁴²

A grande questão surge: como responsabilizar civilmente alguém, sem saber de quem se trata? Sem qualquer evidência de autoria?

Um exemplo prático permitirá um maior vislumbre do problema que o legislador trouxe:

Quando um vídeo calunioso a respeito de determinada pessoa é publicado, como pode a vítima proteger-se e fazer com que o dano seja cessado, utilizando os instrumentos jurídicos à sua disposição?

Antes da promulgação do Marco Civil, o STJ posicionava-se no sentido de que haveria a necessidade de notificação extrajudicial para retirada de qualquer conteúdo considerado ilícito, a qual deveria ser atendida no prazo de 24 horas.⁴³ A Ministra Nancy Andrigui sustentou na época que, depois de notificado extrajudicialmente de conteúdo ilícito, o provedor de conteúdo, caso não retirasse o material do ar em 24 horas, responderia solidariamente pelo dano. De acordo com seu entendimento, o provedor de conteúdo não estaria obrigado a analisar o teor da denúncia recebida no referido prazo, devendo apenas promover a suspensão preventiva das páginas, podendo checar a veracidade das alegações em momento futuro.⁴⁴ Em outras palavras, era possível agir de forma rápida, precisa, e com baixo custo social.

Agora, com a lei, a remoção só poderá ocorrer como descrito no art. 19⁴⁵, ou seja, através de ordem judicial específica (e fundamentada) o que, além de trazer maior ônus financeiro à

42 Op cit p. 515-515.

43 Segundo a doutrina, abrangeria os provedores de correio eletrônico, de hospedagem e os de conteúdo

44 Brasil, STJ, REsp 1.337.990/SP, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Órgão julgador: Terceira Turma, julgado em 21/08/2014.

45 “Art. 19 - Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir 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.”

vítima (custo judicial), também tem como efeito temporal, a demora no tempo para a remoção do conteúdo nocivo, causando maior impacto social à vítima.⁴⁶ A criação desse mecanismo de litigiosidade é duramente criticado por parte doutrina, que chega a taxá-lo de inconstitucional.

A única exceção diz respeito à conteúdo relacionado à cenas de sexo e nudez (art. 21), evidentemente pelo caráter íntimo e invasivo que tais imagens possuem. Neste caso, o conteúdo deve ser retirado mediante simples notificação extrajudicial, sob pena de o provedor ser subsidiariamente responsável pelos danos causados.⁴⁷

O outro extremo deste quadro seria a possibilidade que o usuário possuiria de remover todo e qualquer tipo de conteúdo por simples denúncia (mesmo anônima), o que poderia ser utilizado como um instrumento repressivo contra a liberdade de opinião. Indivíduos teriam poder para exigir que certos materiais fossem “deletados” da internet por não serem de seu agrado, mesmo sem qualquer teor invasivo. Como se percebe, o meio termo é o caminho mais adequado para lidar com essa questão.

46 A RESPONSABILIDADE civil dos provedores de aplicações no Marco Civil da Internet. [S.l.: s.n.], 2015. Disponível em: <<http://justificando.cartacapital.com.br/2015/08/21/a-responsabilidade-civil-dos-provedores-de-aplicacoes-no-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

47 “Art. 21 - O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.”

3 “Provedores Técnicos”. O Provedor de Serviço

Ainda que os tipos de servidores não sejam agrupados, é possível dividir todos os provedores que serão trabalhados em dois grandes grupos, de acordo com afinidades em comum. Esses grupos serão denominados como “técnicos” e “sociais”.

No presente capítulo, falar-se-ão nos provedores “técnicos”, que podem ser descritos como aqueles que possuem como principais características a inexistência de responsabilidade (ou, de forma mais precisa, a responsabilidade é limitada) pois são responsáveis unicamente pelos aspectos técnicos do serviço de internet, ou seja, fornecem a estrutura física que garante a conectividade com a rede ou são ainda pessoas jurídicas responsáveis pelo serviço de conexão do usuário à internet, geralmente se valendo das estruturas físicas de outros provedores como “fonte” de seus negócios.

Nos provedores ditos “sociais”, trabalhados em capítulo autônomo, a responsabilidade civil terá traços mais nítidos, tendo em vista que estes exercem maior controle sobre o conteúdo que trafega em seus sítios, ainda que de forma variada, a depender do tipo de provedor estudado.

Explicada as diferenças entre esses dois grandes grupos, deve-se compreender agora o conceito abrangente de “provedor” junto a seu gênero: provedor de serviços. De onde os demais (provedores técnicos e sociais) são espécie.

É muito comum, na maioria dos manuais de Direito, tentar definir ou trazer uma proposta do conceito de um termo específico voltando-se para a origem etimológica da palavra, como se isso fosse capaz de, por si só de, se não dar um ponto de partida, pelo menos um bom referencial para a primeira compreensão do termo. Nesse caso, *provedor* é o substantivo masculino de *prover*, que deriva do latim "*providēre*", cujo significado é idêntico ao sentido atual (ou seja, "*bastecer; fornecer; munir; tomar providências para resolver uma dada situação;*

providenciar).⁴⁸

É perceptível a incompletude desse significado, ainda mais dentro do contexto cibernético em que tal termo está sendo empregado atualmente. Deve-se ir fundo no verdadeiro significado, expondo aquilo que realmente importa nesta análise: o que é um provedor *dentro da internet*?

Pode-se, sem pecar no exagero, vislumbrar a internet como um "universo" completamente novo, e para obter acesso a este, é essencial possuir tecnologia que capacite a entrada e saída deste meio. Nessa perspectiva, os provedores (e todos os subtipos) funcionam como espécies de “portões”, tornando a rede acessível. Cada tipo de provedor colabora com tal atividade de forma diferente e, devido a esses diversos papéis, a responsabilidade civil será medida de maneira distinta.

O provedor que ocupa o patamar mais elevado denomina-se **provedor de serviços** (é o gênero, do qual as demais categorias são espécies). Este provedor, que pode ser tanto pessoa física como jurídica, fornece os serviços relacionados com o aproveitamento da internet, de maneira organizada, caráter duradouro e finalidade lucrativa, ou seja, a título profissional.⁴⁹ Os demais (de *backbone*, de acesso, de correio eletrônico, de hospedagem e de conteúdo) são desdobramentos deste, pois se tratam, também, de serviços oferecidos pela (e para) a internet.

Em famosa ação movida pela apresentadora Xuxa Meneghel contra a empresa *Google*, onde a parte autora objetivava compelir aquela a remover de seu sítio frases ou palavras que a relacionassem com termos como “*pedofilia*”, “*pedófila*” e similares. A Ministra Relatora Nancy Andrighi, em sede recursal definiu, de forma precisa, não apenas os provedores de serviço de internet, mas também seus subtipos. Devido a isso, a leitura desse julgado constitui excelente norte para estudos sobre o tema. *In verbis*:

48 *prover* in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2017. [consult. 2017-09-17 00:52:21]. Disponível na Internet: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/prover>

49 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet**. 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 337-337.

"Os provedores de serviços de Internet são aqueles que fornecem serviços ligados ao funcionamento dessa rede mundial de computadores, ou por meio dela. Trata-se de gênero do qual são espécies as demais categorias, como: (i) provedores de backbone (espinha dorsal), que detêm estrutura de rede capaz de processar grandes volumes de informação. São os responsáveis pela conectividade da Internet, oferecendo sua infraestrutura a terceiros, que repassam aos usuários finais acesso à rede; (ii) provedores de acesso, que adquirem a infraestrutura dos provedores backbone e revendem aos usuários finais, possibilitando a estes conexão com a Internet; (iii) provedores de hospedagem, que armazenam dados de terceiros, conferindo-lhes acesso remoto; (iv) provedores de informação, que produzem as informações divulgadas na Internet; e (v) provedores de conteúdo, que disponibilizam na rede os dados criados ou desenvolvidos pelos provedores de informação ou pelos próprios usuários da web. É frequente que provedores ofereçam mais de uma modalidade de serviço de Internet; daí a confusão entre essas diversas modalidades. Entretanto, a diferença conceitual subsiste e é indispensável à correta imputação da responsabilidade inerente a cada serviço prestado."⁵⁰

Apesar das confusões corriqueiras entre os tipos de provedores, principalmente entre os leigos, o julgado deixa transparecer a importância no domínio das diferentes categorias, pois cada uma possui carga de responsabilidade civil diversa, de acordo com a natureza do serviço que presta.

A distinção é tão importante que a Diretiva 2000/31, da Comunidade Econômica Europeia, que trata sobre os aspectos legais dos serviços da sociedade de informação no mercado interno europeu, em especial do comércio eletrônico, delinea a responsabilidade de cada provedor de acordo com a atividade que desempenha, especificamente em seus arts. 12, 13 e 14.

50 (STJ - REsp: 1316921 RJ 2011/0307909-6, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 26/06/2012, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/06/2012)

A seguir, será feita análise de cada tipo de provedor técnico, a começar pelo seu representante principal: o provedor de *backbone*.

3.1 Provedor de *Backbone*

O *backbone* é a "espinha dorsal" da internet. Consiste na rede principal pela qual os dados de todos os usuários da Internet passam. Visualmente falando, é composto de múltiplos cabos de fibra ótica de alta velocidade.

O provedor de *backbone* é a entidade com objetivo de “repassar” a conectividade à rede através de pontos de presença distribuídos pela região a ser coberta. Nesses pontos de presença, equipes técnicas e administrativas são responsáveis por garantir acesso à rede para os usuários finais.⁵¹ A internet se mantém graças à coleção interligada desses provedores.

Para compreender o *backbone*, deve-se pensar em uma grande estrada em linha reta com diversas saídas laterais. Este provedor seria a estrada principal, por onde trafegam todas as informações da internet que, ao chegando ao local designado, “desviam” para as saídas laterais e encontram seu destino no computador do usuário. É nesse sentido que as informações são transferidas de um computador ao outro.⁵²

Há diversas empresas no Brasil responsáveis por essa função, como o Brasil Telecom, Telecom Italia, Telefônica, Embratel, Global Crossing e a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP).

Essa rede principal, apesar de fundamental importância, possui peculiaridade técnica que,

51 REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA. (Brasil). **Pontos de Presença** .

52 MARTINS, Elaine. **O que é backbone?** . Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/conexao/1713-o-que-e-backbone-.htm>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

dependendo do modo como é utilizado, pode gerar graves consequências: as informações de um computador são transmitidas através de uma unidade de informação denominada *bit* (do inglês *Binary Digit*) que assume dois valores: 0 ou 1⁵³. Uma vez bloqueados esses códigos numéricos, o *backbone* torna-se incapaz de enviar conteúdo, e todo um país pode ficar sem autorização para acessar certas páginas. Justamente por ser uma rede única, por onde todas as informações trafegam livremente, torna-se extremamente simples o "fechamento" desta rodovia. A centralização de informações em um único local (justamente a principal característica do *backbone*) acaba facilitando enormemente o seu bloqueio, muitas vezes por razões arbitrárias.

