

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA – UFJF  
FACULDADE DE DIREITO**

Hyuri Dias de Lima

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE  
SERVIÇO DE INTERNET FRENTE AOS ATOS ILÍCITOS  
PRATICADOS PELOS SEUS USUÁRIOS E POR TERCEIROS**

Juiz de Fora  
2014

Hyuri Dias de Lima

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE  
SERVIÇO DE INTERNET FRENTE AOS ATOS ILÍCITOS  
PRATICADOS PELOS SEUS USUÁRIOS E POR TERCEIROS**

Monografia de conclusão de curso apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Karol Araújo Durço.

Juiz de Fora  
2014

Hyuri Dias de Lima

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE  
SERVIÇO DE INTERNET FRENTE AOS ATOS ILÍCITOS  
PRATICADOS PELOS SEUS USUÁRIOS E POR TERCEIROS**

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

**Professor Karol Araújo Durço - Orientador  
Universidade Federal de Juiz de Fora**

---

**Professora Raquel Bellini de Oliveira Salles  
Universidade Federal de Juiz de Fora**

---

**Professora Flávia Lovisi Procópio de Souza  
Universidade Federal de Juiz de Fora**

Juiz de Fora

2014

## RESUMO

Na era da comunicação, a Internet tornou-se, atualmente, o meio mais importante e moderno de difusão da informação e de manifestação da liberdade de expressão entre as pessoas, ficando a cargo do direito a responsabilidade de regular os abusos cometidos pelos seus usuários e as consequências civis e penais advindas do mau uso da rede, ou seja, a necessidade de tutela jurídica nas relações firmadas no ciberespaço. Diante disso, o presente trabalho tem por finalidade analisar a responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet frente aos atos ilícitos de seus usuários e terceiros voltando-se para o estudo da responsabilidade civil dos provedores em face do Código de Defesa do Consumidor, bem como para a análise dos conflitos existentes na doutrina e jurisprudência a respeito do tema. O foco da pesquisa está nas relações jurídicas existentes entre provedores de serviços, seus usuários e terceiros, e nas questões de responsabilidade civil decorrentes da conduta de tais agentes, estudando o conceito e história da internet e seus meios de comunicações, as aplicações da responsabilidade civil em geral, no Código Civil Brasileiro e no Código de Defesa do Consumidor, bem como o estudo do direito comparado Norte Americano a respeito da responsabilização dos provedores e a discussão em relação à necessidade de um sistema adequado com formas alternativas de regulamentação.

**Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Internet. Provedores. Usuários e Terceiros.**

## **ABSTRACT**

In the of communication the Internet has become today the most important and modern information and manifestation of freedom of expression among people through, leaving it to the right responsibility to regulate abuses by users and the civil and criminal consequences arising from the misuse of the network, the need for legal protection in relations signed in cyberspace. Therefore, this study aims to analyze the Liability of Internet Providers Sites front of Unlawful Acts of its Users and Third Party turned to the study of civil liability of providers in the face of the Code of Consumer Protection and the analysis of conflicts in doctrine and jurisprudence on the subject. The focus of this research is the existing legal relationships among service providers, users and third parties, and issues of liability arising from the conduct of such agents, studying the concept and history of the internet and its means of communications, applications of Liability in Overall, the Brazilian Civil Code and the Code of Consumer Protection, and the study of comparative law regarding North American accountability of providers and discussion of the need for a proper system with alternative forms of regulation.

**Keywords: civil liability. Internet. Provider. Users and Third Parties.**

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
1 HISTÓRIA, CONCEITO E OS PROVEDORES DE SERVIÇO DE INTERNET.....	9
2 A RESPONSABILIDADE CIVIL: DAS PRINCIPAIS NORMAS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO À SUA APLICAÇÃO ÀS RELAÇÕES JURÍDICAS VIRTUAIS .....	16
2.1 As normas do Código Civil .....	21
2.2 As normas do Código de Defesa do Consumidor .....	26
2.2.1 Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos virtuais ..	29
2.3 Direito e obrigações dos provedores de serviços de internet frente aos seus próprios atos.....	33
2.4 Direito e obrigações dos provedores de serviço de internet frente aos atos de seus usuários e de terceiros .....	41
3 EXPERIÊNCIA NORTE-AMERICANA A RESPEITO DA RESPONSABILIZAÇÃO DOS PROVEDORES E A LEI 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014 (“MARCO CIVIL DA INTERNET”) .....	50
3.1 Diplomas normativos Norte-Americano .....	50
3.2 Diploma normativo Brasileiro (Lei 12.965/14 – “Marco Civil da Internet”) .....	54
CONCLUSÃO.....	56
REFERÊNCIAS.....	58

## INTRODUÇÃO

Com os avanços tecnológicos, a Internet tornou-se um instrumento de extrema importância a todos, pois, por meio dela, conseguimos, nos dias atuais, nos interligar com todo o mundo, ultrapassando fronteiras, ilimitando espaço e tempo, surgindo, portanto, inimagináveis relações jurídicas nesses ciberespaços e juntamente com elas a necessidade de regulamentação por parte do judiciário devido ao fato de existir poucas normas jurídicas a respeito do tema.

Do surgimento dessas inúmeras relações jurídicas advinda da internet e, conseqüentemente, do surgimento de novos conflitos, nossa Legislação Pátria vem buscando uma forma de regulamentar essas situações jurídicas, tentando coibir atos ilícitos e práticas abusivas por parte dos provedores de internet, bem como pelos atos de seus usuários e de terceiros que causem algum tipo de dano às pessoas. Ocorre que, até pouco tempo, não existiam, em nossa Legislação, normas jurídicas específicas em matéria de internet, buscando o judiciário a aplicação de entendimentos doutrinários e decisões jurisprudenciais a esse respeito.<sup>1</sup>

Por isso, frente a essa escassez normativa sobre as relações jurídicas que surgem na seara virtual e pelo fato de não existir em nosso ordenamento uniformização de decisões dos tribunais e divergências de entendimentos da doutrina, o presente trabalho tem por objetivo analisar e buscar entender como ocorre a Responsabilidade Civil dos Provedores de serviços da Internet Frente aos Atos Ilícitos de seus Usuários e Terceiros, voltando-se para o estudo da responsabilidade civil dos provedores em face do Código de Defesa do Consumidor, além de buscar analisar outros entendimentos do direito comparado e discutir a respeito da necessidade de um sistema adequado com formas alternativas de regulamentação sobre o tema.

As pesquisas para a elaboração deste trabalho foram feitas em fontes secundárias, utilizando-se doutrina específica sobre responsabilidade civil, internet e de responsabilidade civil na internet, assim como uma análise das decisões dos tribunais que venham a ser admitidas no judiciário.

Partimos do entendimento sobre o conceito e história da internet, fazendo uma abordagem suficiente sobre o histórico e surgimento das primeiras máquinas

---

<sup>1</sup> Foi aprovada em 2014 a nova lei que estabelece os princípios, os garantias, os direitos e os deveres para o uso da internet, popularmente conhecida como “Marco Civil da Internet”, Lei 12.965, de 23 de abril de 2014.

até esse fenômeno mundial de redes que possibilita o intercâmbio de informações de toda natureza com um nível de interatividade jamais visto anteriormente.

Logo após, analisaremos de uma forma geral e resumida a Responsabilidade Civil, fazendo uma abordagem tanto da responsabilidade civil adotada nas normas pertinentes ao Código Civil vigente em nosso ordenamento, quanto uma abordagem da responsabilidade civil adotadas nas normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor. Ainda, nesse capítulo, apontaremos o entendimento da doutrina e jurisprudência a respeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos virtuais, uma vez que, mesmo que indiretamente há um proveito econômico de determinados provedores caracterizando uma relação de consumo entre eles e seus usuários.

Não obstante os aspectos da responsabilidade civil e a alargada quantidade de ilícitos e abusos relacionados aos sujeitos do ambiente virtual, até mesmo as discussões sobre diversas problemáticas sobre o tema, optamos por fixar o estudo na responsabilidade civil dos provedores de serviços pelos atos praticados por seus usuários e terceiros. Aqui abordaremos os direitos e obrigações dos provedores de serviço, como devem agir caso deparem com algum ato ilícito ou abusivo praticados por seus usuários ou por terceiros e até mesmo sua responsabilidade frente a esses últimos atos.

De suma importância, também é o estudo feito do entendimento da jurisprudência brasileira em comparação com o tratamento de ordenamentos alienígenas a respeito do tema e, por fim, principalmente, no último capítulo, faremos uma análise das principais normas jurídicas da nova lei que estabelece os princípios, as garantias, os direitos e os deveres, conhecidos como “Marco Civil da Internet”, aprovado nesse ano, como forma de buscar alternativas de regulamentação e propor a necessidade de um sistema mais adequado ao da realidade virtual.

Assim, diante disso, o presente ensaio tem como tema a Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços da Internet Frente aos Atos Ilícitos de seus Usuários e Terceiros, buscando uma uniformização do melhor entendimento a respeito da responsabilidade dos provedores e suas reais obrigações, garantindo as pessoas o mínimo de segurança jurídica, visto que, há uma preocupação hodierna sobre o assunto, pois a cada dia inúmeras relações jurídicas virtuais são formadas.

## 1 HISTÓRIA, CONCEITO E OS PROVEDORES DE SERVIÇO DE INTERNET

É difícil imaginar de onde surgiu esse fenômeno mundial chamado Internet, muito menos imaginar qual foi a sua finalidade no momento do seu surgimento. Afinal quando e para que, qual a origem da rede mundial de computadores?

Jamais iríamos imaginar que a origem da internet se deu com o desenvolvimento de um programa militar Norte-Americano com a finalidade de defesa e por uma necessidade de comunicação das forças armadas em caso de uma possível guerra entre países.

Como consequência dessas pesquisas, surgiu o programa militar Norte-americano denominado ARPANET, fomentado pela Advanced Research Project Agency do Departamento de Defesa Norte-Americano (LEONARDI, 2005, p. 11)<sup>2</sup>. Esse programa, criado em 1969, visava permitir a comunicação e transmissão de dados entre seus usuários por meio de canais redundantes, garantindo o funcionamento do sistema mesmo na hipótese de destruição das partes da rede em uma eventual guerra (TEIXEIRA, 2007, p. 7).<sup>3</sup>

A rede em si é elaborada em forma de espinhas dorsais denominadas *backbones*, onde todos os computadores e redes são interligados através de um registro do protocolo chamado de Protocolo de Controle da Transmissão/Protocolo *Internet*. (TCP/IP).

Ao abordar o sistema TCP/IP, Marcel Leonardi aponta que:

O protocolo TCP/IP funciona da seguinte forma: o Protocolo de Controle de transmissão (TCP) divide os dados a serem transmitidos em pequenos pedaços chamados de pacotes e, depois de efetuada a transmissão, reúne esses pacotes para formar novamente os dados originalmente transmitidos. O protocolo de Internet (IP) adiciona a cada pacote de dados o endereço do destinatário, de forma que eles alcancem o destino correto. Cada computador ou roteador participante do processo de transmissão de dados utiliza este endereço constante nos pacotes, de forma, a saber, para onde encaminhar a mensagem. Com isto, ainda que os pacotes de informações não trafeguem pelos mesmos caminhos, todos chegarão ao mesmo destino, onde serão reunidos. Em outras palavras, o protocolo TCP/IP divide os dados a serem transmitidos em pacotes de dados de tamanho variável. Cada pacote, portanto, além de parte dos dados transmitidos, carrega também as informações necessárias para chegar a seu destino, ou seja, o endereço de seu remetente, o endereço de seu destinatário, o número total

---

<sup>2</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de O, p.11.

<sup>3</sup> TEIXEIRA, Tarcísio. **Direito Eletrônico**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2007, p. 7.

de pacotes em que a informação foi dividida e o número daquele pacote específico.<sup>4</sup>

Assim, esse Registro de Protocolo é, em suma, responsável pela ligação de uma rede com outras redes. Dentro da estrutura virtual, qualquer computador com acesso à internet poderá se conectar e, por conseguinte, estará integrado a uma rede ainda maior de computadores interligados, o que produz a rede virtual global.

Percebe-se que a Internet, em seus primórdios, não foi concebida para os fins de uma rede comercial, mas sim com o intuito de programa militar de defesa. Isso só veio a ocorrer em 1989 quando nasceu a World Wide Web (WWW) em Genebra, que é uma rede de comunicação em massa, composta por diversas redes interligadas que não necessita mais conhecer os inúmeros protocolos de acesso para navegação.

No Brasil, a internet chegou com o intuito acadêmico e, conseqüentemente, foi criada a Rede Nacional de Pesquisas (RNP) pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Essa instituição tinha por objetivo coordenar a disponibilidade de serviços de acesso a Internet no país. No entanto, só em 1995 foi criado o Comitê Gestor da Internet (CG), que regulamentou toda a internet aprovando a conhecida Norma 04/1995<sup>5</sup>, que conceituou internet como sendo “nome genérico que designa o conjunto de redes, os meios de transmissão e comutação, roteadores, equipamentos e protocolos necessários à comunicação entre computadores, bem como o ‘software’ e os dados contidos nos computadores”.

Portando, essa rede mundial, que se iniciou como um mecanismo de defesa militar, se transformou hoje num mundo a parte, num mundo virtual, numa rede de comunicações que cresceu de forma tão vertiginosa e que hoje é utilizada para milhões de atividades e por milhões de pessoas em todo o mundo.

A rede mundial de computadores, mais popularmente conhecida como Internet, se tornou um fenômeno mundial e inovador do século XX e XXI, e, atualmente, é um instrumento essencial para a vida de milhões de pessoas ao redor do mundo, estando presente até mesmo em lugares que pareciam, há até pouco tempo, inatingíveis. Por meio desse mundo virtual ocorre à circulação de diversas

---

<sup>4</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.7.

