

4. Responsabilidade civil dos provedores de Internet: diálogo entre a jurisprudência e o marco civil da Internet

Liability of internet service providers: dialogue between the jurisprudence and the civil mark of internet

HIAN SILVA COLAÇO

*Pós-graduando em Direito e Processo Constitucionais pela Universidade de Fortaleza. Advogado.
hiancolaco@hotmail.com*

Sumário:

Introdução

1. Conceito, deveres e espécies de provedores de serviços de internet
2. Hipóteses de responsabilização civil aplicáveis aos provedores de serviços de internet
 - 2.1 Responsabilidade civil do provedor de backbone
 - 2.2 Responsabilidade civil do provedor de acesso
 - 2.3 Responsabilidade civil do provedor de correio eletrônico
 - 2.4 Responsabilidade civil do provedor de hospedagem
 - 2.5 Responsabilidade civil do provedor de conteúdo
3. Conclusão
4. Referências

Área do Direito: Civil

Resumo:

A pesquisa que ora se inaugura objetiva conceituar e traçar a natureza jurídica dos provedores de serviço na Internet, delimitando as diferenças existentes entre eles, especialmente os provedores de backbone, acesso, conteúdo, hospedagem, e correio eletrônico. Busca-se analisar as diferentes formas de responsabilização desses provedores por seus próprios atos e em razão de atos ilícitos praticados por terceiros em face dos usuários, tendo como fundamento o diálogo das fontes entre o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e o entendimento jurisprudencial atual. Abordam-se os meios disponíveis ao Poder Judiciário para identificação de usuários ofensores, tecendo considerações acerca

das características dessa atividade, em razão do anonimato existente na rede. Quanto à metodologia, a pesquisa possui cunho bibliográfico e jurisprudencial, pura em relação aos resultados, com estudo descritivo-analítico, desenvolvido por meio de pesquisa teórica quanto ao tipo, de natureza qualitativa e, no tocante aos objetivos, descritiva e exploratória. A título de resultados, constatou-se que, embora a regra é o usuário infrator ser responsabilizado civilmente por ilícitos praticados nas redes sociais, em determinadas situações, os provedores de redes sociais poderão ser responsabilizados solidariamente.

Abstract:

This research aims to conceptualize and draw the legal nature of the service providers on the Internet, defining the differences between them, especially the backbone providers, access, content, hosting, and e-mail. We aim to analyze the different forms of accountability of these providers for their own actions and due to wrongful acts by third parties against the users, on the grounds the sources dialogue between the Consumer Protection Code, the Civil Mark of Internet and the current legal understanding. We discuss the available mechanisms to the courts to identify offenders users, with considerations about the characteristics of this activity, causes of the existing anonymity in net. About the methodology, the research has bibliographic and jurisprudential nature, pure from the results, with descriptive-analytic study, developed through theoretical research on the type of qualitative and, with respect to the objectives, descriptive and exploratory. As a result, it was found that, although the rule is the offender user be held responsible civilly committed by illegal in social networks, in certain situations, the social network providers be liable jointly and severally.

Palavra Chave: Responsabilidade Civil - Provedores de serviços na Internet - Atos ilícitos - Código de Defesa do Consumidor - Marco Civil da Internet.

Keywords: Liability - Service providers on the Internet - Wrongful acts - Consumer Protection Code - Civil Mark of Internet.

Introdução

Vive-se a era da democratização da informação, viabilizada pelo surgimento de novas estruturas de veiculação do conhecimento em massa, especialmente a Internet. Atualmente, esse meio de comunicação interliga milhões de pessoas, permitindo o acesso a uma quantidade inesgotável de informações e neutralizando obstáculos inerentes a lugar e tempo. Afirma-se que o nível de democracia de um Estado pode ser aferido com base no grau de inclusão digital.

Objetiva-se traçar a natureza jurídica dos provedores de serviço na Internet, delimitando as diferenças existentes entre eles, especialmente provedores de *backbone*, acesso, conteúdo, hospedagem, e correio eletrônico. Pretende-se analisar as diferentes formas de responsabilização desses provedores por seus próprios atos e em razão de atos ilícitos praticados por terceiros em face dos usuários, tendo como fundamento o diálogo das fontes entre o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet.

Busca-se apresentar os entendimentos jurisprudenciais aplicáveis às hipóteses de responsabilização dos provedores de serviços de Internet, realizando um paralelo com as inovações trazidas pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Por fim, aborda-se os meios disponíveis ao Poder Judiciário para identificação de usuários ofensores, tecendo considerações acerca das características dessa atividade, em razão do anonimato existente na rede.