A título de exemplificação, o conhecimento e domínio deste provedor é tão relevante que possui consequências políticas. Em 2011 a população do Egito revoltou-se contra Hosni Mubarak, presidente do país há mais de 30 anos. Rapidamente perceberam que a circulação rápida de informação entre os populares seria de fundamental importância para a garantia do sucesso das manifestações: os protestos eram organizados e delimitados dentro do meio virtual, os avanços na luta popular poderia ser facilmente divulgado a todo o mundo em tempo real.

Buscando reverter esse quadro, em 28 de janeiro, o governo egípcio desabilitou o acesso à internet em todo o país, impossibilitando a entrada e saída de informações por qualquer meio eletrônico. Isso foi feito através do bloqueio de 3,5 mil rotas BGP (*Border Gateway Protocol*), rotas que ligavam os dez maiores provedores do Egito ao resto do planeta. O BGP é responsável pela troca de informações entre os *backbones* e, ao desativá-lo, interrompeu a comunicação que faziam entre si, deixando 79 milhões de pessoas sem internet.⁵⁴

O Brasil, ainda sem saber lidar com a complexidade da Rede, possui histórico recente bastante conturbado no que diz respeito a bloqueios nacionais de sites e portais na internet. Talvez os dois casos mais emblemáticos sobre o tema sejam a publicação na rede mundial de um

53 SIGNIFICADO de Bit e Byte: O que é Bit e Byte:. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/sobre/>>. Acesso em: 14 jul. 2017.

54 HECKE, Caroline. **Como o governo do Egito derrubou a internet de todo o país** . Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/internet/8119-como-o-governo-do-egito-derrubou-a-internet-de-todo-o-pais.htm>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

vídeo da modelo e apresentadora Daniela Cicarelli em cenas de sexo com seu namorado na praia de Cádiz, na Espanha (culminando com o bloqueio do *Youtube*, por quase uma semana)⁵⁵ e também os diversos vetos que o aplicativo de troca de mensagens via celular conhecido como "*Whatsapp*" sofreu constantemente nos últimos anos, sob alegação de não colaboração da empresa em quebrar o sigilo de seus dados a fim de facilitar investigações criminais.

Como se percebe, a "rodovia" do *backbone* pode ser fechada por decisão de juízes de primeira instância com relativa facilidade, e os prejuízos dessas decisões que, mesmo bem-intencionadas, exageram (e muito) nas suas consequências jurídicas e financeiras ao atingirem a casa dos milhões. É preciso mais razoabilidade antes de deferir algo desta magnitude, pois milhões de usuários, sem qualquer envolvimento com o dano que justificou o bloqueio são igualmente prejudicados. Na tentativa de resolver um problema, cria-se outro ainda maior.

O provedor de *backbone*, por ser responsável unicamente em oferecer a conectividade, costuma limitar-se a vender sua estrutura para outras empresas que, ou a utilizam para fins internos da instituição ou repassam esse acesso ao usuário final. Assim sendo, não se verifica relação de consumo entre a empresa provedora de *backbone* e o destinatário final do serviço. Todavia, é possível argumentar que, caso a falha na prestação do serviço se dê exclusivamente devido à infraestrutura de conexão, a responsabilidade civil poderá ser atraída para este provedor, conforme elucida Guilherme Magalhães Martins:

*“Por esse motivo, na hipótese de falhas na prestação de seus serviços ou em seus equipamentos e programas informáticos, o provedor de backbone responderá pelos danos causados aos provedores de serviços que usam a sua infraestrutura, na forma do art. 931 do CC, não se podendo falar, portanto, em relação de consumo”.*⁵⁶

55 PORFÍRIO, Fernando. **Justiça confirma veto ao vídeo de Cicarelli na internet** . Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2006-set-28/justica_confirma_veto_video_cicarelli_internet?pagina=2>. Acesso em: 22 jul. 2017.

56 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 338-338.

Esse tipo de provedor, pela própria natureza do serviço que oferece, não pode ter responsabilidade por eventuais danos ocorridos na internet, pois sua única função é fornecer estrutura técnica para os demais provedores atuarem. Apenas é cabível a responsabilidade nos casos em que exercer dupla função (provedor de *backbone* e de conteúdo, por exemplo), mas neste caso, ele responderá pela segunda função, ficando a primeira isenta. É devido a essas “zonas cinzentas” (muito comuns em meios virtuais), que a delimitação e definição de cada tipo de provedor é essencial visando a responsabilização civil.⁵⁷

Também não é possível a responsabilização do provedor de *backbone* pois, pela própria descrição da natureza do serviço que fornecem, não possuem capacidade técnica que permita localizar, identificar ou contatar os usuários que eventualmente pratiquem atos danosos.

Por fim, o provedor de *backbone*, apesar da enorme influência que detém dentro da Internet, pois é responsável pelo acesso de todos à grande Rede Mundial de Computadores, possui capacidade diminuta de provocar danos (sob a ótica da responsabilidade civil), tendo em vista sua função primordial consistir em administrar o tráfego de informações na grande rede, sem qualquer forma controle sobre o conteúdo.

3.2 Provedor de Acesso

É através do provedor de acesso (ou de conexão) que o usuário comum se conecta à internet, normalmente esse provedor faz uso de um *backbone*, ou de infraestrutura própria para realizar a conexão, em outras palavras, é o meio de o usuário adquirir um endereço IP.

Ao contrário do *backbone*, no provedor de acesso é possível vislumbrar de forma mais

57 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviço de Internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005. p. 96-96. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2017.

clara uma relação consumerista direta com o usuário, destinatário final do serviço oferecido. A natureza de seus serviços se enquadra de forma precisa nas definições de consumidor e fornecedor previstas, respectivamente, no art. 2º e 3º do CDC, ou seja, presta serviço de intermediação entre o usuário e a rede, conectando-o à internet.

Os contratos celebrados entre provedores de acesso e o consumidor tendem a ser os de adesão, inexistindo discussão sobre suas cláusulas, restando ao consumidor aceitar ou não os termos estabelecidos.⁵⁸ Insta salientar que a relação consumerista existe independente do serviço ser fornecido na forma onerosa ou gratuita, sujeitando-se, em ambos os casos, ao Código de Defesa do Consumidor.

O provedor de acesso pode, ao celebrar o contrato de prestação de serviços com o usuário, prever a hipótese de ocorrer algum dano, já determinando suas responsabilidades frente ao fato causador do dano. Assim sendo, o provedor responsabiliza-se pela reparação nos termos do contrato, cabendo apenas ao “credor-usuário” demonstrar sua ocorrência. O *onus probandi* caberá ao provedor, que deverá provar alguma excludente admitida em lei, como a culpa exclusiva da vítima, caso fortuito e força maior.

Uma situação (ainda) corriqueira em âmbito virtual ajudaria descrever de forma mais clara como se dá essa relação: a contaminação por vírus. Quando se fala em provedor de acesso, a contaminação do equipamento do cliente (usuário) configura defeito do serviço, uma vez que o consumidor confiou que a tecnologia utilizada pelo prestador de serviços seria capaz de evitar o ataque ao computador.

Entretanto, pode haver culpa concorrente, uma vez que a ele (o consumidor) também incumbe dever de prestar cautelas devidas, entre elas, sempre utilizar um programa de antivírus no computador, em sua versão mais atualizada, além de não abrir e-mails de origem

58 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005. p. 24-24. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2017.

desconhecida. Essas medidas, quando não verificadas pelo consumidor, mitigam o dever de reparação do provedor de acesso (CC/02, art. 945)⁵⁹.

Justamente por tratar-se de relação consumerista, uma característica importante a ser analisada é a hipossuficiência e vulnerabilidade do usuário frente ao provedor de acesso. Tendo em vista que a tecnologia utilizada para o bom proveito do serviço é de conhecimento técnico, o consumidor tende a ficar em posição desvantajosa no campo probatório. Logo, se faz mister a inversão do ônus da prova, passando ao provedor a responsabilidade de demonstrar que o fato não ocorreu ou que está presente alguma excludente de responsabilidade prevista em lei.⁶⁰

Todavia, na prática, é muito mais comum, na celebração do contrato entre o provedor e o usuário-consumidor, a presença de cláusulas contratuais isentando os provedores de qualquer dano causado aos contratantes. Contudo, tratando-se de, como já mencionado, relação consumerista, essa espécie de cláusula é nula nos termos do artigo 51, I, da Lei 8.078/90. O CDC admite, ainda, neste mesmo artigo, a limitação da responsabilidade indenizatória em situações justificáveis quando o consumidor for pessoa jurídica. Mas se tratando de consumidor, pessoa natural, não se admite qualquer cláusula que restrinja ou exonere o dever de indenizar.

Assim, ao verificar-se danos provenientes de conduta do provedor de acesso ao consumidor, haverá responsabilização objetiva, de acordo com os artigos 12 a 21 do CDC. O art. 24 do CDC reforça que a adequação do produto ou serviço é inerente à relação de consumo, bem como o dever de indenizar por eventual falha (art. 25, CDC). A responsabilidade é afastada nas hipóteses do art. 14, § 3º, do CDC, em face da comprovação de fato exclusivo de terceiro.

Aqui, a responsabilidade civil é similar à responsabilidade do *backbone*, e por motivos semelhantes: esse provedor se limita em disponibilizar, através de seus equipamentos, conexão à

59 “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa, em confronto com a do autor do dano”.

60 RESPONSABILIDADE civil dos provedores de internet. [S.l.]: Migalhas, 2007. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>. Acesso em: 04 set. 2017.

internet para os usuários (utilizando o *backbone* como meio para obter acesso à *web* e, assim, transmitindo-o ao usuário). Ao agir como mero transmissor de informações, havendo impossibilidade em exercer monitoramento preventivo sobre todas as pessoas que utilizam seus serviços, não exerce nenhuma edição ou filtro em relação ao conteúdo que possui, sendo este de exclusiva responsabilidade daquele que o publicou, no caso, o usuário do serviço.⁶¹

De forma exemplificada, uma informação difamatória só pode ser imputada ao autor do mesmo, ficando o provedor de acesso isento de qualquer culpa. Esse tipo de provedor é capaz somente de controlar o fluxo e a periodicidade das informações, mas não a informação em si, em outras palavras, ele apenas pode controlar o meio como se obtém a informação, mas não a informação.⁶²

Duas teorias visam explicar a responsabilidade civil do provedor de acesso. Por um lado, como posição mais difundida, esses provedores não passam de intermediários de um produto final (de forma ilustrativa, são equiparáveis à linha telefônica), ou seja, apenas fornecem os meios para que a troca de informações seja possibilitada, podendo responder apenas pelo ato de disponibilizar a troca de conteúdo, mas não o conteúdo em si. Tese contrária argumenta que este provedor, além da função “corriqueira” (fornecer meios de acesso à transmissão de conteúdo), também é visto como o organizador e criador do ambiente em que essas informações são armazenadas e difundidas (o *website*), inclusive protegido por direitos autorais. Tendo, devido a isso, responsabilidade pelos dados fornecidos e divulgados.⁶³

Como resposta a essa tese, entende-se que, caso haja essa responsabilidade por parte do provedor de acesso, estaria agindo como “sensor”, que tentará impedir a publicação de

61 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 384-385.