<sup>5</sup> Norma 04/19958 – Aprovada pela portaria 148/95 do Ministério de Estado e Comunicação.

informações e conteúdos, sendo imprescindível para o desenvolvimento de qualquer atividade, seja para a sua produção ou para sua divulgação.

Essa sociedade da informação está em constante transformação com a internet.

Ocorre que, juntamente com essa transformação, surgem inúmeros problemas, criando nesse mundo oportunidades inéditas para a prática de atos contrários e abusivos ao nosso sistema jurídico, trazendo, assim, graves consequências jurídicas para o direito que a frente serão objeto desse estudo. Mas para tanto, precisamos conhecer um pouco desse mundo da internet, mundo esse, inimaginável e pouco conhecido.

A internet pode ser considerada como um conjunto de rede internacional de computadores interligados de forma que milhões de pessoas de todo o mundo podem se comunicar e trocar informações de forma praticamente instantâneas entre si. A internet efetivamente se tornou um mundo à parte, que apesar de virtual, possui tanta relevância quanto o real (LESSIG, 1999, p. 190).<sup>6</sup>

Como assevera Carlos Alberto Rohrmann, a internet

Ficou conhecido como o ciberespaço, mundo on-line ou mundo virtual. Cuida-se do ambiente de comunicação que interliga os dispositivos eletrônicos, permitindo às pessoas a realização de vários atos, muitos dos quais jurídicos. (ROHRMANN, 2005, p.1).<sup>7</sup>

A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) define a Internet, já anteriormente conceituado, como o “nome genérico que designa o conjunto de redes, os meios de transmissão e comutação, roteadores, equipamentos e protocolos necessários à comunicação entre computadores, bem como o ‘software’ e os dados contidos nestes computadores”.

Inúmeros outros conceitos já foram formulados sobre a Internet, sendo inviável relacionar todos dentro dos limites propostos para o presente trabalho.

Merece destaque, o conceito trazido em seu art. 5º pela Lei 12.965, de 23 de abril de 2014, denominada Marco Civil da Internet, por ser hoje a principal fonte normativa do sistema jurídico nacional sobre matéria de internet. Segundo a Lei:

---

<sup>6</sup> LESSIG, Lawrence. **Cultura livre**. Como a Mídia usa a Tecnologia e a lei para Barrar a Criação Cultural e Controlar a Criatividade, 199, p190.

<sup>7</sup> ROHRMANN, Carlos Alberto. **A informação do Processo Judicial segundo a Lei 11.419, de 16 de Dezembro de 2006**. Revista de Direito Milton Campos. V16, Belo Horizonte: Del Rey, 2005, p.1.

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;

Ora, como percebemos diante de todos os conceitos trazidos pela doutrina e pela legislação, a rede mundial representa um conjunto global de redes de computadores interconectados, de forma que, o crescimento de trocas dessas informações praticamente instantâneas, trouxe para as pessoas uma total insegurança jurídica, fazendo crer que o mundo virtual é um mundo totalmente ausente de lei. Nesse mundo virtual, não existe uma soberania, um organismo internacional ou uma entidade que exerça o controle absoluto sobre a internet, devendo cada país regulamentar e estabelecer regras de utilização e responsabilidades para quem acessa essa rede em seu território.

O problema existe justamente aqui, na forma como cada soberania delimita e regula os diversos provedores da internet, bem como seus usuários.

Como conceitua Marcel Leonardi “o provedor de serviços de internet é a pessoa natural ou jurídica que fornece serviços relacionados ao funcionamento da internet, ou por meio dela”.

Ainda segundo esse mesmo Autor existem diferentes tipos de provedores, quais sejam, provedores de backbone, provedores de acesso, provedores de correio eletrônico, provedores de hospedagem e provedores de conteúdo ou informação, e, é comum a confusão existente entre seus significados e suas funções, pois todos podem ser prestados por uma mesma empresa ou também por diversas empresas separadamente.<sup>8</sup>

Ou seja, o provedor de serviço de internet é gênero do qual as demais categorias acima expostas são espécies.

Portanto, para definir a responsabilidade de cada espécie dos provedores de internet, devem-se diferenciar cada serviço dos provedores, para, então, caracterizar quem realmente tem a responsabilidade pelo serviço oferecido e se configura ou não uma relação de consumo entre as partes. Somente assim, poderemos identificar quem é o sujeito que cometeu o ato ilícito e causou dano a outrem ou, caso um terceiro não puder ser identificado ou localizado, se verificar quem são os

---

<sup>8</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p 22

provedores responsáveis e se eles responderam solidariamente com os causadores do dano.

Para poder diferenciar a responsabilidade de cada provedor passa-se a conceituá-los:

**Provedores de *backbone*** - podem ser considerados como a “espinha dorsal” ou um “tronco principal”, realmente centros de comando que sustentam todos os tráfegos que passam pela internet representando o maior grau hierárquico de uma rede de computadores.

Segundo a Rede Nacional de Pesquisa, em seu guia do usuário internet/Brasil “o provedor *backbone* opera, pois, no atacado de conectividade, vendendo acesso a outras empresas que farão a (pré) venda de acesso para usuários finais ou simplesmente utilizarão a rede para fins institucionais internos”.

O provedor de *backbone* é o mencionado gestor da rede de telecomunicações, sem o qual o acesso à Internet não seria possível. (LEONARDI, 2005, p 22).<sup>9</sup>

No Brasil, a empresa que funciona como *backbone* é a Embratel, que é responsável por interligar todas as redes do país às outras redes mundiais.

**Provedor de acesso** – o provedor de acesso, por conseguinte, é a pessoa jurídica que permite o acesso de um consumidor com a rede mundial de internet, ou seja, é aquele que disponibiliza a ligação entre os internautas e o ciberespaço.

A Rede Nacional de Pesquisa definiu o provedor de acesso como “aquele que se conecta a um provedor de *backbone* através de uma linha de boa qualidade e revende conectividade na sua área de atuação a outros provedores (usualmente menores), instituições e especialmente a usuários individuais, através de linhas dedicadas ou mesmo através de linhas telefônicas discadas”.

Assim, o provedor de acesso se caracteriza por apenas ser a empresa fornecedora de serviços que ofereça aos consumidores o acesso à internet.

Entre os principais provedores de acesso à Internet no Brasil, destacam-se a NET, Velox e Brasil telecon, além das operadoras de telefonia celular que oferece móvel (3G).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p 22.

<sup>10</sup> SILVA, Regina Beatriz Tavares, *et al.* **Responsabilidade Civil na Internet e nos Demais Meios de Comunicação**. Série GVlaw. 2ª edição: Saraiva, 2012, p 83.

Importante mencionar, também, que a relação existente entre internauta e o provedor de acesso configura uma relação de consumo, portanto, regulada pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078 de 11 de setembro de 1990). Geralmente, por meio de um contrato de adesão, o usuário da rede de internet enquadra-se como o destinatário final da prestação de serviços, enquanto o provedor de acesso enquadra-se na categoria de um fornecedor do serviço.

**Provedores de correio eletrônico** - essa espécie de provedor é aquela que simplesmente tem a função de fornecer ao usuário um nome e uma senha para que o mesmo possa enviar e receber mensagens dentro de um sistema informatizado. Esse tipo de serviço depende da necessidade prévia de acesso a Internet pelo internauta.

Muitas vezes a mesma pessoa jurídica que fornece o acesso à internet (provedor de acesso) também é a pessoa jurídica que oferece aos usuários a possibilidade dessa troca de mensagens e informação por meio desse sistema. Mas, é importante destacar, que provedores de acesso são diferentes de provedores de correio eletrônico.

O provedor de correio eletrônico, portanto, possibilita a troca de mensagens entre os seus usuários e os seus destinatários através da disponibilização de um login que apresenta nome e senha de uso exclusivo de cada consumidor.

Exemplos de tais provedores são Gmail, Yahoo!, Mail, Hotmail, BOL, IG, entre outros.<sup>11</sup>

Essa relação entre usuário e provedor de correio eletrônico também configura uma relação de consumo semelhante àquela entre usuários e provedores de acesso, sendo disciplinada pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078 de 11 de setembro de 1990).

**Provedores de hospedagem** – por sua vez, são as pessoas jurídicas que fornecem aos usuários o serviço de armazenagem de dados, ou seja, oferece um espaço para armazenar informações e conteúdos, porém não exercem o controle do conteúdo dessa informação, apenas hospeda o site ou a página da internet.

De acordo com Érika B. Barbagalo:

---

<sup>11</sup> SILVA, Regina Beatriz Tavares. **Responsabilidade Civil na Internet e nos Demais Meios de Comunicação**. Série GVlaw. 2ª edição: Saraiva. 2012, p 83.

Uma nova modalidade de armazenamento é o chamado *colocation*, em que uma empresa da área de tecnologia oferece serviços de armazenamento para equipamentos computacionais de outra empresa, inclusive disponibilizando-lhe acesso à Internet, com dispositivos de segurança (conhecidos como *firewall*), manutenção e operação das referidas máquinas, monitoração de acessos, serviços de cópia de segurança, entre tantos outros. Quanto maior a complexidade do conjunto de serviços, mais esta categoria se assemelha à terceirização de serviços de tecnologia.<sup>12</sup>

Os exemplos atuais mais comuns de serviços dessa natureza são os Blogger, WordPress, You Tube, Twitter, Facebook, Google e Orkut, entre diversos outros.<sup>13</sup>

O provedor de hospedagem é igualmente considerado um fornecedor de serviços, e se sujeita ao Código de Defesa do Consumidor em suas relações com os usuários que contratam seus serviços.

**Provedores de conteúdo e informação** – por fim, tais provedores são as pessoas jurídicas responsáveis por deixarem a publicação e informação postada no site ou na página. Como por exemplo, os wbsites e blogs.

Segunda esclarece Marcel Leonardi, “muitos autores classificam provedores de Conteúdo e Informação como sendo sinônimos, embora tal equivalência não seja exata.” Senão, vejamos o conceito de cada um extraído do Texto:

**O provedor de informação** é toda pessoa natural ou jurídica responsável pela criação das informações divulgadas através da Internet. É o efetivo autor da informação disponibilizada por um provedor de conteúdo.

**O provedor de conteúdo** é toda pessoa natural ou jurídica que disponibiliza na Internet as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação, utilizando para armazená-las servidores próprios ou os serviços de um provedor de hospedagem.<sup>14</sup>

Ocorre que, o que se torna imprescindível e relevante entre tais provedores é observar a natureza do conteúdo oferecido, de forma que, se ele for gratuito, não se tem a característica de uma relação de consumo, e, por outro lado, caso esse serviço seja oferecido mediante uma contraprestação, a título oneroso, estará configurada a relação de consumo e, conseqüentemente, a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078 de 11 de setembro de 1990).

---

<sup>12</sup> BARBAGALO, Erika Brandini, **Aspecto da Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais., Fundação Getúlio Vargas, 2003, p.347.

<sup>13</sup> SILVA, Regina Beatriz Tavares. **Responsabilidade Civil na Internet e nos Demais Meios de Comunicação**. Série GVlaw. 2ª edição: Saraiva. 2012 p 84.

<sup>14</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.7.

Assim, diante de todas as particularidades existentes em cada classificação acima exposta, o que se pretende no presente estudo é a análise da distinção existente na forma como cada provedor é tratado a respeito da sua responsabilidade civil quanto aos atos praticados por seus usuários e por terceiros e quais normas se aplicam em cada relação existente eles.

## **2- A RESPONSABILIDADE CIVIL: DAS PRINCIPAIS NORMAS DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO À SUA APLICAÇÃO ÀS RELAÇÕES JURÍDICAS VIRTUAIS.**

Antes de analisarmos a responsabilidade civil dos provedores de serviços da internet propriamente dita, cabe tecer algumas considerações iniciais acerca desse instituto para elucidar alguns conceitos básicos e indispensáveis sobre o tema.

A surpreendente expansão da indústria da responsabilidade civil é, indubitavelmente, uns dos temas mais problemáticos da atualidade jurídica e, ainda mais agora, com o avanço tecnológico e as crescentes relações jurídicas virtuais fazem desse problema ser ainda mais grave e um tema delicado a ser enfrentado pela doutrina e pela jurisprudência brasileira.<sup>15</sup>

A todo instante surgem problemas de responsabilidade civil, pois sempre nos deparamos com alguma conduta que gera um dano a uma determinada pessoa, seja ele de ordem moral seja ele de ordem patrimonial, tornando imprescindíveis normas jurídicas que restabeleçam o equilíbrio violado pelo dano, não podendo o direito tolerar que ofensas fiquem sem reparação e que essas ações se repitam. Ora, atualmente, o tema da responsabilidade civil não deve apenas se atrelar ao binômio dano-reparação, mas também se preocupar com formas e mecanismos que impeçam que esses atos danosos venham a ser praticados novamente.

Quando é que existe lesão do direito? Quais condutas devem ser consideradas capazes de ensejar uma reparação? Quem deverá ser responsável por operar a recomposição *do statu quo ante* e pela indenização de um provável dano?

---

<sup>15</sup> MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor: desafios atuais da regulamentação jurídica da internet, NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Barreto Borriello de Andrade (org.). **Responsabilidade Civil**. 2 tir. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2010. 9v. Volume VIII. P.878.

Juridicamente, a responsabilidade civil esta ligada normalmente ao fato de respondermos pelos atos que praticamos. Segundo MARIA HELENA DINIZ, a responsabilidade civil esta relacionado com

a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato próprio imputado, de pessoas por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda (responsabilidade subjetiva) ou, ainda, de simples imposição legal (responsabilidade objetiva)<sup>16</sup>.

Já de acordo com Sérgio Cavalieri Filho, o instituto da responsabilidade civil pode assim ser definido quanto á sua função

A essência da responsabilidade está ligada á noção de desvio de conduta, ou seja, foi ela engendradora para alcançar as condutas praticadas de forma contrária ao direito e danosas a outrem. Designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de outro dever jurídico. Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário.