62 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet** . [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005. p. 96-97. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrepsi.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

63 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet** . [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005. p. 96-97. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrepsi.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

determinados conteúdos ainda em sua fase inicial. Isso se assemelharia à censura, conduta repudiada em qualquer democracia saudável, que tem na liberdade de expressão um dos seus princípios basilares, não sendo diferente em relação à Constituição de 1988.

O Marco Civil da Internet, buscando solucionar esse conflito, delimitou os seguintes critérios para definir a responsabilidade civil do provedor de acesso na 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*” - art. 19.

Assim sendo, a Lei nº 12.965/2014 afastou a responsabilidade civil destes provedores no que diz respeito ao conteúdo que trafega por eles, chegando mesmo a proibir qualquer tipo de monitoramento, sob alegação de ferir a liberdade e privacidade dos usuários. Assim sendo, qualquer vigilância só poderá ocorrer através de ordem judicial⁶⁴

Em certos casos, a responsabilidade dos provedores de acesso por atos ilícitos praticados por seus usuários será subjetiva, decorrendo de eventual conduta omissiva, negligência ou imprudência, tendo aplicação o art. 186 do Código Civil. Isto ocorrerá quando o provedor deixar de interromper a prestação dos serviços a um usuário que insista em praticar atos ilícitos, desde que este tenha sido previamente informado a esse respeito.⁶⁵

Consoante à jurisprudência, a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) isenta esse tipo de provedor da responsabilidade civil pelo material que seus usuários criam e divulgam na internet, conforme apregoa seu art. 18. Esse posicionamento é justificado pelo fato do provedor de acesso (ou de conexão) não possuir controle ou gerência sobre o conteúdo criado e divulgado

64 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 141-141.

65 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 98-99. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2017.

pelos seus usuários.⁶⁶

Aqui, novamente, a responsabilidade civil sofre mitigação por razões semelhantes às aquelas apresentadas em relação ao provedor de *backbone*: o provedor de acesso não possui recursos que permitam a filtragem das informações circulantes em seu sistema. Mesmo que tivesse meios para realizar isso, não poderia fazê-lo, pois violaria os dados pessoais do usuário da Rede. A proteção dos dados pessoais deve ser compreendida como uma dimensão do direito à privacidade. Hoje, mais do que nunca, a proteção da dignidade da pessoa humana e a inviolabilidade da dignidade e da vida privada somente podem se dar através da proteção destes dados pessoais.⁶⁷ Esse entendimento, conforme o Marco Civil deixa claro ao responsabilizar o provedor em casos especificados no seu art. 19. Mas tal medida dá-se em caráter de exceção, e somente após passar por filtragem judicial.

3.3 Provedor de Aplicação

Aqui, impera dificuldade doutrinária no que diz respeito à classificação desta modalidade de provedor.

O Marco Civil da Internet, como primeira legislação brasileira voltada ao campo digital, deveria ter previsto novos conceitos oriundos deste meio. Contudo, não o fez em diversas situações, gerando discussões doutrinárias e jurisprudenciais desnecessárias, caso houvesse legislado sobre a questão.

De acordo com a professora Patrícia Peck Pinheiro, ao falar sobre contratos nascidos no meio digital: “*É recomendável o emprego de um glossário inicial, que estabeleça o significado*

66 VELLOSO, Leandro. A garantia de aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 617-617.

67 MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental**. 2014. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 172-172

*dos termos técnicos empregados no contrato realizado pelas partes. Isso possibilita um menor grau de interpretação, diminuindo o risco de duplo sentido ou de má compreensão do que está sendo contratado”.*⁶⁸

Seguindo esse pensamento, pode-se concluir que, não apenas os contratos eletrônicos, mas diversas modalidades jurídicas novas, oriundas do Direito da Internet, deveriam ter conceitos definidos em lei, de modo a tornar sua aplicabilidade simplificada. Dentre esses conceitos, os provedores (neste caso, de aplicação) estariam nesse bojo. Infelizmente, isso ainda não aconteceu, o que pode gerar discussões jurídicas desnecessárias, caso já houvesse expressa previsão legal.

Também denominado *middleware*, estes provedores, diferentemente dos de conexão, disponibilizam um instrumento para a execução de aplicações. Mesmo carecendo de maior previsão, o inciso VI, do artigo 5º do Marco Civil da Internet dá uma pista sobre o conceito de provedores de aplicação da internet. Diz que se considera aplicações de internet “*o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet.*”⁶⁹

Pela definição, conclui-se que esse tipo de provedor abarca outros subtipos de provedores “menores”, dentre eles, o de correio eletrônico, o de hospedagem e o de conteúdo.

Mesmo sem conceituar expressamente, o Marco Civil da Internet menciona ainda essa modalidade de provedor em seu art. 15, caput. Vale a leitura do mencionado artigo, antes de uma análise mais aprofundada:

“O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada,

68 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 537-537.

69 SERRO, Bruna Manhago. **Da responsabilidade civil dos provedores de aplicação frente à Lei 12.965/2014: análise doutrinária e jurisprudencial** : Responsabilidade civil dos provedores de aplicação. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/6-3.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2017.

profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.”.

Em um primeiro momento, pode-se pensar que, pela leitura do artigo, somente as pessoas jurídicas, organizadas, profissionais e com fins econômicos estariam abarcadas pelo conceito de Provedor de Aplicação. Porém trata-se de conclusão equivocada.

O parágrafo primeiro do próprio artigo 15 desfaz o equívoco ao afirmar que:

“Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no caput a guardarem registro de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.”

Diante de todas estas informações podemos chegar a um conceito derradeiro sobre a provisão de aplicação de internet.

Provedor de Aplicação de Internet é um termo que descreve *qualquer empresa, organização ou pessoa natural que, de forma profissional ou amadora, forneça um conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet, não importando se os objetivos são econômicos.*⁷⁰

De acordo com o Marco Civil, no seu art. 19, essa modalidade de provedor somente poderá ser responsabilizada civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros caso, após ordem judiciária, não tornar o material indisponível no prazo assinalado, dentro dos limites

70 CEROY, Frederico Meinberg . **Os conceitos de provedores no Marco Civil da Internet** . Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI211753,51045-Os+conceitos+de+provedores+no+Marco+Civil+da+Internet>>. Acesso em: 04 set. 2017.

técnicos do seu serviço.⁷¹

O Marco Civil da Internet estabelece, ainda, que os provedores de aplicações de internet deverão manter em ambientes controlados e sob sigilo, as informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP, pelo prazo de seis meses.⁷² Esse prazo pode ser estendido mediante requerimento cautelar de autoridade policial, administrativa ou do Ministério Público (artigo 15).

3.4 Provedor de Correio Eletrônico

Ainda que a grande maioria dos provedores de acesso ofereçam, simultaneamente, serviços de correio eletrônico, há empresas que dispõem como único serviço o correio eletrônico. Logo, trata-se de casos que não devem ser confundidos.

O serviço ofertado por esses provedores consiste, basicamente, em dar ao usuário um determinado espaço em disco rígido de um servidor remoto, onde as mensagens serão armazenadas. Há certa convergência no que diz respeito aos conceitos envolvendo mensagens eletrônicas e correios tradicionais, principalmente no que em relação às expectativas que geram aos usuários, que seria receber o conteúdo da mensagem de forma intacta, e com a segurança de que esta não foi violada por terceiros durante o percurso da entrega. Também, de maneira análoga, qualquer violação do conteúdo eletrônico poderia ser enquadrado no crime de violação de correspondência, art. 151 do Código Penal, pois a diferença entre uma carta convencional e o e-mail é apenas o objeto material.⁷³

71 VELLOSO, Leandro. A garantia de aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 617-618.

72 SERRO, Bruna Manhago. **Da Responsabilidade Civil dos Provedores de Aplicações frente à Lei 12.965/2014: Análise Doutrinária e Jurisprudencial**. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/6-3.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2017.

73 KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade civil dos provedores de internet**. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>.

Há questionamentos se a oferta via e-mail seria equiparável à oferta postal convencional. De forma sintetizada, pode-se averiguar duas teorias a esse respeito, nas palavras de Guilherme Magalhães Martins:

*“Nas primeiras (oferta via e-mail), em se tratando, como visto, de contratos entre presentes, o recebimento da aceitação pelo preponente implica a conclusão do contrato (CC 428, I), enquanto nos contratos epistolares o contrato somente se considera formado com a expedição da aceitação, conforme o art. 434 do Código Civil Brasileiro, traduzindo regra igualmente corrente nos países do commow law”.*⁷⁴

Grande parte da doutrina defende a aplicação da teoria da expedição aos contratos entre ausentes, que é celebrado via e-mail. Em síntese, essa teoria seria um “subtipo” das teorias que buscam explicar a partir de que momento o contrato entre ausentes encontra-se celebrado.

Para essa corrente, mais aceita dentre as três (da declaração, da recepção e da própria expedição), não basta a redação da resposta, sendo necessário, também que ela tenha sido expedida, ou seja, saído do alcance do emissor. Fundamenta-se na ideia básica de que o emissor já não possui controle sobre a mensagem enviada. Vale ressaltar que essa teoria, apesar de ser a mais acertada justamente pelo maior potencial probatório, é detentora de grave falha: Se houver qualquer interceptação da mensagem no percurso até o receptor seria suficiente para gerar maiores transtornos, pois uma das partes saberia que o contrato foi concretizado (devido à natureza da resposta), e a outra não, pois ainda aguardaria para sabê-la.⁷⁵

Contudo, há vozes divergentes sobre essa temática.

Acesso em: 07 ago. 2017.

74 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos eletrônicos de consumo**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 2016, p. 202-203.

75 KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **A formação dos contratos no Direito Civil**: Contratos entre ausentes. Disponível em: <<http://www.civilize-se.com/2013/09/a-formacao-dos-contratos-no-direito.html#.WcOo5oTyvIU>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

Novamente, Guilherme Magalhães Martins elucida de forma didática a questão. Em síntese, afirma que a aplicabilidade dessa teoria não é possível pois, no que diz respeito aos riscos provenientes do serviço de correspondência eletrônica, repousa o fato de que o aceitante confiou sua comunicação à terceira pessoa, ou ainda deixou sobre seu controle a transmissão da informação. Isso ocorre pois, nesse tipo de comunicação, a via de transmissão de dados se dá através do provedor de acesso, não havendo garantia acerca de quando (ou mesmo se) o e-mail chegará ao destino. Devido a isso, as regras dos contratos por correspondência não se aplicam igualmente, pois possuem como pressuposto de existência a presença de uma única organização responsável pelo serviço postal, na qual as partes podem razoavelmente confiar.⁷⁶

Sob os contratos por correspondência repousa a expectativa de sigilo do conteúdo, de modo que apenas o destinatário final possa ter acesso a seu teor. A correspondência eletrônica assemelha-se, e muito, no que diz respeito ao aspecto protetivo da privacidade dos correspondentes, com o correio tradicional. A diferença entre os dois reside em dois aspectos: a materialidade da correspondência e a forma de envio. Todavia, isso não muda a essência da correspondência e seu caráter de expressão da intimidade do autor. Assim, o conteúdo da correspondência, independentemente de sua forma, é reflexo da personalidade de quem a escreveu e encontra tutela na proteção à intimidade.