Só se cogita, destarte, de responsabilidade civil onde houver violação de um dever jurídico e dano. Em outras palavras, responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico. E assim é porque a responsabilidade pressupõe um dever jurídico preexistente, uma obrigação descumprida.<sup>17</sup>

Nesse contexto, tem-se, inicialmente, a responsabilidade civil contratual, ou seja, pautada na inexecução obrigacional e com o dever de cumprir a prestação devida estipulada entres as partes. Esse ato negocial faz, em regra, lei entre as partes, devendo ser respeitadas pelos contratantes, sendo que, seu inadimplemento pode gerar perdas e danos. O fundamento principal desta regra está nos artigos 389 a 391 do novo Código Civil (Diniz, 2002, p.35).

Paralelamente, está a responsabilidade extracontratual ou “*aquiliana*” decorrente de uma violação legal sem que haja nenhum pré-vínculo contratual entre lesado e lesante. Representando tal responsabilidade qualquer inobservância de regra legal, tem previsão nos artigos e 927, “*caput*”, do novo Código Civil cumulada com os artigos 185 e 186 do mesmo diploma normativo (responsabilidade subjetiva) e seu parágrafo único (responsabilidade objetiva) (Diniz, 2002, p.35).

---

<sup>16</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume VII. Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Saraiva, 16ª Edição, 2002, p. 34.

<sup>17</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012. P. 2.

É nessa última classificação que o presente ensaio irá pautar isso por ser a responsabilidade extracontratual ou “*aquilliana*”, em regra, a responsabilidade que poderá ser aplicada nas relações entre provedores de serviços da Internet.

O nosso Código Civil afastando-se da orientação da lei revogada consagrou expressamente a teoria do risco e, ao lado da responsabilidade subjetiva (calcada na culpa), admitiu também a responsabilidade objetiva, consoante se infere da leitura do parágrafo único do artigo 927 estabelecendo que “haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

Percebe-se, então, que, ao lado da responsabilidade decorrente do ilícito civil ou do abuso de direito, em cujas noções encontram-se inserida a ideia de culpa (arts. 186 e 187), poderá o magistrado também reconhecer a responsabilidade civil do infrator, sem indagação de culpa (responsabilidade objetiva), em duas situações, previstas no parágrafo único do referido dispositivo:

- a) Nos casos especificados em lei;
- b) Quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Assim, vemos que nosso ordenamento jurídico consagra a responsabilidade civil subjetiva, que pressupõe a culpa, e a responsabilidade objetiva, que prescinde desse elemento, sendo necessária uma análise de cada uma delas, pois será de suma importância para a compreensão de como será aplicada a responsabilidade civil quanto aos provedores de serviços de Internet.

A responsabilidade subjetiva constitui a regra em nosso ordenamento jurídico e baseia-se na teoria da culpa, ou seja, para que o agente seja responsabilizado pelo dano, é necessário que seja comprovada a existência de culpa *lato sensu*, que inclui o dolo (intenção de prejudicar) e a culpa em sentido estrito (Imprudência, negligência ou imperícia)<sup>18</sup> Aqui a prova da culpa constitui pressuposto para a responsabilização civil subjetiva, de modo que, inexistindo culpa, não haverá obrigação de indenizar.

Por outro lado, a responsabilidade objetiva é aquela que independe de culpa, satisfazendo-se apenas com a existência de dano e do nexo causal para que surja o

---

<sup>18</sup> TARTUCE, Flávio. **Direito Civil, v. 2 : Direito das obrigações e responsabilidade civil**. 4 ed. São Paulo: Método, 2009. P. 447.

dever de indenizar. Em determinados casos, a culpa será presumida pela lei e, em outros casos, será de todo prescindível, porque a responsabilidade se funda no risco.<sup>19</sup> Aqui a teoria do risco é a principal teoria que justifica a responsabilidade objetiva.

Diante dessa classificação entre responsabilidade subjetiva e objetiva, devemos entender quais são os principais elementos para as suas configurações.

Segundo a doutrina majoritária civilista, apesar das divergências, a responsabilidade civil apresenta como principais elementos para a sua configuração, a conduta do agente (comissiva ou omissiva), o nexó causal existente entre essa ação e o dano (fato gerador da Responsabilidade) e o dano (moral, patrimonial e estético).<sup>20</sup>

Passando a análise de cada um dos elementos da responsabilidade civil, a conduta, primeiro elemento constitutivo dessa responsabilidade, é a ação comissiva ou omissiva qualificada juridicamente, que venha a causar um dano ou um prejuízo a uma pessoa.

Ao conceituar a ação, MARIA HELENA DINIZ preconiza que

A ação, elemento constitutivo da responsabilidade, vem a ser o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.<sup>21</sup>

Portanto, a conduta é o comportamento humano voluntário que se exterioriza através de uma ação ou omissão caracterizada por uma ação contrária ao direito, baseado na culpa, ou, quando sem culpa, fundamentada no risco.

Consequentemente, para que se compreenda o conceito de ato ilícito, faz-se necessário recorrer aos art. 186 e 187, do Código Civil, que assim dispõem:

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.

---

<sup>19</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed, são Paulo: Saraiva, 2009. p. 22.

<sup>20</sup> Outros doutrinadores entendem que além dos elementos tradicionais supracitados, ainda incluem na configuração da responsabilidade civil o elemento culpa em sentido lato sensu (responsabilidade civil subjetiva).

<sup>21</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume VII. Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Saraiva 16ª Edição, 2002, p. 37.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Infere-se da leitura dos artigos supracitados que o ato ilícito pressupõe uma conduta culposa em desacordo com o ordenamento jurídico por parte de uma pessoa, violando direito subjetivo, causando dano a alguém. Entretanto, não se pode afirmar que a ilicitude acompanha necessariamente a ação humana ensejadora da responsabilização, uma vez que, poderá haver responsabilidade civil mesmo quando o sujeito atua lícitamente, ainda que de forma excepcional, por força de lei.<sup>22</sup>

Ocorre que, como acima explicado, ao lado dessa responsabilidade subjetiva, pautada no elemento da culpa, diante do fato da dificuldade existente de aferi-la em certos casos, nossa legislação também procurou normatizar condutas capazes de gerar dano, mas não baseada na culpa e sim na chamada teoria do risco, denominada de responsabilidade objetiva inserida nos artigos 927, parágrafo único e 931 e outros. (DINIZ, 2002, p. 41).

Essa responsabilidade objetiva existente em nosso ordenamento jurídico tem como fundamento, basicamente, a atividade exercida pelo agente, pelo risco de dano que pode causar seja à vida, seja à saúde ou outros bens de terceiros, é a obrigação de indenizar o dano produzido por atividade exercida no interesse do agente e sob seu controle, sem qualquer aferição do seu comportamento, se lícito ou ilícito (DINIZ, 2002, p. 41).

O segundo elemento da responsabilidade civil, por sua vez, é o nexo causal, ou seja, a relação entre a conduta do agente e o resultado danoso obtido. Esse elemento é considerado o mais importante, sendo ele imprescindível para a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que, determina se haverá ou não, a responsabilidade da pessoa frente ao dano causado. Sem a confirmação do nexo causal não se pode falar em responsabilidade.<sup>23</sup>

Por fim, o último elemento da responsabilidade consiste do dano, violação a um interesse jurídico tutelado, seja ele de caráter patrimonial, seja ele de caráter moral.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva 2011. P. 66-67.

<sup>23</sup>Sobre o nexo de causalidade, vide, por todos, Gustavo Tepedino. “**Notas sobre o nexo de causalidade**”, in Revista Trimestral de Direito Civil, nº 06; pp. 3/20.

<sup>24</sup>Há entendimento doutrinário e jurisprudência da caracterização de uma nova modalidade de dano, qual seja o dano estético, configurado geralmente pelo dano na imagem física da pessoa.

Será material quando a conduta realizada pelo agente gerar um prejuízo passível de mensuração econômica ao lesado, podendo atingir patrimônio atual (danos emergentes) ou patrimônio futuro da vítima (dano emergente) e moral quando a ocorrência da lesão violar direito da personalidade, ou quando estiver atrelados a experiência de dor, angústia, vexame, humilhação e sofrimento.

Embora possa ser afirmado que o direito brasileiro adotou a responsabilização de natureza subjetiva como regra no Código de 1916 e, de forma mais mitigada no Código de 2002, o número de situações em que a responsabilização será de natureza objetiva tem crescido exponencialmente, em especial após a publicação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, que estabelece a responsabilidade objetiva como regra para todas as relações de consumo e existência de uma cláusula geral de responsabilidade objetiva fundada no risco no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Diante disso, devemos analisar as principais normas de responsabilidade civil existentes no Código Civil e também aquelas existentes no Código de Defesa do Consumidor, para somente depois aplicarmos tais normas aos distintos provedores de serviços de internet.

## **2.1 – AS NORMAS NO CÓDIGO CIVIL**

O Código Civil Brasileiro de 2002 trouxe para o ordenamento jurídico algumas transformações a respeito do tema da responsabilidade civil em relação ao antigo diploma. Partimos da responsabilidade extremamente subjetiva, fundada na culpa, provada trazida pelo Código de Civil de 1916, prevista em seu artigo 159, e chegamos às previsões da responsabilidade objetiva, fundada na atividade de risco, no atual Código Civil e em determinadas leis específicas.

O Código de 1916 previa em seu artigo 159 a cláusula geral da responsabilidade subjetiva<sup>25</sup> que definia o ato ilícito como sendo a ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência que causasse algum dano a alguém, sendo o autor obrigado a reparar esses prejuízos, admitindo a responsabilidade civil objetiva, somente em pontuais casos previstos na parte especial de tal diploma normativo,

---

<sup>25</sup> Lei nº 3.071 de 01 de Janeiro de 1916 - Art. 159. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano.

como por exemplo, a do empregador frente aos atos dos seus empregados. Ocorre que, somente essa cláusula geral subjetiva do código anterior, com o tempo, não foi suficiente para conseguir abarcar todas as situações jurídicas existentes capazes de gerar danos a outrem, sendo necessária a previsão em nosso sistema normativo de hipóteses, nas quais, se admitem a responsabilização do agente, sem que seja provada sua eventual culpa na ação delituosa, prevista no parágrafo único do artigo 927 do Código Civil de 2002 e em outras normas específicas (Revista da EMERJ, v. 6, n. 24, 2003).

Percebe-se, então, que nosso sistema normativo atual, a respeito da responsabilidade civil, é tradicionalmente subjetivista, baseada na responsabilização do agente quando ficar comprovado sua culpa para com o evento danoso. Porém nosso Código Civil adota essa teoria subjetivista de uma forma mitigada, pois apresenta diversas situações que, ocorrerá à responsabilização por um dano causado a outrem, sem que seja necessário analisar a sua culpa. Isto é, em muitos casos o agente causador do dano responderá pelos danos causados, independente de culpa, como será a seguir exposto, senão vejamos:

O nosso código prevê no título IX do primeiro livro da Parte Especial, que começa no artigo 927 e vai até o artigo 954, a disciplina a respeito da responsabilidade civil, mas esse tema não é aqui totalmente exaustivo, existindo previsão a respeito do tema em todo ordenamento jurídico, até mesmo por ser impossível para o legislador abarcar todas as situações em um só título dentro do Código.

O código civil de 2002 estabelece em seu artigo 927

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Em outras palavras, aquele que causar dano a alguém é obrigado a repará-lo.

A responsabilidade civil aqui opera a partir do ato ilícito com o nascimento da obrigação de indenizar, que tem por finalidade tornar *indemne* o lesado, colocar a vítima na situação que estaria sem a ocorrência do fato danoso.

Portanto, para analisar a responsabilidade civil estabelecida pelo artigo 927 precisamos, primeiramente, entender duas normas jurídicas encontradas na parte geral do nosso código, nos artigos 186 e 187, que dispõe sobre o que pode ser considerado um ato ilícito capaz de causar dano.

O ato ilícito é o fato gerador da responsabilidade civil e se caracteriza pela violação ao dever objetivo de cuidado, sendo que comete ato ilícito *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral”*. Ora, esse ato ilícito subjetivo gera para aquele que causar algum dano o dever de indenizar quem sofreu o prejuízo, devido ao fato de não ser observado o dever objetivo de cuidado por quem responsável.

Assim, essa responsabilidade civil subjetiva só vai se configurar quando houver conduta culposa, nexa causal, e dano, com aquela comprovação da culpa, como violação ao dever objetivo de cuidado.

Além da violação ao dever objetivo de cuidado, estabelece o artigo 186 do Código Civil, também comete ato ilícito aquele que praticar um abuso de direito, caracterizado pelo *“o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”*. Basta que o sujeito exceda o regular exercício do seu direito e ultrapasse os limites ali impostos para cometer ato ilícito e, se desse ato ilícito, resultar algum prejuízo o agente também fica obrigado a repará-lo.<sup>26</sup>

Podemos ver que o artigo 927 do Código Civil em seu *“caput”* juntamente com os artigos 186 e 187 do mesmo diploma estabelecem uma norma geral da responsabilidade civil subjetiva, baseada na verificação da culpa, para que fique caracterizado o dever de indenizar e reparar o eventual dano.

Por outro lado, o ordenamento jurídico em seu parágrafo único do artigo 927 do Código civil estabelece uma nova cláusula geral da responsabilidade civil, só que agora, uma cláusula geral baseada na teoria da responsabilidade objetiva, fundada na atividade de risco, ou seja, na responsabilização do ato ilícito independente da caracterização da culpa.

Da leitura desse parágrafo único podemos entender que haverá o dever de indenização independente de culpa sempre que *“nos casos especificados em lei, ou*

---

<sup>26</sup> O novo Código civil adotou a teoria objetiva do abuso do direito, bastando que se exerça o direito ultrapassando seus limites para configurar o ato ilícito, não necessitando ou havendo qualquer previsão da intenção de causar dano a alguém. Nesse mesmo entendimento encontramos o Autor Sergio Cavalieri Filho e outros.

*quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*". Ocorre que muitas vezes fica difícil para a doutrina e a jurisprudência delimitar o que seria na verdade a expressão "*atividade normalmente desenvolvida*" que é capaz de gerar um risco suficiente e que enseja o dever de indenizar sem a presunção de culpa, uma vez que, quase todas as atividades humanas tem uma parcela de risco inerente.

Em obra específica sobre o tema Raquel Bellini de Oliveira Salles assevera:

É de se ver, assim, que o termo risco, utilizado pelo legislador na cláusula geral, na acepção de risco criado, como já explicitamos, quer efetivamente significar perigo, haja vista a sua projeção ao extremo, isto é, em direção a terceiros, não revelando a doutrina divergências nesses aspectos. Pode-se, então, dizer que o fato gerador da obrigação de indenizar prevista na cláusula geral é o dano decorrente de uma exposição a perigo, caso em que a responsabilidade não resulta de um ato ilícito, mas tão somente, do exercício de uma determinada atividade que, apesar de lícita, é perigosa.<sup>27</sup>

Em suma, o parágrafo único do artigo 927 do Código Civil acolheu a teoria do exercício de atividade perigosa, que deve ser apurada, segundo Salles (2011,p.145), a partir de dois critérios, um de ordem quantitativa e outro de ordem qualitativa, quais sejam: a quantidade de danos habitualmente causados pela atividade em questão; e a gravidade de tais danos.

Assim, essa atividade de risco normalmente desenvolvida deve ser aquela atividade que quando praticada normalmente gera para as pessoas um risco superior ao já esperado, ou seja, uma atividade desenvolvida que traga para as pessoas um ônus maior, mesmo que seja uma atividade intrinsecamente perigosa.

Já para Sergio Cavalieri Filho o que realmente acontece é que

Quando alguém exerce uma atividade, a lei cria para ela um dever jurídico específico que se for violado gera a obrigação de indenizar independentemente de culpa. (...) É fácil de chegar a ele. Se risco é perigo, se risco é probabilidade de dano, então o dever que se contrapõe ao risco é a segurança. Em outras palavras, para aquele que exerce uma atividade perigosa a lei impõe o dever de exercê-la com segurança tal que não cause dano a ninguém.<sup>28</sup>

Portando, aquele que explore uma atividade de risco terá a obrigação de indenizar se realizar essa atividade de forma insegura, de modo que, não nos traga

---

<sup>27</sup> SALLES, Raquel Bellini de Oliveira. **A cláusula geral de responsabilidade civil objetiva**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011, p. 131.

<sup>28</sup> FILHO, Sérgio Cavalieri. **Responsabilidade Civil no Novo Código Civil**. Revista da EMERJ, v. 6. N 24, 2003.

uma segurança que geralmente era obrigado a passar se contrapondo com o risco inerente a sua atividade.

Finalmente, outras hipóteses existentes em nosso ordenamento civil são de suma importância para o entendimento do presente estudo.

A primeira delas é quando falamos em responsabilidade dos provedores de serviço da internet, segundo previsão do citado artigo 931 do Código Civil que estabelece uma nova cláusula geral da responsabilidade objetiva, dispondo que “ressalvados outros casos previstos em lei, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação”.

Os empresários e as empresas responderão independente de culpa pelos seus produtos que colocarem em circulação desde que gerem danos a alguém. Temos aqui uma responsabilidade objetiva pelo fato do produto, conforme previsto em nosso Código de Defesa do consumidor, mas que não envolva uma relação de consumo entre os agentes. No entanto, esse artigo preconiza que o fornecedor responde pelo dano causado pelo defeito do produto e não pelo mero risco de tê-lo colocado em circulação, ou seja, o fornecedor tem o dever legal de colocar em circulação produto seguro que não ofereça risco a segurança das pessoas.

Demais normas de relevância para o tema estudado também são abordadas no capítulo da responsabilidade civil previsto em nosso ordenamento jurídico.

Podemos citar a título de ilustração, a responsabilidade que, antes era subjetiva no novo Código Civil 1916, como por exemplo, a responsabilidade dos pais em relações aos filhos menores e também a disciplina referente à responsabilidade do tutor e do curador em relação ao pupilo e ao curatelado<sup>29</sup>, e que são hoje consideradas responsabilidades objetiva pelo novo Código Civil de 2002. O artigo 933 refere-se claramente a responsabilidade objetiva nesses temas

Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:

- I - os pais, pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia;
- II - o tutor e o curador, pelos pupilos e curatelados, que se acharem nas mesmas condições;
- III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;

---

<sup>29</sup> Lei nº 3.071 de 01 de Janeiro de 1916 – Art. 1521 São também responsáveis pela reparação civil: I - os pais, pelos filhos menores que estiverem sob seu poder e em sua companhia; II - O tutor e curador, pelos pupilos e curatelados, que se acharem nas mesmas condições.

IV - os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos;

Art. 933. As pessoas indicadas nos incisos I a V do artigo antecedente, ainda que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados pelos terceiros ali referidos.

O novo Código, até mesmo em seu artigo 928, criou a responsabilidade objetiva dos incapazes, mas de forma subsidiária para o menor de dezesseis anos e para o amental. Nesses casos, o incapaz ou o amental somente irá responder objetivamente se os devidos responsáveis por eles não puderem e mesmo assim se os mesmo tiverem patrimônio suficiente para responder pelos eventuais prejuízos.

Assim, observa-se que o Código Civil de 2002, apesar de ser tradicionalmente subjetivista com a existência da cláusula geral no artigo 927, traz consigo algumas modificações relevantes, no que diz respeito, à forma de responsabilização, se subjetiva ou objetiva, modificação essa que, se tornam extremamente relevantes para algumas situações jurídicas ocorridas entre provedores de serviço da internet.

Além dessas normas jurídicas encontradas no Código Civil, mais importante ainda se torna as normas existente em outro diploma normativo, qual seja, o Código de Defesa do Consumidor, isso porque muita das relações entre provedores e seus internautas são consideradas uma relação de consumo, o que será analisado em seguida.

## **2.2-AS NORMAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

No que diz respeito às normas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor destacam-se como de suma importância para dar continuidade ao estudo do tema, os princípios fundamentais básicos que tratam da responsabilidade civil objetiva do fornecedor consagrada no artigo 14 do CDC, senão vejamos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Verifica-se que o Código de Defesa do Consumidor consagra a responsabilidade sem culpa como princípio inerente à defesa dos vulneráveis dessa relação comercial entre consumidor e seus fornecedores, que se caracteriza pelo defeito do serviço, dano experimentado pelo consumidor e a relação de causalidade

entre defeito e dano. Já para identificarmos os tipos de defeitos, o parágrafo 1º trouxe apenas um rol exemplificativo, o qual dependerá da atividade exercida pelo fornecedor de serviço.<sup>30</sup>, sendo defeituoso aquele serviço que não ofereça a segurança que dele se espera.

Já em seu §2º, o Código de Defesa do Consumidor preconiza que “o serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas”. Significa dizer que o serviço será considerado adequado ao consumidor se no momento na de sua contratação o serviço seja minimamente seguro ou adequado aos fins a que se destina. Não é assim, porém, quanto aos provedores de serviços de internet, não sendo este parágrafo aplicado à relação de consumo entre provedores e seus consumidores, uma vez que, a relação jurídica celebrada entre eles é de uma prestação de serviço *continuada*.

Portanto, nessa relação jurídica de forma continuada existente entre provedores de serviços e seus consumidores, os primeiros tem o dever de utilizar tecnologias apropriadas ao momento da utilização dos serviços (momento da contratação), mas também manter sempre atualizados seus instrumentos e programas oferecidos sempre que necessário. Caso isso não ocorra, o serviço disponibilizado poderá ser considerado um serviço defeituoso.

Em seguida, o §3º do artigo 14 dispõe sobre as excludentes da responsabilidade dos fornecedores quando da inexistência do defeito ou quando incorrer o defeito em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso em que, o fornecedor não responderá pelo defeito dos serviços. No entanto, a doutrina em alguns casos admite o caso fortuito ou força maior como também sendo fatores excludentes da responsabilidade do defeito do serviço.<sup>31</sup>

Finalmente, em seu §4º, o legislador adotou em seu entendimento, diferentemente dos fornecedores, a teoria da responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais, estabelecendo que “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

Nas palavras de Maria Helena Diniz sobre este ponto

A responsabilidade dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa (art. 14, §§ 1º a 4º), sendo, portanto, subjetiva, se a

---

<sup>30</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.63.

<sup>31</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.64.

obrigação for de meio; mas sendo obrigação de resultado, deve ser objetiva sua responsabilidade, na lição de Nelson Nery Jr. e Oscar Ivan Prux.<sup>32</sup>

Ainda, em seu Artigo 20 o Código de Defesa do Consumidor trata dos vícios de qualidades de serviços, ou seja, aqueles vícios que tornem impróprio o serviço prestado ao consumidor. Caso esses vícios venham a ocorrer, o consumidor tem a possibilidade de exigir dos fornecedores a reexecução dos serviços, a restituição da quantia paga mais perdas e danos ou o abatimento proporcional do prejuízo. Transcreva-se:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Já no artigo 24, do mesmo diploma normativo, vem consagrado o princípio da garantia de adequação do produto ou serviço ao fim a que se destina, sendo que todo o produto colocado no mercado de consumo deve estar isento de qualquer vício ou defeito que lhes tornem impróprio ao uso ou que lhes diminuam seu valor *“independente de termo expresso vedado à exoneração contratual dos fornecedores”*.

Igualmente, não adianta o fornecedor de produto estabelecer cláusulas que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar ao consumidor que teve dano por vício de qualidade ou de quantidade no serviço.

Assim está expresso nos artigos 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

---

<sup>32</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 7º Volume. 19ª Edição. Editora Saraiva: São Paulo. Página 457.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada a produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Vale à pena ressaltar o que está estabelecido no §2º do artigo supracitado que dispõe sobre a responsabilização solidária de todas as pessoas que de alguma forma participam da cadeia de formação do produto ou serviço seja ele o fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Isso se torna de extrema relevância quando tratamos dos provedores de serviços da internet, uma vez que, esses provedores dependem de componentes ou peças de terceiros que incorporem seus serviços ou produtos. Os provedores de serviços de internet, que incorporam a seus serviços diversos componentes fornecidos por terceiros, respondem solidariamente pelos danos causados aos usuários em razão de tais incorporações.

Ressalta-se, ainda, a possibilidade de serem consideradas totalmente nulas as hipóteses de possíveis cláusulas abusivas de fornecedores de produtos que, de qualquer forma impossibilitem ou limitem a garantia e o dever de indenizar aos prejudicados inerentes ao fornecimento de seus produtos e serviços.

A respeito disso, transcrevemos os incisos I e III, do artigo 51, que dispõe sobre as cláusulas abusivas:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídicas, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

(...)

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

Como se vê, o legislador procurou restringir qualquer possibilidade de cláusulas que de alguma forma traga alguma restrição ou exclusão de responsabilidades dos fornecedores que porventura aparecem em contratos celebrados na relação de consumo, e, principalmente, nos contratos de prestações de serviços dos provedores de internet.

## **2.2.1 – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS CONTRATOS VIRTUAIS**

Como observamos no capítulo “As Normas no Código de Defesa do Consumidor” o sistema da Responsabilidade Civil tradicionalmente adotado em nosso Código de Defesa do Consumidor, em regra, é o da teoria da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, responsabilidade esta que decorre do defeito do serviço, do dano experimentado pelo consumidor e do nexo causal existente entre eles.

Ocorre que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos provedores de serviços da Internet, e conseqüentemente sua responsabilização civil objetiva pelos eventuais danos causados pelos seus próprios atos, segundo LEORNADI “decorre da natureza da atividade por ele exercida (backbone, acesso, correio eletrônico, hospedagem e conteúdo) e das cláusulas contratuais estabelecidas com o usuário dos serviços”<sup>33</sup>. Ou seja, dependendo da natureza de cada atividade exercida por cada provedor, será aplicada a responsabilidade objetiva consagrada pela lei consumerista.

Tanto é que Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 que estabelece os princípios, as garantias, os direitos e os deveres para o uso da Internet no Brasil, denominado como “Marco Civil da Internet” mencionam em seu art. 3º, VI que a disciplina do uso da internet no Brasil tem entre outros fundamentos, a responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei.

Sendo assim, dependendo da natureza da atividade do provedor fica inegável a necessidade de aplicação das normas da Lei n. 8.078\90, erigida ao *status* de garantia constitucional e princípio geral da ordem econômica, nos moldes do art. 5º, XXXII e do art. 170, V, da Constituição da República, respectivamente, fazendo mister tecer algumas considerações acerca do tratamento e as partes do código consumerista que compõem a relação de consumo.

Segundo Luiz Antônio Rizzatto Nunes “haverá relação jurídica de consumo sempre que pudermos identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando serviços e produtos.”<sup>34</sup>

Verificamos numa relação de consumo, portanto, a figura de dois sujeitos e seus objetos, quais sejam, respectivamente, a dos Consumidores e a dos

---

<sup>33</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil na Internet e Nos Demais Meios de Comunicação** 2 ed Saraiva. 2012. P. 121.

<sup>34</sup> NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor: com exercícios – 2ª edição.** – São Paulo: Saraiva. 2005, P. 71.

fornecedores, e seus produtos e serviços, sendo, certa que, sem a presença de um deles, resta desconfigurada a relação de consumo.

Conforme Artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. E, além disso, em seu parágrafo único equipara ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Ora, ao estabelecer o conceito de consumidor, o legislador estabeleceu que consumidor fosse toda pessoa, física ou jurídica, que adquira um produto como destinatário final e ainda equiparam-se a eles as eventuais vítimas e pessoas que venham intervir nessa relação de consumo.

Já no art. 3º do mesmo diploma jurídico supracitado preconizam que

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, prestação de serviços.

Portando são fornecedores todas as pessoas que estão ligadas, de algum modo, a atribuição de serviços ou venda de algum produto a outrem.

E completa José Fernando Simão para todos os efeitos que

Assim, independente da qualidade do que presta o serviço- profissional ou não – havendo remuneração e habitualidade, o Código de Defesa do Consumidor considera-o fornecedor, e a relação, de consumo. A intenção do Legislador foi, certamente, foi possibilitar o maior número de possível de prestadores de serviços no conceito de fornecedores, os quais, portanto, terão suas relações reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor.<sup>35</sup>

Diante desses conceitos e principalmente por caracterizar o fornecedor como sendo um serviço habitual e mediante remuneração, podemos ter um entendimento equivocado ou mesmo dúvida a respeito do enquadramento dos provedores de internet como fornecedores de serviços de internet, e, conseqüentemente, a aplicação às suas relações das normas do Código de Defesa do Consumidor.

Em síntese, observa-se, assim, que deve ser aplicado o art. 3º, §2º, da Lei n. 8.078/90 para o fornecedor do produto ou serviço no caso deste auferir ganho direto

---

<sup>35</sup> SIMÃO, José Fernando. **Vícios do Produto no Novo Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor**. P 39.

ou indireto, de maneira a afastar a noção de contrato benéfico, haja vista não ser possível cogitar de atividade desinteressada ou de mera cortesia, na forma do art. 392 do Código Civil, em que o contratante apenas responderá no caso de dolo.

Ocorre que, os provedores de internet, num primeiro momento, podem passar a impressão de não desenvolverem uma atividade remunerada, ou seja, desenvolverem uma atividade disponível aos seus usuários de forma gratuita e, portanto, não configurando uma relação de consumo e sim uma relação regulada pelas normas do Código de Civil e não pelo Código Consumerista. No entanto, apesar de a relação dos provedores com seus usuários e terceiros, serem aparentemente gratuita, seus serviços estão indiretamente atrelados a uma remuneração, uma vez que, proveem vantagens econômicas através das publicações que estão vinculadas aos seus conteúdos, suas informações e por expressão da sua marca na rede mundial que quanto mais usuários possuírem, maior será a valorização do seu site e sua popularidade.

Isso porque a publicidade no acesso à Internet gratuita representa verdadeira remuneração indireta dos provedores. Desse modo, uma vez verificada a remuneração, ainda que indireta, deve-se aplicar aos provedores desse serviço “gratuito” o Código do Consumidor.<sup>36</sup>

Não é diferente o entendimento jurisprudência encontrado em decisão proferida pelo Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul a respeito to tema, senão vejamos

**EMENTA: RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. PROVEDOR DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM NA INTERNET. GOOGLE. ORKUT. PERFIL FALSO. CONTEÚDO FLAGRANTEMENTE ILÍCITO. DEVER DE INDENIZAR RECONHECIDO.** 1. Para a caracterização da relação de consumo, o serviço deve ser prestado pelo fornecedor mediante remuneração. No entanto, o conceito de "remuneração" previsto na referida norma consumerista abrange tanto a remuneração direta quanto a indireta. Precedente da Corte no caso específico. 2. O Google, como administrador do site de relacionamentos ORKUT, em que armazena informações postadas por seus usuários, não responde pelo respectivo conteúdo, pois não está obrigado a promover monitoramento prévio a respeito. Contudo, havendo denúncia de abuso, por parte de usuário, tem o dever de remover perfil manifestamente falso e capaz de gerar danos morais. Conduta omissiva e culposa que corresponde à prestação defeituosa do serviço, pois não ofereceu a segurança que dele legitimamente se poderia esperar. 3.

---

<sup>36</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor*. São Paulo: RT, 2004. p. 253.

Danos morais *in re ipsa*, que decorrem dos fatos narrados e demonstrados nos autos. APELO PROVIDO.<sup>37</sup>

Portando, o entendimento doutrinário e jurisprudencial a respeito das relações jurídicas contraídas no mundo dos ciberespaço entre provedores de internet e seus usuários é no sentido de que se consideram essa relação uma relação de consumo, aplicando-se, assim, todas as normas provenientes do Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, cumpre analisar os regimes de responsabilização pertinentes a cada tipo de atividade desenvolvida pelos provedores da internet frente aos atos ilícitos dos seus usuários e de terceiros.

### **2.3 – DIREITO E OBRIGAÇÕES DOS PROVEDORES DE INTERNET FRENTE AOS SEUS PRÓPRIOS ATOS**

Em regra, a responsabilidade por ilícitos cometidos na rede mundial de computadores é, quando identificada, imputada à pessoal natural ou jurídica que praticou o ato que gerou algum dano. Ocorre que, muitas vezes tal pessoa que comete esses ilícitos não pode ser localizada e, em algumas situações, os provedores podem ser responsabilizados civilmente por esses atos contrários ao direito.

Antes que possamos estudar a responsabilidade dos provedores de serviço da internet, devemos compreender que certos direitos devem ser impostos a eles, pois muitas vezes, sua responsabilidade irá ocorrer devido a falhas e falta de observância dessas obrigações para com seus usuários, como se expõe a seguir.

Ao prestar seus serviços aos usuários os provedores se submetem a prática de uma relação jurídica devendo observar diversas condutas impostas independentemente de alguma cláusula de exclusão previsão em seus contratos. Existem certos deveres impostos aos provedores de internet que são intrínsecos as atividades prestadas, podendo ser responsabilizados pela inobservância de tais obrigações.

De início, uma das principais obrigações impostas aos provedores de serviço de Internet é o dever de utilizar tecnologias atualizadas pra com os fins a que se

---

<sup>37</sup> Apelação Cível Nº 70025752866, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Relator: Luiz Ary Vessini de Lima, Julgado em 18/06/2009.

destinam e de acordo com atividade que exercem. Ou seja, devem utilizar tecnologias adequadas e que ofereçam condições mínimas de qualidade e segurança aos seus usuários estando elas compatíveis com o desenvolvimento tecnológico atual.

Segundo Marcel Leonardi, o descumprimento dessa obrigação pelos provedores acarreta “*sua responsabilidade direta, quando se tratar de ato próprio, ou sua corresponsabilidade por ato de terceiro, que deixou de ser prevenido em razão da falha ou defeito*”.<sup>38</sup>

Portanto, os provedores de serviço da internet têm o dever de fornecer um serviço em condições mínimas de qualidade, utilizando tecnologias aptas ao momento da sua contratação de acordo com sua atividade exercida e manter essa tecnologia atualizada durante todo o tempo da relação, não sendo diferente o entendimento do legislador quando da regulamentação do tema em seu artigo 3º inciso IV da Lei 12965/14, tendo entre outros fundamentos, “*preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas*”.

Discute-se, também, se devem os provedores utilizar meios suficientes para a identificação de seus usuários e dos seus dados cadastrais fornecidos, sendo isso necessário, para uma possível identificação do causador de um ilícito praticado na rede. Somente os provedores, no momento da contratação dos serviços, têm a possibilidade de exigir todos os dados de seus usuários por meio de preenchimento de formulários que identificam corretamente quais as verdadeiras pessoas que utilizam seus serviços, identificando assim, as pessoas e empresas responsáveis pela transmissão, armazenamento e divulgação de dados na rede.

Como menciona ANTONIO JEOVÁ SANTOS

o ideal é que o provedor ao receber um assinante ou cliente, ou usuário, exija todos os seus dados identificadores. Se não o faz, visando a aumentar o número de usuários que o frequentam ou para ter, ainda mais, grande número de pessoas que acedem a seus serviços tornando-se potenciais compradores, assume os riscos dessa sua atividade calculada. A não identificação de pessoas que hospeda em seu site, não o exime da responsabilidade direta, se o anônimo perpetrou algum ataque causador de dano moral. Não exigindo a identificação dos seus usuários, assume o ônus

---

<sup>38</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil na Internet e Nos Demais Meios de Comunicação** 2ª editora Saraiva. 2012. P. 52.

e a culpa pelo atuar indiscreto, criminoso ou ofensivo à honra e intimidade acaso cometido<sup>39</sup>.

Vale ressaltar que tal obrigação de identificação de seus verdadeiros usuários e de outras pessoas que utilizam seus serviços, não engloba ter acesso ao conteúdo dessas comunicações, nem da transmissão de dados transmitidas entre os usuários, mas tão somente dados cadastrais vinculados a sua identificação na internet.

Essa obrigação também esta prevista na Lei 12965/14 em seu artigo 11 e seguintes, dentre eles:

Art. 13. Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento.

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de internet.

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, 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.

Assim, caso venha ocorrer alguma prática de um ilícito na Internet os provedores tem a obrigação de identificar o usuário de quem efetivamente praticou esse ato, sujeitando-se os provedores a responder solidariamente pelo ilícito cometido se não puder ser o verdadeiro autor identificado ou localizado.

Nota-se que os provedores, além de ter o dever de identificar seus usuários, também têm a obrigação de manter em sigilo todos esses dados cadastrais disponíveis, observando-se, apenas, algumas exceções a eles impostas, sendo responsáveis e punidos por eventuais violações desse sigilo cadastral.

Nesse sentido, nenhum usuário, sem seu prévio consentimento, pode ter seus dados cadastrais e de conexão revelados a terceiros ou a quem quer que seja, ressalvada exceções, como em casos de praticas de ilícitos pelos usuários, hipótese em que, fica o fornecedor autorizado a disponibilizar essas informações sigilosas a terceiros e às autoridades competente, sob pena de serem também responsabilizados.

---

<sup>39</sup> SANTOS, Antônio Jeová. **Dano moral na Internet**: São Paulo: Método, 2001, p. 143.

Outro dever imposto aos provedores de internet é o dever geral de não monitorar os dados e conexões em seus servidores, tendo por fundamento de tal dever a garantia constitucional do sigilo das comunicações. Ademais, os provedores não podem censurar qualquer informação transmitida ou armazená-las em seus servidores, respeitadas os termos contratuais.

Ora, não podem os provedores censurar qualquer tipo de informação transmitida pelos seus usuários, pois somente deve remover ou bloquear o acesso a informações e conteúdos, mediante ordem judicial e em casos de prática de algum ilícito praticado. Sem que isso ocorra, estaria o provedor agindo de forma contrária ao direito, violando garantia constitucional, competindo somente ao judiciário decidir da legalidade ou ilegalidade das informações para serem eles censurados ou terem seu sigilo de informações quebrado.

Essa exigência de interferência judicial para a cesura ou quebra no sigilo por meio de ordem judicial específica foi abordada pela nova lei da Internet, senão vejamos:

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet.

Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

I - fundados indícios da ocorrência do ilícito;

II - justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e

III - período ao qual se referem os registros.

Em suma, diversos são os deveres legalmente impostos aos provedores de serviços a Internet, como utilização de tecnologias apropriadas, identificação de dados dos seus usuários, sigilo, não monitoramento, não censura, entre diversos outros, devendo todos eles serem observados, sob pena de serem punidos e responsabilizados casos essas obrigações sejam violadas pelos provedores.

Após a compreensão de alguns dos deveres impostos aos provedores, ficam mais claros, os estudos de sua responsabilização pelos seus próprios atos.

Primeiramente, os provedores fazem parte de uma relação contratual, porém nem sempre será o Código de Defesa do Consumidor o qual irá amparar o consumidor desses serviços, uma vez que, a responsabilidade dos provedores de

serviço da Internet por seus próprios atos decorrem da natureza da atividade por ele exercida e das cláusulas contratuais estabelecidas no negócio jurídico estipulado entre as partes. Ora, sua responsabilização varia de acordo com o tipo de atividade prestada, dependendo, portanto, se o provedor de Internet é um provedor de *backbone*, um provedor de acesso, um provedor de correio eletrônico, um provedor de hospedagem ou um provedor de conteúdo.

O provedor de *backbone*, em linhas gerais, somente é o responsável por disponibilizar o acesso de provedores à sua infraestrutura de redes. Esse provedor deve oferecer de forma igualitária suas estruturas a todos os provedores de acesso que queiram utilizá-las sem diferenciá-los e também não podem monitorar ou analisar as informações e conteúdos contidos que oferecem.

Não se vislumbra entre os provedores de *backbone* e os provedores de acesso uma relação de consumo conforme normas do Código de Defesa do Consumidor. Apesar de ser considerado um fornecedor de serviços, não configura os provedores de acesso como destinatário final desse serviço, visto que disponibilizam esse serviço a outros usuários.

Nesses casos, a meu ver e como é encontrado em variadas doutrinas, o provedor de *backbone* deverá responder subjetivamente quanto aos defeitos do seu produto, de acordo com a regra geral encontrada no artigo 927 do Código Civil.

Já o provedor de acesso, por sua vez, é responsável pela ligação entre o consumidor e a rede de internet devendo prestar seus serviços de forma eficiente, com qualidade mínima e de forma contínua. Ou seja, esse provedor apenas disponibiliza ao usuário o acesso à internet, mas não tem controle dos conteúdos utilizados pelos usuários.<sup>40</sup>

Essa relação entre usuário-provedor de acesso caracteriza uma relação de consumo, visto que o provedor se enquadra como fornecedor do serviço de Internet, enquanto os seus usuários são considerados destinatários finais desses serviços, e assim, suas relações são disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, os provedores de serviço de acesso a Internet são responsáveis por eventuais falhas e danos causados pela má prestação do seu serviço, respondendo de forma objetivamente conforme artigo 14 do CDC, pelos danos causados pelos seus próprios atos caso venha a trazer algum prejuízo.

---

<sup>40</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.67.

Afinal, é o que comenta Marcel Leonardi quando exemplifica os casos em que o provedor de acesso responde por seus próprios atos que causar danos aos usuários.