Logo, direitos fundamentais como privacidade, intimidade e inviolabilidade de correspondência (art. 5º, X e XII, CF/88 e art. 7º, I a III, do Marco Civil) são intrínsecos à atividade.

O provedor que violar qualquer um desses aspectos relacionados à dignidade da pessoa humana, incorrerá em ilícito propiciador de danos materiais e morais. A disciplina de responsabilidade civil aqui incidente é a do art. 14 do CDC⁷⁷, visto ser patente a prestação

76 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos eletrônicos de consumo**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 2016, p. 203-204.

77 Art. 14 - “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação

defeituosa de serviço quando infringidos quaisquer um desses deveres de índole constitucional, bem como aqueles atrelados à própria qualidade e segurança deste. Empresas provedoras de correio eletrônico devem atuar de forma semelhante à Empresa de Correios e Telégrafos, observando o caráter sigiloso da comunicação, razão pela qual respondem objetivamente por danos causados aos usuários.⁷⁸

Há, ainda questão envolvendo o grau de licitude do *spam*. Conceitualmente, o *spam* pode ser definido como “*e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas que não solicitaram o produto ou serviço*”.⁷⁹ Assim sendo, fica claro que esse recurso gera grande incômodos a todas as suas “vítimas”. Deste modo, o *spam* apenas é considera ilícito quando proveniente do provedor, ou seja, caso o próprio provedor do serviço realize essa prática contra seus usuários. Neste caso, estará qualificado o ilícito do art. 39, III do CDC.⁸⁰

Infelizmente, o *spam* é um mal da era digital que afeta todos os usuários. Existem projetos de lei tratando a matéria, como os PLs nº 2.186/2003 e 1.227/2007, que permitem um primeiro envio do *spam*, a fim de obter o consentimento do destinatário para continuar o envio. Contudo, tais projetos não abordam a alteração do remetente. Desde modo, pode-se enviar o mesmo e-mail diversas vezes ao destinatário com mudanças mínimas entre uma mensagem e outra através de e-mails rotativos.⁸¹

Hoje em dia, devido à dificuldade natural que qualquer lei terá em impedir o envio de *spams*, a doutrina entende haver três modos para se combater esse mal da era moderna: 1 -

dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

78 SANTOS, Sabrina Zamana dos . **A responsabilidade civil dos provedores de hospedagem e conteúdo de Internet e a proteção dos direitos da personalidade** . Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/responsabilidade-civil-dos-provedores-de-hospedagem-e-conte%C3%BAdo-de-internet-e-prote%C3%A7%C3%A3o-dos-d>>. Acesso em: 08 ago. 2017.

79 O QUE é spam?. Disponível em: <<http://www.antispam.br/conceito/>>. Acesso em: 08 ago. 2017.

80 BLUM, Lúcia Helena . **Advogada defende uso de CDC para combater spams na Web** . Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2001-ago-28/consumidor_apoiar_cdc_spams>. Acesso em: 08 ago. 2017.

81 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital** . 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 418-419.

através da própria tecnologia, em outras palavras, por meio de programas que identifiquem e reprimam o *spam*; 2 - adoção de práticas éticas entre as empresas que enviam mensagem com conteúdo comercial; 3- denúncia do usuário aos remetentes de tais mensagens, para que essa conduta não se repita.⁸²

Muitos provedores de correio eletrônico, buscando melhorar a qualidade do seu serviço, automaticamente transferem esses e-mails indesejados para uma pasta específica a este fim.

Contudo, deve-se ter sempre em mente a proporcionalidade e a razoabilidade pois, do contrário, gerar-se-ão injustiças latentes. Há empresas que possuem como uma de suas funções o envio regular de e-mails aos seus clientes, como forma de atualizá-los sobre o lançamento de novos produtos e serviços, não podendo, evidentemente, ser considerado *spam* neste caso. A análise deve ser feita à luz do caso concreto. Todavia, a doutrina é unânime em afirmar que o provedor de e-mail se responsabilizará quando estiver ciente do envio maciço de mensagens que não foram solicitadas ao seu usuário.

O provedor de correio eletrônico também se insere dentro da regra prevista nos arts. 19 e 21 do Marco Civil, ou seja, se responsabilizará quando desobedecer ordem judicial específica no sentido de tornar indisponível conteúdo apontado como infringente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e no prazo assinalado, salvo disposições legais em contrário e também quando disponibilizar conteúdo gerado por terceiro contendo cenas de sexo ou nudez sem autorização dos participantes quando, após recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

Assim, o provedor de correio eletrônico (seja ele comercial ou gratuito), é um fornecedor de serviços, em relação aos seus usuários, estando sua responsabilidade disposta pelo Código de

82 Ibid.,p. 422-423.

Defesa do Consumidor.⁸³

Neste caso, o provedor não responde por eventuais mensagens difamatórias ou que possuam conteúdo ofensivo, pois este não exerce controle editorial sobre as mensagens, o que lhe é proibido, inclusive por violar a intimidade do usuário. Inexiste nexo de causalidade entre o ato do provedor e o dano causado, requisito este essencial a fins de responsabilização. Além da falta de controle que possui sobre a mensagem enviada, ele violaria a intimidade do usuário caso interferisse no envio. Este tipo de provedor não realiza nenhuma triagem.

A jurisprudência reforça o entendimento:

“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - MENSAGENS OFENSIVAS VEICULADAS ATRAVÉS DE CORREIO ELETRÔNICO - IMPOSSIBILIDADE DE CONHECIMENTO PRÉVIO DO CONTEÚDO PELO PROVEDOR DE SERVIÇOS - FALHA NÃO DEMONSTRADA - RESPONSABILIDADE DE TERCEIRO - IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

Para o êxito do pedido de reparação de danos decorrentes da relação de consumo, necessária prova efetiva da falha na prestação do serviço, bem como da existência de danos decorrentes desta falha.

Diante da impossibilidade de conhecimento prévio do provedor de serviços, acerca do conteúdo das mensagens enviadas através de correio eletrônico por seus usuários, não há que se falar em falha na prestação dos seus serviços em razão da veiculação de mensagens ofensivas à honra do recebedor das mesmas, a qual deve ser imputada ao terceiro ofensor, que emitiu referidos "e-mails".”⁸⁴

83 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 25-25. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2017.

84 (TJ-MG - AC: 10105120098451001 MG, Relator: Valdez Leite Machado, Data de Julgamento: 27/03/2014, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 04/04/2014)

Há, contudo, situações em que essa isenção de responsabilidade pode ser mitigada: diz respeito às situações em que o provedor de correio eletrônico, ignorando eventuais mensagens de reclamações de seus usuários, tolera e ignora o envio constante de correspondência eletrônica não autorizada pelo usuário. Neste caso, o provedor, ao não buscar interromper o envio de mensagens indesejadas, responderá por danos causados a terceiros.⁸⁵

Neste caso, a responsabilidade civil do provedor de correio eletrônico será subjetiva, decorrendo de eventual omissão, negligência ou imprudência, de acordo com a previsão no art. 186 do Código Civil.⁸⁶

Insta salientar que o envio maciço de correspondência não autorizada dá ao provedor a possibilidade de suspender os serviços do autor do dano, independentemente de previsão expressa no contrato de prestação de serviços. Este envio constante de mensagens configuraria ato ilícito, desde que a mensagem tenha sido enviada de forma indiscriminada para muitos usuários sem o seu consentimento em relação a seu recebimento.⁸⁷

Por fim, fica claro que, sendo o provedor de correio eletrônico mero “meio” por onde informações transpassam, torna-se difícil a caracterização da responsabilização civil por danos eventuais. Ainda mais sabendo que qualquer forma de interferência na transmissão dessas mensagens (que, podem se dar através de textos, vídeos, fotos, dentre outros recursos tecnológicos), configura violação de um direito básico do consumidor: a proteção dos dados pessoais. Se levada em conta que a proteção do consumidor possui “status” constitucional (art. 5º, XXXII e 170, V), a violação desse direito inerente a todo consumidor implica também na

85 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet** . [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 101-102. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrepsi.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2017.

86 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”.

87 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet** . [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 100-101. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrepsi.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

violação de um direito constitucional.⁸⁸

Caso o escopo seja o da promoção de um contraditório prévio à retirada do conteúdo, resguardando a liberdade de expressão do usuário que o produziu, o texto também revela sua inadequação, havendo meios mais simplificados para tanto, como a criação nos tribunais brasileiros, de um link com o indicativo ‘denuncie aqui’, ou ainda a criação de um ‘juizado especial de notificações para retirada de conteúdo da Internet.

Por essas razões, o sistema de notificação para a retirada por via extrajudicial, consolidado jurisprudencialmente, ainda que dê azo para o retorno da culpa da seara da responsabilidade civil, desprotege menos a vítima do que aquele proposto pela atual redação do Marco Civil.

88 MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental**. 2014. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 201-201

4 “Provedores Sociais”. O Provedor de Hospedagem

Os provedores ditos “sociais” seriam aqueles que, pela espécie de serviço que fornecem, possuem maior responsabilidade em relação ao conteúdo publicado em seus portais, seja porque exercem controle editorial sobre o que está sendo publicado, seja porque também criam e publicam o material em seu *website*. Neste caso, é evidente a maior responsabilização que possuem pela publicação de conteúdos difamatórios, tendo em vista terem ciência do material existente em seu sítio, ainda que muitas vezes o controle seja dificultoso pela velocidade com que as informações são expostas, eles deverão, via de regra, filtrar esses dados, principalmente após o recebimento de notificação judicial para a remoção do conteúdo danoso, podendo responder de forma solidária com o autor do conteúdo difamatório caso não cumpram o pedido.

Dentro deste grupo, o primeiro provedor a ser analisado (de hospedagem) servirá como interseção entre o capítulo passado e o presente, tendo em vista que, embora sua responsabilidade possua semelhança com os provedores técnicos (ou seja, sua função se concentra na disponibilização de determinado serviço, sendo o usuário de internet o real responsável pelo material publicado), o caráter técnico é esmiuçado, tendo em vista que o serviço fornecido não guarda relação com a garantia de acesso à internet para o consumidor (questão esta que já foi sanada pelos provedores técnicos). Assim, acaba por perder o aspecto técnico, estando sua função mais dependente da relação direta com o consumidor final do produto. Daí porque a classificação como provedores “sociais”.

Dentro desta classe, o que pode ser dito em relação aos provedores de hospedagem?

Pode ser definido como pessoa jurídica que fornece serviços de armazenamento de dados em servidores próprios de acesso remoto, possibilitando a terceiros consulta posterior ao material armazenado de acordo com o que foi preestabelecido com o contratante do serviço. Dá suporte ou alojamento às páginas ou *websites*, oferecendo ao seu usuário um espaço dentro de seu

próprio disco rígido.⁸⁹

Insta salientar que o termo “provedor de hospedagem” carece de qualidade técnica, devido principalmente à má tradução feita desde instituto do inglês. Nas palavras de Marcel Leonardi:

“Importante ressaltar que o jargão informático consagrou, lamentavelmente, a utilização do termo provedor de hospedagem, tradução direta da expressão hosting provider em inglês. O serviço prestado, no entanto, não guarda qualquer relação com o contrato típico de hospedagem, pois é, em realidade, cessão de espaço em disco rígido de acesso remoto.”⁹⁰

O contrato que rege esse tipo de serviço, é denominado como de hospedagem (ou *hosting*), pode ser definido como uma contratação de locação de aparelhagem informática, onde determinado provedor permite ao cliente acesso a seus computadores e serviços. O prestador fornece determinado espaço dentro do seu disco rígido, de acordo com as condições e as modalidades previstas contratualmente.

Esclarecido esses pontos, resta indagar sobre as nuances da responsabilidade civil que este responderá em face do conteúdo das páginas que ele armazena.

É entendimento, já solidificado na doutrina, que esse provedor não responde diretamente pelo conteúdo das páginas expostas em seu servidor, a responsabilidade pelo material armazenado e distribuído através da rede é exclusiva do autor, pois o provedor apenas presta o serviço de hospedagem, não sendo titular do seu conteúdo.

Pode-se, de forma análoga, pensar na responsabilidade de um bibliotecário que armazena e

89 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 444-444.

90 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet** . [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 25-25. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2017.

administra os livros. Assim como ele, os provedores de hospedagem não controlam o conteúdo do que é postado em seu espaço virtual, apenas fornecendo espaço para que a troca e armazenamento de informações aconteça de maneira adequada.

Assim, o provedor de hospedagem não exerce controle editorial sobre o conteúdo armazenado em seus servidores. Para tanto, dá ao proprietário a capacidade de, através de senhas pessoais, acessar a página, criá-la, modificá-la ou extingui-la.⁹¹ Assim, fica evidente que os provedores de hospedagem limitam seu campo de atuação na concessão de espaço virtual para o servidor fazer deste o uso que bem entender. A relação que rege este contrato é a de consumo, sujeitando seus termos ao Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência possui entendimento que reforça essa tese:

ORKUT. SITE DE RELACIONAMENTO. PERFIL FALSO. MENSAGEM DEGRADANTE. PROVEDOR DE INTERNET QUE ATUA COM HOSPEDAGEM DE PÁGINAS PESSOAIS. IMPOSSIBILIDADE DE MONITORAMENTO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. SENTENÇA MANTIDA. Os provedores de internet que atuam com hospedagem de páginas pessoais não podem ser responsabilizados pela criação de perfil se, primeiro, o serviço foi utilizado por terceiros como instrumento de difusão de ofensa e, segundo, embora não notificada, para que adotasse as providencias cabíveis, não se recusou a identificar o ofensor. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.
(TJ-SC - AC: 265449 SC 2010.026544-9, Relator: Gilberto Gomes de Oliveira, Data de Julgamento: 29/08/2011, Segunda Câmara de Direito Civil, Data de Publicação: Apelação Cível n°, de Lages)

Todavia, ocorrerá responsabilidade quando o provedor tiver conhecimento da ilicitude do conteúdo proveniente de suas páginas, e nada fizer a respeito disso (novamente, retoma-se o

91 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet**. 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 341-341.

exemplo de quando este é informado que sua página armazena conteúdo que carregue alguma ilicitude e nada faz para removê-lo da *web*). Desta forma, atua com alguma modalidade de culpa, como coautor da ação, pois permite a vinculação de conteúdo ilícito, respondendo de forma objetiva pelos danos causados, sendo solidário com o autor direto do conteúdo:⁹²

“Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Mensagens depreciativas lançadas em site de relacionamento (ORKUT) com o nítido propósito de denegrir a imagem do autor - Procedência decretada -Insurgência da ré – Ausência de responsabilidade do provedor de serviços pelas informações divulgadas, mas, diante da conduta omissiva, prolongando a exposição vexatória do autor; deve a ré indenizá-lo - Dano à imagem da vítima, emergindo daí a responsabilidade civil e o dever sucessivo de reparar – Provedor de hospedagem a quem cumpre o dever de, ao ser cientificado do ilícito, bloquear o conteúdo na internet – Indenização bem fixada em R\$ 10.000,00 – Parâmetros desta Corte – Recurso improvido (TJ-SP - APL: 01076072020108260100 SP 0107607-20.2010.8.26.0100, Relator: Miguel Brandi, Data de Julgamento: 18/12/2013, 7ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/12/2013)”

A atividade do provedor de serviço não pode ser considerada atividade de risco, entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça em diversos acórdãos. Uma de suas ementas expressamente menciona que:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC)- AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL - CRIAÇÃO DE PERFIL FALSO EM SÍTIO DE RELACIONAMENTO (ORKUT) - AUSÊNCIA DE RETIRADA IMEDIATA DO MATERIAL OFENSIVO - DESÍDIA DO RESPONSÁVEL PELA PÁGINA NA INTERNET - SÚMULA N. 7 DO STJ - DECISÃO MONOCRÁTICA

92 KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade civil dos provedores de internet**. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

NEGANDO PROVIMENTO AO RECURSO - INSURGÊNCIA DA RÉ. 1. Violação ao art. 535, do Código de Processo Civil, não configurada. Acórdão estadual que enfrentou todos os aspectos essenciais à resolução da controvérsia. 2. 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.[...]
(STJ - AgRg no AREsp: 495503 RS 2014/0070834-0, Relator: Ministro MARCO BUZZI, Data de Julgamento: 26/05/2015, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 01/06/2015)".

Por outro lado, há corrente doutrinária no sentido de que a responsabilidade do provedor de acesso é objetiva, calcada na teoria do risco. Assim, ele seria o responsável direto pelas atividades dos clientes que hospedam seus sites em seus servidores.⁹³

Essa teoria encontra-se no art. 927, parágrafo único do CC/02, que trouxe a previsão da responsabilidade objetiva. Trata-se de norma aberta, cabendo ao juiz, na aplicação da lei ao caso concreto, determinar em que consistiria uma “atividade de risco”. Cabe à jurisprudência dar essa conceituação.

Quando se leva em consideração que o provedor de hospedagem muitas vezes detém capacidade técnica que permite realizar controle e supervisão dos sítios e páginas sobre seu comando, pode-se inferir que, a depender do caso, o *hosting* poderá responder por conteúdo difamatório publicado em seu site.⁹⁴

Há, ainda, casos excepcionais que atraem a responsabilidade para o provedor de

93 LEONARDI, Marcel. **Internet e regulação** : o bom exemplo do Marco Civil da Internet. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/2012/04/internet-e-regulacao-o-bom-exemplo-do-marco-civil-da-internet/>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

94 KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** . Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

hospedagem, muito devido à natureza grave do dano causado. Assim, quando ocorrer, por exemplo, a prática criminosa prevista no art. 241-B do Estatuto da Criança e do Adolescente⁹⁵, verificar-se-á a responsabilidade civil objetiva do provedor de hospedagem que oferecer qualquer tipo de facilidade ao autor no armazenamento e estocagem do material pornográfico com menores de idade, independente de o conteúdo ter sido produzido por terceiro. Aplicando-se, neste caso, não o art. 19 do Marco Civil da Internet, mas sim o art. 932, III do Código Civil de 2002 (responsabilidade civil pelo ato de terceiro).

Há dois motivos para essa especificidade, um de ordem prática, e outro de ordem jurídica. Quanto à primeira, é evidente que, devido à gravidade do crime (a exposição de pornografia envolvendo menores de idade), esperar que a máquina judiciária ofereça uma resposta em tempo hábil contra essa grave agressão foge totalmente da razoabilidade, um dano desta magnitude precisa ter os efeitos suspensos de forma imediata. O outro motivo, de ordem jurídica, está no porquê o provedor apresentar este grau de responsabilidade: ainda que o ato que vincule a empresa prestadora do serviço de hospedagem não seja a criação direta do conteúdo delituoso, esta assume a responsabilidade porque, devido à própria natureza de sua prestação de serviço, acaba por facilitar a realização do fato delituoso.⁹⁶

Novamente, retornando raciocínio anterior o provedor, não exercendo controle editorial sobre o conteúdo publicado em seus sites, não pode ser responsabilizado por eventuais danos, sobretudo devido à ausência denexo causal. E qualquer filtragem pode ser interpretada como censura, o que violaria direitos fundamentais protegidos pela Constituição.⁹⁷

Assim como nos demais casos, a responsabilidade civil configura-se somente com a

95 “Adquirir, possuir ou armazenar, por qualquer meio, fotografia, vídeo ou outra forma de registro que contenha cena de sexo explícito ou pornográfica envolvendo criança ou adolescente”.

96 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 822-822.

97 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 103-104. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

demonstração de que o provedor tinha ciência da prática de atos ilícitos e nada fez para corrigir o dano “em andamento”.

Aos *hostings*, conforme se pôde perceber, incide responsabilidade civil mais rigorosa devido há dois fatores essenciais: o provimento tecnológico que estes possuem, permitindo maior averiguação sobre o que é postando dentro dos seus sítios e no excepcional caso de material pornográfico (principalmente quando envolver menores de idade).

Com o lento avanço para cada subtipo de provedor de serviço, pode-se chegar à seguinte conclusão fática: quanto maior o grau de intervenção que o provedor possui em relação ao material publicado na *web*, com mais força a responsabilidade civil incidirá no caso concreto. Em outras palavras, quanto mais “específica” for a funcionalidade do provedor, mais responsável ele será por aquele material, por possuir maior poder de decisão e interferência sobre o fluxo de dados em seus domínios. A doutrina e jurisprudência percebem essa relação, conforme os julgados mencionados deixam transparecer.

O pressuposto da responsabilidade civil que explica tal comportamento é o nexo causal, que pode ser conceituado como “*a ligação jurídica realizada entre a conduta ou atividade antecedente e o dano, para fins de imputação da obrigação ressarcitória*”. O nexo causal possui duas funções primordiais: conferir a obrigação de indenizar à aquele cujo comportamento resultou no dano, além de determinar a real extensão de tal dano⁹⁸.

Todavia, diante dos desafios de uma sociedade complexa, onde os danos frequentemente tornam-se anônimos, pois provenientes de causas dispersas, que dificilmente podem ser identificadas, impor ao lesado a tarefa de comprovar esta origem revela ser convite certo à frustração. É devido a isso que entende-se que a causalidade fática do nexo causal deve ser substituída pela causalidade jurídica.

98 MULHOLLAND, Caitlin . **O direito de não saber como decorrência do direito à intimidade** . Disponível em: <<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Mulholland-civilistica.com-a.1.n.1.2012.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2017.