O provedor de acesso responde pelos danos causados ao usuário decorrentes da má prestação dos serviços, tais como nas hipóteses de falhas na conexão, de velocidade de transmissão de dados inferior à contratada, de interrupção total da conexão, de impossibilidade de conexão momentânea ou permanente a determinada web sites ou serviços da Internet de acesso livre, de queda da qualidade ou da velocidade de conexão em horários de maior utilização dos serviços, entre diversos outros. (...) o provedor de acesso também responde pelos danos causados na hipótese de seus sistemas informáticos atribuírem, equivocadamente, a conexão de um computador à Internet ao nome de determinado consumidor sem que efetuem a verificação prévia de seu nome de usuário e de sua senha respectiva.<sup>41</sup>

Conclui-se, portanto, que os provedores de acesso à internet, responderão de forma objetiva conforme artigo 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, por danos causados a seus usuários, mesmo que o defeito seja de dependência de terceiros, sendo assim, fundamentar-se-á pelo § 2º do artigo 25 do Código de Defesa do Consumidor, somente sendo excluídos de tais responsabilidades caso esses danos decorram de casos de defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (excludente de responsabilidade).

No que se refere aos provedores de correio eletrônico, eles permitem que seus usuários troquem correspondências eletrônicas por meio de acesso com nome e senha, impossibilitando acesso de terceiros. Portanto, devem assegurar o sigilo dos conteúdos das mensagens trocadas e armazenadas, sendo que tal violação por terceiros ou até mesmo pelo próprio provedor de correio eletrônico torna-se passível de responsabilização pelos danos causados aos seus usuários.

O provedor de correio eletrônico, assim como o provedor de acesso, responderá objetivamente nos caso de danos por má prestação do serviço, mesmo que o dano tenha ocorrido por falha do serviço de terceiros, do qual o provedor usufrui do seu serviço, devendo o usuário ao menos provar o dano e o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Então concluímos que, quando ocorrer danos por atos próprios do provedor de correio eletrônico, sua responsabilidade será objetiva de acordo com o artigo 14 e

---

<sup>41</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.67.

20 do Código de Defesa do Consumidor. Apenas excluindo a responsabilidade nos casos previstos no § 3 do artigo 14 do Código de Defesa do Consumido.

No mesmo contexto, as relações entre os provedores de hospedagem quanto aos provedores de conteúdo são caracterizadas por ser uma relação de consumo, uma vez que os provedores de conteúdo e destinatário final dos serviços oferecidos pelo provedor de hospedagem. Esses têm o dever de assegurar o armazenamento de arquivos e possibilitar o acesso pelos usuários ao espaço de hospedagem, porém não exercem o controle do conteúdo dessa informação.

Ou seja, como não tem controle do conteúdo armazenado pelo provedor de conteúdo, o provedor de hospedagem só responderá objetivamente por danos causados pela má prestação de serviço ou quando houver falhas nos equipamentos informáticos ou defeitos no sistema de segurança contra invasões, como acontece com todos os outros provedores, salvo nas hipóteses de excludente de responsabilidade já estudadas.

Marcel Leornadi exemplifica essas atividades passíveis de responsabilização

O provedor de hospedagem também responde pelos danos causados se, em razão de falhas em seus equipamentos informáticos ou defeitos no sistema de segurança adotado contra invasões do servidor por terceiros não autorizados, os dados armazenados forem perdidos, apagados, alterados ou infectados por vírus de computador (...) ainda serão responsável na hipótese de falhas dos serviços adicionais porventura oferecidos ao usuário, tais como cópias automáticas dos arquivos gravados no servidor e emprego de criptografia para a transmissão e o armazenamento de dados sensíveis de consumidores em web sites de comércio eletrônico.<sup>42</sup>

Assim, quanto à responsabilidade por seus próprios atos, responderão os provedores de hospedagem pelo artigo 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, assumindo o risco da atividade.

Finalmente, os provedores de informação e conteúdo são os que disponibilizam as informações na internet, exercendo o controle editorial dessas informações, por isso, sua responsabilidade é mais agravada que as dos demais provedores. Por exercer esse controle editorial prévio sobre as informações disponíveis os provedores de conteúdo responderão por eles, de forma concorrentemente, com os provedores de informação, seu autor efetivo.

---

<sup>42</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.73.

Além disso, é importante observar o artigo 7º da Lei 12965/14 (Marco Civil da Internet) que assegura aos seus usuários diversos direitos cuja violação, pelos provedores, possa gerar responsabilidade

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvada as hipóteses de guarda obrigatória de registros prevista nesta Lei;

XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e;

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Ora, percebemos que o legislador, além de prever expressamente a responsabilidade objetiva dos provedores por falhas e má prestação dos seus serviços disponibilizados, ainda enumera diversos direitos assegurados aos usuários desses serviços cuja violação, pelos provedores, pode gerar responsabilidade e o dever de indenizar quem sofreu o prejuízo, como por exemplo, caso ocorra a violabilidade da intimidade e da vida privada de alguns usuários, sendo que os

provedores podem ser responsabilizados e obrigados a indenizar materialmente e moralmente por essa violação.

Enfim, é assegurada aos usuários da Internet a inviolabilidade da sua intimidade, da sua vida privada, dos seus fluxos de suas comunicações, entre outros direitos elencados no artigo sétimo da referida lei, e, uma vez sendo violados tais direitos assegurados aos usuários da rede, podem os provedores de serviços serão responsabilizados pelos eventuais danos ocasionados.

## **2.4 – DIREITO E OBRIGAÇÕES DOS PROVEDORES DE INTERNET FRENTE AOS ATOS DOS SEUS USUÁRIOS E TERCEIROS**

Em muitos casos a jurisprudência brasileira aplica aos provedores de serviço da internet a teoria da responsabilidade objetiva, seja ela baseada na atividade de risco prevista no parágrafo único do artigo 927 do código Civil, ou mesmo na aplicação do Código de Defesa do Consumidor que também responsabiliza objetivamente os fornecedores em determinados casos.

Vejam-se ementas de processos que tramitaram nos Tribunais de Justiça pátrios, as quais exemplificam essa divergência de entendimentos sobre o tema:

Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**APELAÇÃO CÍVIL N° 1.0091.08.011925-7/001**

**Relator: Des.(a) ALVIMAR DE ÁVILA**

**Data da Publicação: Abril de 2010**

EMENTA: INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. OFENSAS ATRAVÉS DE SITE DE RELACIONAMENTO NA INTERNET. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. TEORIA DO RISCO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO (Grifos nossos)

Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

**APELAÇÃO CÍVIL N° 0010184-20.2009.8.19.0026**

**Relator: Des.(a) SEBASTIÃO BOLELLI**

**Data da Publicação: AGOSTO DE 2011**

EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA E TUTELA ANTECIPADA. PUBLICAÇÃO OFENSIVA EM BLOGS E ORKUT. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA (Grifos nossos)

Quando aplicavam a responsabilidade com fundamento no parágrafo único do artigo 927 do CC, corrente minoritária, acreditavam que as atividades exercidas pelos provedores de serviços traziam aos seus usuários um risco inerente a sua

atividade e que caso gerassem algum dano efetivo a eles os provedores eram obrigados a repararem independente de culpa. Esse entendimento pode ser encontrado no seguinte acórdão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Tribunal de Minas Gerais**

**Embargos Infringentes 1.0239.10.000202-5/002**

**Relator (a): Des.(a) Leite Praça**

**Data da publicação: novembro 2012**

EMENTA: CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - EMBARGOS INFRINGENTES - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MORAL - OFENSA VIA ORKUT - VEICULAÇÃO DE MENSAGENS DE CONTEÚDO PEJORATIVO E OFENSIVO -- RESPONSABILIDADE DA EMPRESA PROPRIETÁRIA DO SITE - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA - ART. 14, 25§1º E 29, DO CDC - TEORIA DO RISCO - DEVER DE INDENIZAR - RECONHECIMENTO - MANUTENÇÃO DA SENTENÇA QUE CONDENOU A RÉ A INDENIZAR, EM CONFORMIDADE COM O VOTO VENCIDO DO ACÓRDÃO QUE JULGOU A APELAÇÃO - RECURSO PROVIDO.

- O prestador do serviço de site de relacionamento, que disponibiliza na internet um serviço e permite a publicação de material de conteúdo livre, deve responsabilizar-se pelo risco oriundo do seu empreendimento e de forma objetiva, por incidência do CDC e da teoria do risco.

- Recurso conhecido e provido.

Isso acontece porque o legislador não especificou qual o significado da expressão “atividade normalmente desenvolvida capaz de gerar risco”, e, portanto, tal papel coube aos doutrinadores e às jurisprudências, sendo que os tribunais consideravam essas atividades dos provedores como sendo uma atividade perigosa aos seus usuários, pois, muitas vezes as relações virtuais traziam danos a esses últimos.

Ocorre que, não há um consenso doutrinário sobre a aplicação da responsabilidade objetiva do provedor baseado na teoria do risco. Nesse entendimento posiciona-se Erica B. Barbagalo:

Entendemos que as atividades desenvolvidas pelos provedores de serviços na Internet não são atividades de risco por sua própria natureza, nem implicam em riscos para direito de terceiros maior que os riscos de qualquer atividade comercial. E interpretar a norma no sentido de que qualquer dano deve ser indenizado, independente do elemento culpa, pelo simples fato de ser desenvolvida uma atividade, seria, definitivamente, onerar os que praticam atividades produtivas regularmente, e conseqüentemente travancar o desenvolvimento<sup>43</sup>

<sup>43</sup> BARBAGALO, Erika Brandini, **Aspecto da Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo :Editora Revista dos Tribunais., Fundação Getúlio Vargas, 2003, p.361.

Ora, embora a prática da atividade exercida pelos provedores de serviços da Internet possa gerar riscos aos usuários inerentes ao seu exercício, é certo que estes são utilizadas mundialmente para a prática de diversas tarefas, e, mais ainda, aceitas por toda a sociedade virtual. Por isso, não podem ser considerada essas atividades, atividade de risco capaz de responsabilizar os provedores objetivamente pela prática de danos por terceiros.

Aceitar essa atividade como atividade de risco é abandonar do ordenamento jurídico a responsabilidade subjetiva, pois toda atividade humana gera algum risco, ainda que minimamente perigosa, e que possa gerar determinados danos aos que dela utilizam e sendo no entendimento acima exposto passível de aplicar a responsabilidade objetiva.

Por outro lado, quando os juristas aplicavam aos provedores a responsabilidade objetiva acreditando que essas relações entre provedor e usuário eram uma relação de consumo sua fundamentação ocorria pelo fato de ser o provedor enquadrado como fornecedor segundo o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e seus usuários como destinatário final desse serviço. Nesse sentido acórdão prolatado no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

#### **Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**

**0013498-93.2007.8.19.0203 - APELACAO - DES.  
ADEMIR PIMENTEL - Julgamento: 07/07/2010 -  
PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA  
COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFENSAS IRROGADAS À  
AUTORA VIA ORKUT. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE  
OBJETIVA DA GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA. (...)**

. I - "Para a caracterização da relação de consumo, o serviço pode ser prestado pelo fornecedor mediante remuneração obtida de forma indireta", proclama o colendo Superior Tribunal de Justiça, com ressonância em nossa Corte; II - Integrante da comunidade Orkut não é terceiro. Assim, indiscutível a responsabilidade da empresa GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA. pela violação à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos seus membros, cabendo-lhe, se entender, promover ação de regresso em face do responsável pelo dano; III - "A internet é o espaço por excelência da liberdade, o que não significa dizer que seja um universo sem lei e infenso à responsabilidade pelos abusos que lá venham a ocorrer. No mundo real, como no virtual, o valor da dignidade da pessoa humana é um só, pois nem o meio em que os agressores transitam nem as ferramentas tecnológicas que utilizam conseguem transmutar ou enfraquecer a natureza de sobreprincípio irrenunciável, intransferível e imprescritível que lhe confere o Direito brasileiro. Quem viabiliza tecnicamente, quem se beneficia economicamente e, ativamente, estimula a criação de comunidades e páginas de relacionamento na internet é tão responsável pelo controle de eventuais abusos e pela garantia dos direitos da personalidade de internautas e terceiros como os próprios internautas que geram e disseminam informações ofensivas aos valores mais mezinhos da vida

em comunidade, seja ela real, seja virtual" - REsp 1117633/RO, relator o respeitável Ministro HERMAN BENJAMIN. (Grifos Nossos)

Seus defensores sustentam que os provedores de serviços são enquadrados como fornecedores de serviços conforme o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. Isso porque, os provedores mesmo que indiretamente apresentam algumas vantagens pelos serviços que disponibilizam aos seus usuários. Quanto a esses são consumidores, pois, se enquadra como consumidor por equiparação prevista no artigo 17 do mesmo diploma normativo sendo vítimas do evento causado por danos e defeitos do serviço prestado.

Portando, uma vez reconhecida à relação de consumo entre os provedores e as vítimas do ilícito os provedores serão responsabilizados objetivamente pelos defeitos provenientes dos seus serviços, sendo eles defeituosos quando não ofereça a segurança legitimamente esperada pelo consumidor.

Ocorre que, as atividades exercidas pelos provedores de serviços não podem ser consideradas atividades que não traga aos usuários uma insegurança, mas tão somente um risco que é legitimamente esperado por quem dela utiliza, tendo em vista a natureza ou o modo de fruição do serviço.

De acordo com Marcel Leonardi são dois os principais argumentos utilizados pelos defensores da aplicação da teoria da responsabilidade objetiva para os provedores de serviços da internet pela prática de atos danosos de terceiros. A primeira no que se refere à dificuldade de se localizar os verdadeiros responsáveis pela prática do dano e a segunda pelo fato de possuírem os provedores de serviços capacidades econômica superiores aos usuários que praticaram o dano, sendo mais capazes de arcar com o valor de possível indenização.