Agora, deve-se discorrer sobre o provedor que possui maior responsabilidade sobre o que é publicado: o provedor de conteúdo.

4.1 Provedor de Conteúdo

Aqui, é essencial distinguir previamente os provedores de conteúdo, assunto deste tópico, e os provedores de informação. O provedor de informação é toda pessoa natural ou jurídica responsável pela criação das informações divulgadas através da internet, ou seja, é o efetivo autor da informação disponibilizada. O provedor de conteúdo, todavia, consiste em pessoa natural ou jurídica que disponibiliza aquilo que foi “criado” pelo provedor de informações, armazenando o material em local próprio ou através de um *hosting*. Nada impede que o provedor de conteúdo seja também de informações.

Em outras palavras, atua o provedor de conteúdo como intermediário entre o editor do conteúdo de um site e o usuário que acessa as informações ali publicadas.

O provedor de conteúdo opera de três modos: 1) passivo: apenas mostrando o conteúdo ao seu usuário, não havendo interação entre este e o sistema computacional; 2) intermediário: permitindo certa interação sem dar-se, contudo, de forma plena com o usuário, estando programado a obter dados deste apenas através de perguntas e respostas previamente programadas; 3) total interatividade: aqui, o provedor interage totalmente com o usuário, sendo possível inclusive uma transação *online*.⁹⁹

Assim como a imprensa tradicional, esta modalidade de provedor está constitucionalmente protegida contra a censura prévia, conforme prevê o art. 5º, IV e IX da Constituição Federal de 1988. A corrente majoritária entende que esta liberdade de manifestação é limitada por outros

99 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet**. 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 339-339.

direitos fundamentais, como a vida, a dignidade, honra e a privacidade devendo, assim, este tipo de provedor responder por eventuais danos morais, materiais e de imagem que provenientes do uso abusivo dessa liberdade. É por isso que o mesmo texto constitucional que consagra a liberdade de informação, veda o anonimato, pois será através do conhecimento da autoria que será possível se utilizar do direito de resposta (que nada mais é do que uma reação proporcional ao uso indevido dos meios de comunicação).¹⁰⁰

Por outro lado, este provedor corresponde a uma determinada forma de se utilizar a internet, podendo se dar tanto por pessoa física ou jurídica, com o propósito de coletar, manter e organizar informações *online* para acesso através da internet, com propósitos comerciais ou não. Logo, o que se tem nesse caso é um emissor de dados, cuja autoria pode coincidir ou não com o responsável pelo *website*.

Como regra geral, o provedor de conteúdo exerce controle editorial prévio sobre as informações que divulga, escolhendo o que será apresentado antes de disponibilizar a informação na rede.¹⁰¹

O modo como o usuário acessa o conteúdo do *website* também irá “respingar” na responsabilidade civil do provedor: Caso se dê de forma onerosa, ou seja, só sendo possível com pagamento prévio, então estará configurada relação de consumo. Caso o acesso se dê de forma livre, ou seja, incondicional, e qualquer pessoa (ou apenas a pessoas previamente cadastradas, desde que o este não esteja condicionado à qualquer forma de pagamento) consiga acessar o site, este disponibiliza as informações a título gratuito.

Há situações em que ambas as hipóteses poderão ocorrer simultaneamente. A maioria dos grandes provedores opera desta forma: disponibilizando conteúdo geral de forma gratuita, porém

100 FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de direito constitucional** . 9ª Edição. ed. Salvador - Bahia: Juspodivm, 2017, p. 427-428.

101 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet** . São Paulo: Atlas, 2014, p. 828-828.

há “setores” que só podem ser acessados através da contraprestação pecuniária.¹⁰²

No caso deste tipo de provedor, a regra é a de que este responde solidariamente com o autor direto da ação danosa (o dito “provedor de informação”), isso ocorre pois este exerce controle editorial sobre aquilo que é publicado. Desta forma, ele seria capaz de “filtrar” informações difamatórias das demais. Contudo, mesmo neste caso, o controle não é (e nem pode ser) absoluto, bastando para isso que o provedor não tenha poder de contenção o que é publicado em suas páginas. Basta pensar em um usuário de fórum, local onde as informações são publicadas e armazenadas naquele espaço virtual em tempo real. Nessa situação, onde a informação é postada velozmente, não se pode exigir que o provedor tenha gestão sobre o conteúdo produzido.¹⁰³

Como inexistiu controle editorial prévio neste caso, não faz sentido responsabilizar o provedor pelas mensagens de teor difamatório presentes. A exceção seguirá o mesmo raciocínio dos demais casos: o provedor apenas poderá ser responsabilizado caso, ciente da ilicitude através de notificação da vítima, nada fizer para removê-lo do site, ou nos casos em que tenha consciência prévia do conteúdo ilícito e nada fizer na tentativa de impedir a publicação do mesmo.

É interessante observar como a velocidade de publicação da informação interfere diretamente na culpa (ou não) do provedor de conteúdo: nos casos em que a informação é divulgada de forma instantânea (Ex: sala de bate papo), não se pode falar em responsabilidade (ainda que solidária) do provedor de conteúdo com o autor do dano. Quando, por outro lado, tratar-se de site onde as informações tendem a ser disponibilizadas de forma mais lenta e gradual, pode-se responsabilizar civilmente o provedor pelas informações difamatórias, respondendo por danos causados contra vítimas deste comportamento. Isso se deve ao fato de que, quanto maior

102 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 27-28. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrepsi.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

103 KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Responsabilidade civil dos provedores de internet**. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

for o lapso temporal com que as informações são divulgadas, maior será o tempo que o provedor terá em exercer controle editorial sobre o que foi publicado.

Há, ainda, outro ponto importante que deve ser visto: caso haja controvérsia sobre a ilicitude do conteúdo publicado, os provedores devem aguardar uma resposta definitiva do Poder Judiciário, que decidirá no caso concreto se houve, ou não ilicitude no conteúdo.¹⁰⁴

Há jurisprudência farta que corrobora o entendimento apresentado, onde o provedor de conteúdo pode ser responsável pelas informações publicadas em seu domínio virtual ou não, a depender do lapso temporal:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PROVEDOR DE CONTEÚDO DA INTERNET. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. OMISSÃO. SÚMULA N. 7/STJ. 1. O provedores de conteúdo da internet não se submetem ao art. 927 do CC/2002, que trata da responsabilidade objetiva, pois a inserção de mensagens com conteúdo ofensivo no site não constitui um risco inerente à atividade, nem tampouco ao art. 14 do CDC, por não se tratar de produto defeituoso. 2. Possuem responsabilidade subjetiva por omissão os provedores de internet que, após serem notificados sobre a existência de página com conteúdo ofensivo, permanecem inertes. 3. No caso concreto, o Tribunal de origem, analisando a prova dos autos, concluiu pela configuração do dano moral, em virtude da inércia da recorrente em bloquear a página da rede social com conteúdo ofensivo, condenando-a ao pagamento de danos morais. [...]

(STJ - AgRg no AREsp: 137944 RS 2012/0003695-0, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 21/03/2013, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/04/2013)”

104 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005, p. 109-110. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

4.2 Provedor de Ferramentas de Busca

Também denominados como “motores de busca”, pode-se definir essa espécie de provedor como um complexo conjunto de programas que possibilitam a realização de busca de páginas e conteúdos na internet, permitindo ao usuário destes mecanismos, em regra, através do oferecimento de palavras-chave ou *tags*, encontrar seu conteúdo de interesse na imensidão de dados que somente se amplia no ciberespaço.”

A sequenciação de dados que é listada na página de resultado da busca não passa por qualquer crivo, sendo criada de forma automática, através de um algoritmo, empregada como resposta às palavras-chaves dadas pelo usuário ao realizar a pesquisa. Logo, inexistente qualquer possibilidade do provedor de ferramenta de busca realizar controle sobre os resultados fornecidos¹⁰⁵

Nessa modalidade de provedor seria ineficiente, além de injusto, qualquer modo de controle sobre os resultados listados. Basta imaginar, hipoteticamente, a criação de um projeto de lei que responsabilizasse o provedor de busca por fazer referência à *websites* que possuam como objeto a pornografia infantil, venda de armas, tráfico de drogas, em suma, que disponibilize em seu resultado materiais ilegais. Essa responsabilização forçaria os provedores a filtrar os *links* que seriam listados na página de resultados o que, além de representar clara inconstitucionalidade, ao violar a liberdade de expressão, também representaria forte censura contra o uso de uma ferramenta extremamente útil aos usuários¹⁰⁶.

Fora a impossibilidade técnica de realizar esse controle pois, além da quantidade extensiva de páginas a serem analisadas, os sites listados são, como já dito, resultado de um algoritmo, sem

105 BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet**. 22. ed. Curitiba: Juruá, 2011, p. 256-257.

106 Ibid., p. 256-257.

qualquer intervenção humana nessa atividade. Muito dificilmente uma lei será capaz de definir parâmetros seguros para coibir a disponibilidade de páginas ilegais, cabendo aos tribunais julgar de acordo com o caso concreto.

Além do mais, ao mesmo tempo em que tais páginas coibiriam resultados ilegais (no exemplo citado, a pedofilia), também retiraria do leque de informações apresentadas, sites de entidades voltadas ao combate da pornografia infantil, por simplesmente mencionarem em seu sítio palavras como “pedofilia” ou “sexo infantil”.

Por fim, com o intuito de invocar todos os argumentos justificantes da impossibilidade de responsabilização dos provedores de busca por listar sites com conteúdo ilegal, deve-se lembrar que, via de regra, sítios como teor ilícito costumam ser publicadas na *Deep Web*, que pode ser compreendida como setor “oculto” da internet que não é indenizada pelos buscadores tradicionais, reunindo dados difíceis de serem rastreados. Devido a isso, essa parte “submersa” da internet (que representa dois terços do seu total) é muito utilizada para a divulgação de conteúdos de forma anônima, pois não é possível rastrear com facilidade seus usuários, ou o endereço IP do computador conectado.¹⁰⁷

Por todas essas características é fácil compreender o porquê desta ser utilizado para a realização de atividades ilegais, indo desde pornografia infantil, para tráfico de armas, venda de drogas, dentre outras atividades.

Assim sendo, as ferramentas de busca não criam qualquer conteúdo, limitando-se em listá-los de acordo com a ordem de relevância que o programa de computador responsável por isso o dá. Partindo desse pressuposto, entende-se que este provedor não pode ser responsabilizado por simplesmente listar endereços eletrônicos. Além do mais, ao realizar a busca, o provedor é incapaz de distinguir dados pessoais das demais informações.¹⁰⁸

107 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 406-407.

108 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014,

A jurisprudência nacional desenvolve raciocínio semelhante, tendo como base esses argumentos.

O STJ entende que, mesmo que o operador de ferramenta de pesquisa seja considerado provedor de conteúdo, ele não o hospeda, limitando-se a identificá-lo e listá-lo. Ainda que este tipo de provedor facilite o acesso do usuário ao conteúdo, o direito à liberdade de informação deve prevalecer, não podendo este ser obrigado a eliminar do seu sistema os resultados da busca. Apenas existe responsabilidade quando este é notificado judicialmente e permanece inerte na remoção do conteúdo:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INIBITÓRIA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO LIMINAR. DIREITO À PRIVACIDADE. IMAGENS, COM CONOTAÇÃO SEXUAL, PUBLICADAS NA WEB SEM AUTORIZAÇÃO. SITES DE TERCEIROS. ABSOLUTA AUSÊNCIA DE INTERESSE PÚBLICO NA DIVULGAÇÃO. OBRIGATORIEDADE DOS PROVEDORES DE PESQUISA DE INTERNET DE INDISPONIBILIZAREM O ACESSO PÚBLICO A CONTEÚDOS ILÍCITOS, DEPOIS DE CIENTIFICADOS. DANOS CERTOS À PRIVACIDADE E INTIMIDADE. RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE PESQUISA SOMENTE APÓS SUA NOTIFICAÇÃO COM PRAZO RAZOÁVEL AO CUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL. [...]IV - Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar no prazo máximo estipulado pela decisão judicial, sob pena de responder subsidiariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.

(TJ-MA - AI: 0396512014 MA 0008173-72.2014.8.10.0000, Relator: MARCELO CARVALHO SILVA, Data de Julgamento: 16/12/2014, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 18/12/2014).

Em síntese: a responsabilidade por conteúdo danoso publicado e disponibilizado na internet é do provedor de conteúdo, pois foi através do seu serviço que o conteúdo infringente foi disponibilizado na grande rede.

Insta citar a folclórica frase do cartunista Mauro Borja Lopes, o Borjalo: “*O governo quer culpar a janela pela existência da paisagem*”.

4.3 Provedor de Redes Sociais

As redes sociais virtuais consistem em conjunto de dois elementos: os atores (pessoas, ou grupos que se encontram inserido nessa rede) e suas conexões (as interações sociais que vão sendo estabelecidas). No cerne das redes sociais está o intercâmbio de informações pessoais. Os usuários ficam felizes por revelarem detalhes de suas vidas pessoais, fornecendo informações precisas, compartilhando fotografias e vivenciando o fetichismo e exibicionismo da sociedade.¹⁰⁹ Logo, trata-se de meio que permite observar padrões comportamentais de indivíduos através das conexões e interações estabelecidas com os mais diversos atores.¹¹⁰

Formam-se bancos de dados, cujos interesses econômicos são latentes. A Diretiva CEE n.º. 95/46, relativa à proteção das pessoas em matéria de tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes, em seu artigo 2.º., letra “a”, assim os define:

Art. 2.º. Para os efeitos da presente diretiva, entende-se por:

a) “Dados pessoais”, qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («pessoa em causa»); é considerado identificável todo aquele que possa ser identificado, direta ou indiretamente, nomeadamente

109 MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti . **Responsabilidade civil do provedor pelos danos à pessoa humana nos sites de redes sociais** . Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=8487e01fbaf43e75>>. Acesso em: 27 ago. 2017.

110 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Contratos eletrônicos de consumo** . 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 2016, p. 38-38.

por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, econômica, cultural ou social

O “perfil” de um usuário dentro da rede social, pode ser considerado como o registro de determinada pessoa, que expressa dessa forma sua própria personalidade. Ao se construir essa página pessoal, há a reunião de inúmeros dados, permitindo obtenção de uma imagem detalhada do usuário (ainda mais porque, é o próprio que insere as informações no perfil). Este permite, ainda, a previsibilidade de comportamento do usuário, em relação aos seus hábitos de consumo, ideologia política, dentre outras informações.¹¹¹ A rede social revela, portanto, uma nova modalidade de banco de dados.¹¹²

Na rede social o usuário, através de seu perfil, insere as mais diversas informações, na tentativa de individualizar sua página. Não se tratam apenas de “depósitos” de dados, mas verdadeiras representações da realidade, permitindo a extração de diversos traços da personalidade do usuário. Não é por menos que seu comportamento em redes sociais pode implicar em diversas consequências fora dela: Empresas podem determinar uma futura contratação (ou demissão) de acordo com o que é postado nesse ambiente¹¹³, muitos crimes (principalmente difamação e ofensa à honra) podem ser praticados em redes sociais¹¹⁴, e o próprio INSS pode alegar que os beneficiários de seus serviços agem de forma fraudulenta, a depender do tipo de postagem feita em redes sociais¹¹⁵.

111 MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental**. 2014. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 111-111.

112 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet**. 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 99-99.

113 EMPRESAS usam redes sociais para avaliar perfil de candidatos em S. José. Vale do Paraíba e Região: Globo, 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/vale-do-paraiba-regiao/concursos-e-emprego/noticia/2016/07/empresas-usam-redes-sociais-para-avaliar-perfil-de-candidatos-em-s-jose.html>>. Acesso em: 11 set. 2017.

114 OFENSAS pelo WhatsApp rendem até R\$ 13 mil de indenização na Justiça; veja casos. [S.l.]: Globo, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/ofensas-pelo-whatsapp-rendem-ate-r-13-mil-de-indenizacao-na-justica-veja-casos.ghtml>>. Acesso em: 11 set. 2017.

115 PERITOS do INSS usarão redes sociais para reavaliar benefícios por incapacidade. [S.l.: s.n.], 2016. Disponível em: <<https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/ofensas-pelo-whatsapp-rendem-ate-r-13-mil-de-indenizacao-na-justica-veja-casos.ghtml>>. Acesso em: 11 set. 2017.

Percebe-se, pela descrição das atividades provenientes deste um provedor, tratar-se de “subespécie” de *hosting*, uma vez que disponibilizam dados de sua autoria (ou não) para a Grande Rede.

Para melhor compreender a ideia de “rede social”, deve-se ter em mente que esta não engloba apenas sites tradicionais como o Facebook, Orkut, Twitter, dentre outros. Essa espécie de provedor também pode se manifestar em *websites* especializados no compartilhamento de fotos e vídeos como o *Instagram*, *9GAG*, dentre outros. Compreende, ainda, comunidades *online*, *blogs* e *fotologs*, como o *Instagram*, *Twitter*, *Orkut*, *Tinder*, *Lulu*, dentre outros.

A manutenção das redes sociais não se dá através de pagamento em dinheiro, como ocorre na maioria das relações consumeristas, mas através de contratos publicitários (constituindo, assim, negócio jurídico oneroso), enquadrando-se no conceito de serviço, previsto no art. 3º, §2º da Lei 8.078/90.¹¹⁶

Hoje, o bem mais valioso que o usuário-consumidor fornece aos possíveis compradores são seus dados pessoais. Isso modificou, dentre outras coisas, o modo como se dá a propaganda nos dias de hoje. O *marketing* em massa dá lugar ao *marketing* individualizado.

Essa nova modalidade publicitária possui uma série de vantagens inéditas: 1) previsibilidade e redução de riscos; 2) interação empresa-consumidor (marketing direto); 3) diferenciação de produtos; 4) diferenciação de serviços; 5) customização da produção.¹¹⁷ Para que funcione, é necessária uma quantidade significativa de dados pessoais.

Todavia, tendo em vista a desigualdade existente nesse tipo de relação comercial, onde o

116 MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet**. 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 101-102.

117 MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental**. 2014. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 89-89

consumidor é vulnerável frente ao provedor, deve-se intensificar a proteção daquele e a sua principal mercadoria, ou seja, seus dados pessoais.

Mesmo configurada a relação de consumo, há entendimento nos tribunais de que este provedor não poderá responder por ofensas publicadas em seus sítios, pelos motivos apresentados anteriormente, ou seja, “*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*” (REsp 1308830/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/05/2012, DJe 19/06/2012).

Na leitura do acórdão, pode-se concluir que a teoria do risco não é utilizada na solução de conflitos envolvendo o dano moral em redes sociais. O provedor de conteúdo de internet não exerce atividade de risco, logo a sua responsabilidade é objetiva.

Contudo, o provedor de redes sociais responderá solidariamente com o usuário autor do dano se não retirar de imediato o material moralmente ofensivo inserido em sítio eletrônico.

A jurisprudência tende a reconhecer os provedores de redes sociais como uma especificação do provedor de hospedagem, tendo em vista que o usuário armazena seus dados, que se tornam disponíveis a todos através de *links*:

“APELAÇÃO CÍVEL - DANO MORAL - INVASÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL - PROVEDOR DE HOSPEDAGEM - SIMPLES ARMAZENAMENTO DE DADOS - RESPONSABILIDADE SUBJETIVA - AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO DO USUÁRIO OFENDIDO - AUSÊNCIA DE NEGLIGÊNCIA - IMPROCEDÊNCIA. - [...] - O provedor de serviço de hospedagem somente é responsável por conteúdos ofensivos divulgados por meio dele se age com negligência, recusando-se a retirar de seu servidor as informações, imagens ou dados causadores de dano, após ser informado pela

parte interessada. - Se o usuário vítima de ofensa realizada por meio de site de relacionamentos não comunica ao provedor a ocorrência do fato, requerendo a retirada do conteúdo ofensivo, não pode este ser responsabilizado. - Preliminar não acolhida. Recurso provido.

(TJ-MG - AC: 10702100022061001 MG, Relator: Gutemberg da Mota e Silva, Data de Julgamento: 15/10/2013, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 25/10/2013)”

Como pode-se averiguar, a prática de condutas indevidas é possível em qualquer ambiente, não ficando excluído o virtual. É preciso, devido a isso, analisar a gestão de risco sobre quatro aspectos: segurança de informação/criminalidade; consumidor/relacionamento; uso não autorizado de marca e produtividade. Para cada um desses aspectos há uma determinada medida que será considerada mais adequada para minimizar os riscos de danos, permitindo um uso saudável das redes sociais. As formas de expressão dentro desse ambiente devem estar adequada à lei e aos Princípios Gerais do Direito, evitando assim que um momento de entretenimento venha a tornar-se uma futura ação a ser ajuizada.

A responsabilidade civil do provedor de redes sociais deixa transparecer a ideia de que as leis que tratam de condutas aplicam-se a todos os ambientes, inclusive o virtual. Ao receber mensagem difamando terceiro e repassá-la, o usuário que realiza tal conduta poderá vir a responder de forma solidária por possíveis danos morais ou materiais. No âmbito digital, tudo que está *online* pode ser evidência, por isso é preciso muito cuidado com o que se profere nesse meio,¹¹⁸ tendo em vista que, ali, perde-se a capacidade de controlar a própria identidade, realizar mudanças no estilo de vida e superar fatos pregressos. Tudo que ali se encontra fica submerso dentro do “grande rio” de informações e dados se entrecruzando a todo momento, e um fato que o usuário gostaria de ver esquecido para sempre poderá “emergir” a qualquer momento. Adam Westin denomina este fenômeno como “*data shadow*”, ou seja, um conjunto de dados armazenados que acompanham o indivíduo onde quer que ele vá.¹¹⁹

118 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 434-434

119 COSTA, André Brandão Nery. Direito ao esquecimento na internet: a scarlet letter digital. In:

5 Conclusão

O trabalho buscou discorrer sobre cada uma das modalidades de provedores de internet, demonstrando de que modo os novos institutos podem ajudar na resolução dos problemas que se apresentam. A falta de uma lei específica para regular a responsabilidade civil do provedor de internet força o operador do Direito a buscar auxílio de outros Códigos, como o Civil e o de Defesa do Consumidor.