Argumentos refutando e ratificando esse entendimento são encontrados pelo Autor em passagens do livro

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

(...) a inadequação do sistema de responsabilidade direta dos usuários praticantes de atos ilícitos na Internet faz com que cresça o interesse em

responsabilizar diretamente os provedores de serviços pela conduta legal daqueles, sem uma maior reflexão sobre o tema.<sup>44</sup>

Embora alguns doutrinadores e juristas optem pelo entendimento acima exposto, ele não é totalmente pacificado nos tribunais, gerando para as pessoas uma imensa insegurança, necessidade de uma regulamentação específica e um receio por parte de todos dos inúmeros prejuízos que podem sofrer pela aplicação da responsabilidade objetiva para com os provedores de serviços da Internet por atos de terceiros.

A partir disso, várias são as críticas a respeito da aplicação dessa teoria, senão vejamos:

Uma das principais críticas seria o aumento dos custos para os usuários devido à excessiva exposição dos provedores ao regime de responsabilidade objetiva, pois os provedores de serviços despenderiam maiores gastos para uma possível fiscalização dos conteúdos publicados por seus usuários e até mesmo repassariam para os seus internautas os possíveis valores de eventuais indenizações pelos danos ocorridos. Ademais, caso sejam os provedores responsabilizados objetivamente pelos danos causados por terceiros poderiam parar no tempo quanto aos serviços disponibilizados pela internet, uma vez que, esses elevados gastos exigidos ao servidor, a incapacidade de saber até que ponto pode ser responsabilizado, impossibilitariam os provedores de inovar seus serviços e utilizar tecnologias avançadas.

Outra crítica à irrestrita aplicação da responsabilidade objetiva dos provedores seria a possibilidade da fiscalização violar garantias constitucionais fundamentais como a liberdade de expressão e a privacidade, visto que, os provedores, para não serem responsabilizados, aplicariam uma política extrema e agressiva de censura dos conteúdos publicados por terceiros. E pior, poderiam chegar ao ponto de destruir a principal inovação e diversão virtual que é a troca de informações e publicações quase que instantâneas na rede, pois antes deve ocorrer uma avaliação e análise do conteúdo da postagem.

Há ainda a dificuldade por parte dos provedores fiscalizarem previamente todo e qualquer conteúdo postado e excluído da Internet por seus usuários, pois fica clara a impossibilidade técnica por partes dos provedores de utilizarem meios para

---

<sup>44</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.73.

tanto. Por isso, não podem os provedores serem responsabilizados objetivamente por atos que não podem efetivamente evitar.

Vale ressaltar que não se fala aqui da total ausência de fiscalização dos atos publicados por seus usuários, pois isso estimularia comportamentos omissos por parte dos provedores e descaso por esses fornecedores pelas condutas dos seus usuários, já que não acarretaria e eles nenhum prejuízo.

Segundo Marcel Leonardi, o provedor de serviços de Internet deve ser responsabilizado pelos atos ilícitos cometidos por terceiros quando deixar de obedecer a alguns deveres, os quais, de acordo com o autor, consistem em: a) utilizar tecnologias apropriadas; b) conhecer os dados dos seus usuários; c) manter informações por tempo determinado; d) manter em sigilo os dados dos usuários; e) não monitorar e; f) não censurar.<sup>45</sup>

Portando, serão responsabilizados caso os provedores não observarem o dever de preservar as informações referentes ao ato ilícito praticado, possibilitando a localização e a identificação do efetivo autor do dano causado em razão da conduta omissiva<sup>46</sup>. Trata-se da responsabilidade subjetiva fundada na culpa dos provedores, da responsabilidade por sua omissão para com os deveres inerentes a seus serviços.

Outro entendimento encontrado na Jurisprudência é que os provedores de serviço de Internet respondem solidariamente em casos que consistem no fato de os provedores não retirarem do ar eventuais conteúdos ofensivos e/ou ilícitos inserido por usuários, caso seja notificado de tal informação pela autoridade competente ou por terceiros.

**AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. GOOGLE. PERFIL FALSO NO ORKUT. DENÚNCIA. CONTEÚDO OFENSIVO. SEM RETIRADA IMEDIATA.**

1. A Quarta Turma desta Corte já se manifestou no sentido de que a empresa que fornece serviços na internet, disponibilizando ferramentas de redes sociais, responde solidariamente com o usuário autor do dano se não retirar imediatamente o material moralmente ofensivo publicado (AgRg no AREsp 308163/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 14/05/2013, DJe 21/05/2013).

---

<sup>45</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.76.

<sup>46</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.78.

2. É inviável, em face do óbice da Súmula 7/STJ, rever a conclusão de que era possível constatar o conteúdo ofensivo, por meio de simples leitura das mensagens publicadas no site de relacionamento.
3. O próprio recorrente confirma que não retirou imediatamente as mensagens
4. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 293.951/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 03/09/2013).

**"AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PROVEDOR. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. REGISTRO DE NÚMERO DO IP. DANO MORAL. NÃO RETIRADA EM TEMPO RAZOÁVEL.**

1.- Na linha dos precedentes desta Corte, o provedor de conteúdo de internet não responde objetivamente pelo conteúdo inserido pelo usuário em sítio eletrônico, por não se tratar de risco inerente à sua atividade. Está obrigado, no entanto, a retirar imediatamente o conteúdo moralmente ofensivo, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano.

Precedentes.

2.- No caso dos autos o Tribunal de origem entendeu que não houve a imediata exclusão do perfil fraudulento, porque a Recorrida, por mais de uma vez, denunciou a ilegalidade perpetrada mediante os meios eletrônicos disponibilizados para esse fim pelo próprio provedor, sem obter qualquer resultado.

3.- Agravo Regimental a que se nega provimento.

(AgRg no REsp 1309891/MG, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/06/2012, DJe 29/06/2012).

Caso seja comunicado do conteúdo ilegal e mesmo assim se mantém inerte ou opte por manter a informação, os provedores estarão agindo culposamente com a prática do ilícito e responderão solidariamente pelos os danos ocorridos com os efetivos agentes do ato.

Na hipótese dessa responsabilização, o que se discute é a obrigatoriedade ou não de ordem judicial específica para que os provedores sejam obrigados a impedir o acesso de outros ao conteúdo ofensivo. Para Paulo Roberto Binicheski

(...) se o prejuízo a terceiros for evidenciado, ou seja, se a ilicitude for manifesta, o aviso por meio idôneo será suficiente para constituir em mora. Nessa situação, se o provedor não tomar as providências necessárias, deverá responder por sua inação. Em outros casos, a simples notificação judicial ou extrajudicial não será suficiente para que provedor retire uma informação ou página de usuário, sem que a ilicitude aflore, notadamente nos casos em que existiam dúvidas razoáveis acerca de tal consideração, demandando a intercessão de meios processuais adequados, como medida liminar, antecipação de tutela ou decisão de mérito, a obrigar o provedor.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet**: direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo: Jeruá, 2011.p.233.

Não significa isso dizer que os provedores de serviços estão de mãos atadas aguardando uma ordem judicial para a remoção de algum conteúdo que não esteja adequado com suas normas. Eles perfeitamente podem adotar medidas que melhor entender para a retirada desses conteúdos de acordo com sua política, com seus termos de uso e outras práticas.

Enfim, percebe-se uma tendência no pensamento doutrinário para adotar a responsabilização subjetiva dos provedores de serviços da Internet em detrimento da responsabilidade objetiva dos atos ilícitos praticados por seus usuários. Desse modo, para estabelecer a responsabilização de determinado provedor de serviço por atos cometidos por terceiros é necessário verificar se o mesmo deixou de obedecer alguns de seus deveres legalmente impostos a cada um deles.

Segundo a Lei 12965/14 (Marco Civil da Internet) que estabelece os princípios, garantia, direitos e deveres do uso da internet afirmam que, em princípio, tanto os provedores de *backbone* e os provedores de acesso, quanto os provedores de correio eletrônico, os provedores de hospedagem e os provedores de conteúdo não podem ser responsabilizados pelos atos praticados e pelos conteúdos dos transmitidos por meio da rede por seus usuários ou por terceiros

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

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.

Portanto, a regulação específica a respeito do uso da Internet estabelece uma “regra geral” da isenção dos provedores de serviços por atos praticados por seus usuários ou por terceiros.

Ocorre que, como já acima exposto, os provedores de serviços podem, em determinados casos, serem responsabilizados caso não observem deveres inerentes aos seus serviços ou caso se mantêm inerte quanto a uma ordem judicial ou extrajudicial para a remoção de algum conteúdo irregular. Ou seja, caso algum provedor não observe ou não pratique atos de suas responsabilidades vinculados a seus serviços, eles podem vir a ser responsabilizados subjetivamente por estarem agindo com culpa por essa omissão.

Como por exemplo, podemos citar um determinado provedor de acesso quando este não colaborar com a disponibilização de informações para a identificação do autor do dano, visto que é ele o responsável por fornecer aos usuários o número do IP que é usualmente utilizado para o rastreamento os indivíduos.

Esse entendimento também já vinha sendo adotado pelos tribunais, como por exemplo, a decisão recentemente consolidada do Superior Tribunal de Justiça no acórdão extraído do Recurso especial 1.193.764/SP e Recurso especial 1.186.616/MG

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CONTEÚDO. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TEOR DAS INFORMAÇÕES POSTADAS NO SITE PELOS USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA IMEDIATA DO AR. DEVER. DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CADA USUÁRIO. DEVER. REGISTRO DO NÚMERO DE IP. SUFICIÊNCIA.

1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.

2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração" contido no art. 3º, § 2º, do CDC deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos.

4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.

**5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.**

**6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omissendo*.**

7. Ainda que não exija os dados pessoais dos seus usuários, o provedor de conteúdo, que registra o número de protocolo na internet (IP) dos computadores utilizados para o cadastramento de cada conta, mantém um meio razoavelmente eficiente de rastreamento dos seus usuários, medida

de segurança que corresponde à diligência média esperada dessa modalidade de provedor de serviço de internet.

8. Recurso especial a que se nega provimento.

Em seu voto, a Ministra Nancy Andrighi sintetiza esse assunto

Em suma, pois, tem-se que os provedores de conteúdo: (i) não respondem objetivamente pela inserção no site, por terceiros, de informações ilegais; (ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo das informações postados no site por seus usuários; (iii) devem, assim que tiverem conhecimento inequívoco da existência de dados ilegais no site, removê-los imediatamente, sob pena de responderem pelos danos respectivos; (iv) deve manter um sistema minimamente eficaz de identificação de seus usuários, cuja efetividade será avaliada caso a caso.

Portanto, como regra geral, o controle do conteúdo das informações é que torna os provedores de serviços responsáveis pelo ato ilícito praticado por terceiro, isto é, caso venha a fazer um controle editorial prévio do conteúdo eventualmente ilegal. Ora, entende-se que os provedores considerados como meros intermediários - *backbone*, acesso, correio eletrônico - não respondem, em princípio, pelos atos de seus usuários e de terceiros, enquanto os provedores de hospedagem e de conteúdo podem vir a ser responsabilizados caso fiquem omissos toda vez que deixarem de remover ou bloquear o acesso à informação ilegal disponibilizada por terceiro, ou que deixe de fazer em tempo hábil, desde que previamente informado sobre.

### **3- EXPERIÊNCIAS NORTE AMERICANA A RESPEITO DA RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES E A LEI 12.965/14 DENOMINADA “MARCO CIVIL DA INTERNET”.**

#### **3.1 Diplomas normativos Norte-americanos**

O que se busca nesse capítulo é uma breve introdução às normas relativas à responsabilidade dos provedores de serviços da Internet provenientes de outro ordenamento jurídico, mais especificadamente, as normas do direito comparado Norte Americano. A abordagem da experiência enfrentada em direito estrangeiro sobre o tema em questão é certamente de suma importância para que se reflita sobre o modo apropriado de tratar o problema dentro do direito pátrio.

O sistema Norte-Americano estabeleceu algumas normas para regulamentar o ambiente virtual no que concerne às relações perante os provedores de serviço de

internet, sendo promulgadas leis para regular o ciberespaço, como por exemplo, Communications Decency Act de 1996, o Digital Millennium Copyright Act de 1998 e Child On-Line Protection Act (COPA) também de 98, dentre outras.

O “Communication Decency Act (CDA)” trata-se de uma Lei Promulgada pelo Congresso America visando impedir a disseminação da pornografia na Internet, objetivando dificultar seu acesso pelos menores de idade.<sup>48</sup> Previa novos tipos penais vagos, buscando restringir a divulgação de qualquer ato ou material “obsceno” e “indecente” na rede mundial de computadores.

A regulamentação de mais importância para o tema analisado nesse estudo se deu pela previsão de normas que determinavam a isenção de responsabilidade pelo conteúdo de terceiros para provedores de serviço considerados como mero intermediários, caso exerçam atividade de simples transporte, de caching, alojamento de dados e os motores de busca e localização de informação, conforme dispõe a Seção 230, Alina c, número 1, do CDA, que preconiza que “nenhum provedor ou usuário de um serviço de computador interativo pode ser tratado como o publicador ou comunicador de quaisquer informações fornecidas por outro provedor de informação”.

Assim, a redação desse dispositivo previa uma isenção aos provedores de serviços denominados meros intermediários, aqueles que não fazem um controle prévio do conteúdo publicado, mas tão somente disponibilizam informações de terceiros. Ou seja, incluíam nessa isenção os provedores de *backbone*, os de acesso, de correio eletrônico e de hospedagem, e até mesmo dos provedores de conteúdo quando esses não exercerem o controle editorial prévio do que é postado pelos seus usuários.

Marcel Leonardi, entretanto observa que essa previsão normativa Norte America

Nota-se, facilmente, o exagero da proteção outorgada pela lei norte-americana aos provedores de como intermediários, os serviços considerados quais são isentos de responsabilidade pelo conteúdo ofensivo de terceiros em qualquer hipótese, ainda que plenamente cientes do evento danoso.