A aprovação da Lei nº 12.965/2014, o Marco Civil da Internet foi um importante passo na busca por resolução de tais problemas. É uma das primeiras demonstrações concretas do interesse da ciência jurídica em ingressar no ambiente cibernético, buscando compreendê-lo e tornar a atuação jurisprudencial mais eficaz. De modo inovador em todo o mundo, esta nova lei traz consigo os princípios essenciais que devem ser respeitados na *web*, de modo a tornar a convivência de seus usuários mais harmônica, chegando inclusive a mencionar implicitamente o provedor de aplicação em um de seus artigos.

Sem dúvida, o principal norte no presente trabalho, no que diz respeito à responsabilização civil, ou não, dos provedores, se encontra na configuração de relação consumerista no caso prático de modo que, assim como previsto no CDC, deve responder os fornecedores de bens e serviços de forma objetiva pelos eventuais danos causados, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor no caso prático. Na falta de lei específica sobre o tema, o Código de Defesa do consumidor possui instrumentos que permitirão a solução de grande parte dos problemas.

Sendo este um tema ainda recente, ele está constantemente em aberto, podendo surgir problemas que sequer foram concebidos ainda. Procurou-se elucidar a respeito dele sem, contudo, sugerir um “fechamento”. Os desafios envolvendo o bom uso da internet são muitos e, certamente, junto com essas dificuldades inerentes, surgirá uma nova era virtual, onde não existem fronteiras nem limites.

6 Referências Bibliográficas

(ADPF 130, Relator(a): Min. CARLOS BRITTO, Tribunal Pleno, julgado em 30/04/2009, DJe-208 DIVULG 05-11-2009 PUBLIC 06-11-2009 EMENT VOL-02381-01 PP-00001 RTJ VOL-00213-01 PP-00020)

(STJ - REsp: 1316921 RJ 2011/0307909-6, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 26/06/2012, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/06/2012)

(TJ-MG - AC: 10105120098451001 MG, Relator: Valdez Leite Machado, Data de Julgamento: 27/03/2014, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 04/04/2014)

15 Current Technologies My Newborn Son Won't Use. [S.l.]: LAPTOP Online Editorial Director, 2012. Disponível em: <<https://www.laptopmag.com/articles/15-current-technologies-my-newborn-son-wont-use>>

A RESPONSABILIDADE civil dos provedores de aplicações no Marco Civil da Internet. [S.l.: s.n.], 2015. Disponível em: <<http://justificando.cartacapital.com.br/2015/08/21-a-responsabilidade-civil-dos-provedores-de-aplicacoes-no-marco-civil-da-internet/>>

ATOR Leonardo Vieira presta queixa após sofrer ataques homofóbicos na web. Rio de Janeiro: Globo, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/ator-leonardo-vieira-presta-queixa-apos-sofrer-ataques-homofobicos-na-web.ghtml>>

BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet** . 22 . ed. Curitiba: Juruá, 2011.

BLUM, Lúcia Helena . **Advogada defende uso de CDC para combater spams na Web** . Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2001-ago-28/consumidor_apoiar_cdc_spams>

Brasil, STJ, REsp 1.337.990/SP, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Órgão julgador: Terceira Turma, julgado em 21/08/2014.

CEROY, Frederico Meinberg . **Os conceitos de provedores no Marco Civil da Internet** . Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI211753,51045-Os+conceitos+de+provedores+no+Marco+Civil+da+Internet>>

COELHO, Fábio Ulhoa. **Manual de direito comercial: direito de empresa** . 23ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 93-94. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1745047/mod_resource/content/1/Manual%20de%20Direito%20Comercial%20-%20Fabio%20Ulhoa%20Coelho.pdf>

COSTA, André Brandão Nery. Direito ao esquecimento na internet: a scarlet letter digital. In: SCHREIBER, Anderson (Org.). **Direito e mídia** . 2013. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

EMPRESAS usam redes sociais para avaliar perfil de candidatos em S. José. Vale do Paraíba e Região: Globo, 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/vale-do-paraiba-regiao/concursos-e-emprego/noticia/2016/07/empresas-usam-redes-sociais-para-avaliar-perfil-de-candidatos-em-s-jose.html>>

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil** . 2014. ed. Salvador - Bahia: Juspodivm, 2014.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional** . 9ª Edição. ed. Salvador - Bahia: Juspodivm, 2017.

FUNDAÇÃO PROCON/SP. (Brasil). **Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor** : Evite esses Sites. Disponível em: <<http://sistemas.procon.sp.gov.br/evitesite/list/evitesites.php>>

HECKE, Caroline. **Como o governo do Egito derrubou a internet de todo o país** . Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/internet/8119-como-o-governo-do-egito-derrubou-a-internet-de-todo-o-pais.htm>>

INDICADORES HELPLINE. (Brasil). **As principais violações para as quais os internautas brasileiros pedem ajuda** . Disponível em: <<http://helpline.org.br/indicadores/>>

KAZMIERCZAK, Luiz Fernando . **A formação dos contratos no Direito Civil** : Contratos entre ausentes. Disponível em: <<http://www.civilize-se.com/2013/09/a-formacao-dos-contratos-no-direito.html#.WcOo5oTyvIU>>.

_____. **Responsabilidade civil dos provedores de internet** . Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>

LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviço de Internet** . [S.l.]: Juarez de Oliveira, 2005. p. 96-96. Disponível em: <<http://leonardi.adv.br/wp-content/uploads/2011/04/mlrcpsi.pdf>>

MARTINS, Elaine. **O que é backbone?** . Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/conexao/1713-o-que-e-backbone-.htm>>

MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti . **Responsabilidade civil do provedor pelos danos à pessoa humana nos sites de redes sociais** . Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=8487e01fbaf43e75>>

_____. **Contratos eletrônicos de compra na internet e a proteção do consumidor** . Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2017-abr-26/garantias-consumo-contratos-eletronicos-internet-protecao-consumidor>>

_____. **Responsabilidade Civil por acidente de consumo na internet** . 2ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: Linhas gerais de um novo direito fundamental** . 2014. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MULHER é vítima de ataques racistas em rede social: 'Eu sinto dó', diz. Rio de Janeiro: Globo, 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/07/mulher-e-vitima-de-ataques-racistas-em-rede-social-eu-sinto-do-diz.html>>

MULHOLLAND, Caitlin . **O direito de não saber como decorrência do direito à intimidade** . Disponível em: <<http://civilistica.com/wp-content/uploads/2015/02/Mulholland-civilistica.com-a.1.n.1.2012.pdf>>

NETO, Alfredo Copetti; FISCHER, Ricardo Santi. A natureza dos direitos e das garantias dos usuários de internet: uma abordagem a partir do modelo jurídico garantista. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco Civil da Internet** . São Paulo: Atlas, 2014

O QUE é spam?. Disponível em: <<http://www.antispam.br/conceito/>>

OFENSAS pelo WhatsApp rendem até R\$ 13 mil de indenização na Justiça; veja casos. [S.l.]: Globo, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/ofensas-pelo-whatsapp-rendem-ate-r-13-mil-de-indenizacao-na-justica-veja-casos.ghtml>>

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil de Acordo com a Constituição de 1998** . 5ª. ed. [S.l.]: Forense, 1994

PERITOS do INSS usarão redes sociais para reavaliar benefícios por incapacidade. [S.l.: s.n.], 2016. Disponível em: <<https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/ofensas-pelo-whatsapp-rendem-ate-r-13-mil-de-indenizacao-na-justica-veja-casos.ghtml>>

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital** . 6ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016

POLÍCIA investiga perfis de redes sociais por ameaças a Tico Santa Cruz. Rio de Janeiro: Globo, 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/02/policia-investiga-perfis-de-redes-sociais-ameacas-tico-santa-cruz.html>>

PORFÍRIO, Fernando. **Justiça confirma veto ao vídeo de Cicarelli na internet** . Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2006-set-28/justica_confirma_veto_video_cicarelli_internet?pagina=2>

prover in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2017. [consult. 2017-09-17 00:52:21]. Disponível na Internet: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/prover>

REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA. (Brasil). **Pontos de Presença RESPONSABILIDADE** civil dos provedores de internet. [S.l.]: Migalhas, 2007. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI38123,101048-Responsabilidade+civil+dos+provedores+de+internet>>

ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet** . São Paulo: Atlas, 2014

SANTOS, Sabrina Zamana dos . **A responsabilidade civil dos provedores de hospedagem e conteúdo de Internet e a proteção dos direitos da personalidade** . Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/responsabilidade-civil-dos-provedores-de-hospedagem-e-conte%C3%BAdo-de-internet-e-prote%C3%A7%C3%A3o-dos-d>>

SERRO, Bruna Manhago . **Da Responsabilidade Civil dos Provedores de Aplicações frente à Lei 12.965/2014: Análise Doutrinária e Jurisprudencial** . Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/6-3.pdf>>

SIGNIFICADO de Bit e Byte: O que é Bit e Byte:. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/sobre/>>

SOUZA, Carlos Affonso Perreira de . Responsabilidade Civil dos Provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da Lei nº 12.695/2014 (Marco Civil da Internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco Civil da Internet** . 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2014

STF - MC Rcl: 22328 RJ - RIO DE JANEIRO 0007915-89.2015.1.00.0000, Relator: Min. ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 20/11/2015, Data de Publicação: DJe-239 26/11/2015

TABLET ultrapassa vendas de desktop e notebook pela 1ª vez no Brasil. São Paulo: Globo, 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/03/tablet-ultrapassa-vendas-de-desktop-e-notebook-e-pela-1-vez-no-brasil.html>>

TARTUCE, Flávio ; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor** . 3ª. ed. São Paulo: Gen, 2014, p. 71-71. Disponível em: <<http://mkmouse.com.br/livros/Manual-de-Direito-do-Consumidor-Vol.%C3%A9Anico-DanielAmorimeFl%C3%A1vioTartuce-3%C2%AA-2014.pdf>>.

TRAVASSOS, Marcela Maffei Quadra. Hate speech e liberdade de expressão. In: SCHREIBER, Anderson (Org.). **Direito e mídia** . São Paulo: Atlas, 2013.

VASCONCELOS, Clever. **LIBERDADE DE EXPRESSÃO** : A livre manifestação do pensamento e sua responsabilidade. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2015-fev-05/clever-vasconcelos-livre-manifestacao-responsabilidade>>.

VELLOSO, Leandro. A garantia de aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco civil da internet** . São Paulo: Atlas, 2014

VIANA, Ulisses Schwarz. Liberdade de expressão, comunicação e manifestação do pensamento como princípio do Marco Civil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Org.). **Marco Civil da Internet** . 2014. ed. São Paulo: Atlas, 2014