O entendimento do tribunal norte-americano bem demonstra que o provedor não tem qualquer obrigação de remover conteúdo considerado difamatório

---

<sup>48</sup> BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet**: direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro. São Paulo: Jeruá, 2011.p.28.

mediante simples notificação do lesado, sendo necessário, para tanto, ação judicial específica.<sup>49</sup>

Como perfeitamente esclarece o autor, apesar de tal entendimento ter sido observado e ser usado como modelo em julgamentos posteriores, essa ampla isenção atribuída aos provedores faz com que, em muitos casos, a vítima fique desamparada, permanecendo sem qualquer tipo de ressarcimento pelo dano ocorrido, ainda mais naqueles casos em que não possa ou que seja difícil localizar o verdadeiro causador do prejuízo.

Outra lei que trata da responsabilidade dos provedores de serviços da Internet é o “Digital Millennium Copyright Act” (DMCA). Esse dispositivo norte-americano previa mecanismos que modificassem o tratamento de proteção à propriedade intelectual, principalmente no que se refere ao combate de facilidade de cópias e sua circulação que feria o instituto dos direitos autorais.

Esse dispositivo atribuía aos provedores a responsabilidades pelas informações disponibilizadas por terceiros de acordo com as atividades funcionais exercidas por cada um.

Nesse ponto, a lei disciplina, em artigo específico, que: a) o provedor de internet, em regra, somente pode ser responsabilizado quando tem o conhecimento real da infração; b) o provedor da internet passa a ter um conhecimento presumido de sua existência, mediante a consciência de fatos e circunstancia reveladoras da ilicitude; c) os provedores de Internet devem ser previamente notificados para possibilitar eventual responsabilização.<sup>50</sup>

O provedor também deveria disponibilizar um agente específico para que receba notificações a respeito de atos ilícitos envolvendo a propriedade intelectual e logo que seja informado da existência da atividade ilícita deve o provedor removê-lo ou bloqueá-lo. Esse procedimento é conhecido como “notice and take down” (notificação e retirada). Ora, logo que o provedor de internet tenha conhecimento da existência do material ilícito deve praticar ações de forma a inibir o acesso a esse conteúdo e após deve comunicar o agente responsável para uma possível contranotificação da retirada do seu material. O provedor somente irá repor o material supostamente ilícito mediante ordem judicial.

---

<sup>49</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p.47.

<sup>50</sup> BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade civil dos provedores de internet: direito comparado e perspectivas de regulação no direito brasileiro**. São Paulo: Jeruá, 2011.p 67-68.

Por fim, cumpre salientar, conforme dispõe a Seção 512, alínea i, número 1, que são isentos da responsabilidade os provedores que: a) adotarem uma política de utilização que preveja o encerramento da prestação de serviços a usuários reincidentes em atos que violem propriedade intelectual e b) acolherem e não interferirem em medidas técnicas utilizadas por detentores de direitos de propriedade intelectual para identificar ou proteger conteúdo sujeito a tais direitos.

Desse modo, atendidas essas exigências previstas nessa Seção os provedores de Internet ficam isentos de responsabilidade pelo conteúdo violador de direitos autorais inseridos por seus usuários.

Há ainda, o Child On-Line Protection Act (COPA) que obrigava os internautas de determinados sites a usarem mecanismo que identificassem a idade dos usuários antes de permitir o acesso a certos conteúdos que não são apropriados aos menores de idade. Tentou a extensão de responsabilidade aos provedores de hospedagem ou mesmo aos intermediários, e está atualmente suspenso pelo questionamento de inconstitucionalidade e pelo afrontamento ao direito de liberdade de expressão, inibindo a publicação de materiais perfeitamente legais para adultos.

Como podemos observar o sistema norte-americano em todo seu sistema normativo a respeito da responsabilidade dos provedores de internet tem como regra a isenção de responsabilidade dos provedores de hospedagem pelos conteúdos ilícitos transmitidos por usuários e terceiros, a não ser que assumam um dever contratual de controle ou de fiscalização.

Portanto, pelo exposto, percebe-se que a legislação alienígena pode servir como inspiração e modelo para o tratamento brasileiro no que tange a responsabilidade civil enfrentada pelos provedores de serviço de Internet. Como por exemplo, por meio desses diplomas normativos podemos retirar mecanismo como a “notificação e retirada” americano como uma forma alternativa de resolver conflitos de interesses entre e liberdade de expressão e o controle de conteúdo ilegal, de forma que, esse instrumento legal prima pelo contraditório antes de privar ou retirar qualquer conteúdo, não violando assim garantias constitucionais.

### 3.2 Diploma normativo Brasileiro (Lei 12.965/14 – “Marco Civil da Internet”)

Outra abordagem de extrema relevância, ainda que sucinta, é a análise das principais normas da Lei 12.965/14 que estabelece os princípios, as garantias, os

direitos e os deveres do uso da Internet no Brasil, sendo essa regulamentação o principal diploma normativo que traça inúmeras condutas a serem observadas nas relações praticadas no ciberespaço.

Tal diploma normativo foi recentemente aprovado pelo Congresso nacional e hoje é a principal fonte normativa a respeito do tema e relações ocorrida no espaço virtual.

Essas normas estabelecem regras gerais e tem como principais pontos a liberdade de expressão, a neutralidade da rede, a proteção da privacidade do usuário, a guarda de registro, a Responsabilidade Civil de terceiros e a atuação do poder público.

Quanto à responsabilidade dos provedores de serviços por conteúdos disponibilizados por terceiros preconiza a lei em seus artigos 18, 19, 20 e 21:

Art. 18. O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

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.

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

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.

Como se vê nesses dispositivos, a responsabilidade dos provedores de serviços da Internet é uma responsabilidade subjetiva, ou seja, o provedor só será responsabilizado por informações e conteúdos ilegais disponibilizados por terceiros caso seja provado sua culpa quanto aos danos sofridos. Caso obedeça ao comando judicial de remoção do conteúdo ilegal os provedores ficam isentos de responsabilidade pelos danos decorrentes do ilícito praticado por terceiro.

Ademais, cumpre destacar que os provedores não necessitam de prévia autorização para remover conteúdos que demonstram algum conteúdo ofensivo ou ilegal, sendo que, discricionariamente, podem dispor em seus termos de uso quais conteúdos serão ou não permitidos, tendo plena liberdade para excluí-los caso seja contrários às suas políticas sem qualquer necessidade de alguma ordem judicial.

Conclui-se aqui, que o Marco Civil da Internet apenas dará início a grandes manifestações para novas regulamentações a serem feitas em matéria de internet, entendendo que, não poderia trazer em apenas uma lei, todas as matérias pertinentes a ela, cabendo ao legislativo, a partir desse Marco, dar iniciativa a outras regulamentações pertinentes à matéria. Busca-se com essa Lei uma possível uniformização do entendimento jurisprudencial a respeito do uso da rede mundial, estabelecendo regras gerais sobre o tema, como se fosse uma Constituição da Internet.

## CONCLUSÃO

Claro está que a Internet trouxe uma maior facilidade e agilidade ao dia a dia em escala mundial, entretanto, juntamente com essa mudança tecnológico ocorrida houve o aumento de inúmeros problemas jurídicos que não podem escapar de uma regulamentação pelo direito.

Se antes era possível demarcar a fronteira física entre cada país, no ambiente virtual, não há claramente essa possibilidade, o que favorece a prática de ilícitos das mais diversas espécies. E a eventual falta de regulamentação pelo nosso ordenamento jurídico trouxe para a jurisprudência e para a doutrina um novo desafio, no que tange a forma de que deve ser tratada a responsabilidade civil dos diversos provedores de serviços da internet.

Com isso, diversos entendimentos distintos a respeito do tema foram formados trazendo para as pessoas uma tremenda insegurança jurídica por não haver uma uniformização desse entendimento, sendo que tribunais aplicavam de diferentes formas casos semelhantes.

No que se referem às relações jurídicas contraídas no mundo dos ciberespaços existente entre os provedores e seus usuários, não há maiores problemas e discussão, sendo que essa relação caracteriza uma relação de consumo, de forma que, o provedor é considerado fornecedor, uma vez que, mesmo que indiretamente auferem uma vantagem econômica e os seus usuários enquadram como destinatários finais de tais serviços. Com isso, aplicam-se, assim, todas as normas provenientes do Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, a responsabilidade dos provedores frente aos seus próprios atos está atrelada a observância da prática de suas obrigações legais impostas intrínsecas as atividades prestadas, visto que, serão devidamente responsabilizados caso não observem tais deveres.

Já em relação à responsabilidade dos provedores de serviços pelos danos ocasionados por atos de terceiros a jurisprudência, em muitos casos, aplica aos provedores de serviço da internet a responsabilidade objetiva seja ela baseada na atividade de risco prevista no parágrafo único do Artigo 927 do código Civil ou mesmo na aplicação do Código de Defesa do Consumidor que também responsabiliza objetivamente os fornecedores em determinados casos.

Ocorre que, como exaustivamente debatido, ainda mais depois da aprovação da Lei 12965/14, e como defendido pelo presente estudo, a responsabilidade dos provedores de serviços nesse caso deve ser fundada na culpa, ou seja, deve ser aplicada a responsabilidade subjetiva aos provedores.

Concluimos, portanto, que em regra, a análise de responsabilidade civil dos provedores se sites de internet deverá ser feita com base na teoria subjetiva para constatação de culpa na prestação do serviço, respondendo, por outro lado, solidariamente, em casos específicos, quando não atender as obrigações que a eles são impostas por meio de uma ordem judicial.

Assim, não se tem dúvida que a internet nos trouxe inúmeros benefícios, nos coligando ao mundo inteiro, no entanto, dando início a novos conflitos sociais. Havia uma omissão legislativa quanto a esses conflitos, trazendo para os doutrinadores e para a jurisprudência a necessidade de uma regulamentação virtual. Para isso a jurisprudência comparada, em especial, a norte-americana serviu de modelo e inspiração para regular tais condutas, até o ponto de aprovação de um Projeto de Lei denominado “Marco Civil da Internet”, que trará o início da nova era da Grande rede, abrindo assim, caminho para novas legislações sobre o tema e outros tão polêmicos como ele.

Essa “Constituição Virtual” denominada de Marco Civil da internet, portanto, vieram regulamentar as relações virtuais, trazendo de certa forma um novo entendimento a respeito da responsabilização dos provedores, a fim de uniformizar decisões e trazer aos usuários da Internet uma segurança jurídica quanto a limite de suas responsabilizações.

## REFERÊNCIAS

\_\_\_\_\_. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. Guilherme Martins Guimarães, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

ARRUDA ALVIM *et al.* **Código de Defesa do Consumidor comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991.

BARBAGALO, Erika Brandini, **Aspecto da Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Fundação Getúlio Vargas, 2003.

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

BRASIL. Superior Tribunal Justiça. Recurso Especial nº 1.193.764/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Órgão Julgador: Terceira Turma, SP, julgado em dezembro de 2010. Disponível em:< <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc> > Acesso em julho de 2014.

BRASIL. Superior Tribunal Justiça. Recurso Especial nº 1309891/MG. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Órgão Julgador: Terceira Turma, MG, julgado em Junho de 2012. Disponível em:< <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc> > Acesso em julho de 2014.

BRASIL. Superior Tribunal Justiça. Recurso Especial nº 293.951/RS. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Órgão Julgador: Quarta Turma, RS, julgado em Junho de 2012. Disponível em:< <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc> > Acesso em setembro de 2013.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0091.08.011925-7/001. Relator: Desembargador Alvimar de Ávila, MG, abril de 2010. Disponível em:< <http://www.tjmg.jus.br/> > Acesso em julho de 2014.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Embargos Infringentes nº 1.0239.10.000202-5/002. Relator: Desembargador Leite Praça, MG, novembro de 2012. Disponível em:< <http://www.tjmg.jus.br/> > Acesso em julho de 2014.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº0010184-20.2009.8.19.0026. Relator: Desembargador Sebastião Bolelli, RJ, agosto de 2011. Disponível em:< <http://www.tjrj.jus.br/> > Acesso em julho de 2014.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº0013498-93.2007.8.19.0203. Relator: Desembargador Ademir Pimentel, RJ, julho de 2010. Disponível em:< <http://www.tjrj.jus.br/> > Acesso em julho de 2014.

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

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Volume VII. Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Saraiva, 16ª Ed, 2002.

FILHO, Sérgio Cavalieri. **Responsabilidade Civil no Novo Código Civil**. Revista da EMERJ, v. 6. N 24, 2003.

GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil, volume III: responsabilidade civil**. 9. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011. P. 66-67  
GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11 ed, são Paulo: Saraiva, 2009.

LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005.

LESSIG, Lawrence. **Cultura livre**. Como a Mídia usa a Tecnologia e a lei para Barrar a Criação Cultural e Controlar a Criatividade, 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**. São Paulo: RT, 2004.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Formação dos contratos eletrônicos de consumo via Internet**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor: desafios atuais da regulamentação jurídica da internet**, NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Barreto Borriello de Andrade (org.). **Responsabilidade Civil**. 2 tir. São Paulo: Rev. dos Tribunais, 2010. 9v. Volume VIII.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor: com exercícios – 2ª edição**. – São Paulo: Saraiva. 2005.

PECK, Patrícia. **Direito digital**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil** Rio de Janeiro: Forense, 2005.

ROHRMANN, Carlos Alberto. **A informação do Processo Judicial segundo a Lei 11.419, de 16 de Dezembro de 2006**. Revista de Direito Milton Campos. V16, Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

SALLES, Raquel Bellini de Oliveira. **A Cláusula geral de responsabilidade civil objetiva**. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

SANTOS, Antônio Jeová. **Dano moral na Internet**: São Paulo: Método, 2001.

SILVA, Regina Beatriz Tavares *et al.* **Responsabilidade Civil na Internet e nos Demais Meios de Comunicação**. Série GVlaw. 2ª edição: Saraiva, 2012.

SIMÃO, José Fernando. **Vícios do Produto no Novo Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor**, 2010.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. **Manual de Direito Eletrônico e internet**. 1. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2006.

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

TEIXEIRA, Tarcísio. **Direito Eletrônico**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2007.