A metodologia utilizada na elaboração da pesquisa constitui-se em um trabalho desenvolvido por meio de pesquisa do tipo bibliográfica, com estudos elaborados com base em doutrina especializada e em jurisprudência, pura quanto à utilização dos resultados, com estudo descritivo-analítico, desenvolvido por meio de pesquisa teórica quanto ao tipo, de natureza qualitativa e, no tocante aos objetivos, descritiva e exploratória

1. Conceito, deveres e espécies de provedores de serviços de internet

Os conflitos advindos do meio digital envolvem danos ressarcíveis e constituem o foco da presente pesquisa. As relações obrigacionais estabelecidas na Internet abrangem basicamente três sujeitos detentores de personalidade jurídica: a vítima, o ofensor e os provedores de internet que disponibilizam as ferramentas necessárias para a prática dos ilícitos ou foram os próprios responsáveis pelos danos gerados.

O tópico em epígrafe pretende focar esse terceiro integrante da cadeia de responsabilização no meio virtual – o provedor de serviço de internet – abordando natureza jurídica, espécies e hipóteses de responsabilização decorrente de atos próprios atos e atos praticados por terceiros usuários da Internet.

A expressão “provedor de serviços de Internet” designa gênero abrangente de inúmeras categorias ou espécies. Desse modo, pode-se conceituar, de modo conciso, provedor de serviços de Internet como “a pessoa natural ou jurídica que fornece serviços relacionados ao funcionamento da Internet, ou por meio dela.”¹

Diante do conceito formulado, considera-se provedor de Internet todo aquele que viabiliza, de modo direto ou indireto, meios materiais hábeis a manter os indivíduos conectados à rede mundial de computadores. São os provedores de serviço que permitem o estabelecimento da conexão entre os internautas e o meio digital.

A configuração da relação de consumo depende da relação obrigacional constituída entre usuário e provedor. O provedor de Internet pode ser enquadrado na categoria de fornecedor de serviços. Embora em diversas situações tais provedores prestem seus serviços de modo não oneroso, essa gratuidade é apenas aparente, pois a publicidade veiculada na Internet representa vultosa remuneração indireta.

Conforme leciona Marques,² “uma vez verificada a remuneração, ainda que indireta, deve-se aplicar ao servidor ‘gratuito’ o Código do Consumidor”. Dessa maneira, destaca-se a qualidade dos provedores virtuais como fornecedores de serviço submetidos ao regramento consumerista.

Feitas adaptações, incluem-se os provedores de serviço de Internet dentre fornecedores de serviço. Assim como os usuários se submetem à observância de deveres de boa convivência na rede, os provedores também possuem deveres inerentes às suas funções. Lista-se obrigações positivas, quais sejam: manuseio das tecnologias adequadas a solucionar os eventuais conflitos que venham a surgir no meio virtual; armazenamento e manutenção de dados de seus usuários por tempo determinado; proteger dados e informações pertencentes aos usuários. Há também obrigações negativas: não monitorar atividades e opções pessoais dos clientes; não censurar previamente o conteúdo veiculado e não priorizar determinados conteúdos (neutralidade).

Todos os provedores de serviços de Internet devem estruturar tecnologias adequadas a solucionar os conflitos no meio virtual, utilizando os recursos apropriados. O “descumprimento deste dever acarreta responsabilidade direta, quando se tratar de ato próprio, ou corresponsabilidade por ato de terceiro, quando tal ato tiver deixado de ser prevenido ou interrompido em razão da falha ou defeito”.³ Igualmente, exige-se que os provedores adotem meios tecnológicos viabilizadores de correta identificação de dados de conexão dos ofensores, a fim de que as informações sejam disponibilizadas ao ofendido.

Os provedores de serviços de Internet, ao passo que assumem o ônus de fornecer os dados necessários à identificação dos ofensores, devem proteger os dados cadastrais e de conexão de usuários, observando-se, apenas, exceções previstas contratualmente e outras aplicáveis, na forma da lei.

Embora os provedores atuem positivamente na identificação dos usuários responsáveis por lesões aos direitos de personalidade, a ação observa limites para não ofender a garantia constitucional do sigilo das comunicações.

A quebra do sigilo de dados cadastrais e de conexão somente é permitida quando exigida pelo Poder Judiciário; nessa hipótese, o direito à privacidade do infrator será mitigado diante da prática de ato ilícito, visando à correta identificação dos ofensores.

De regra, impõe-se aos provedores de serviços de Internet a obrigação negativa consistente em não censurar informação transmitida ou armazenada em seus servidores. A atuação dos provedores no sentido de controlar o conteúdo veiculado na rede, retirando os potencialmente lesivos, parece temerária, pois conferiria ao fornecedor do serviço discricionariedade capaz de lesionar o núcleo do direito fundamental à liberdade de expressão.

Elencados os principais deveres dos provedores de serviços de Internet, aborda-se as espécies de provedores. Existem divergências acerca da classificação dos fornecedores de serviço de Internet e, por isso, o estudo das funções desempenhadas pelos provedores é fundamental para analisar os modos de responsabilização desses.

A primeira classificação dos provedores em categorias distintas, no Brasil, conforme Corrêa,⁴ deu-se em 1996, pela Rede Nacional de Pesquisa e veiculada no Guia do Usuário Internet/Brasil. Os provedores de serviços de Internet foram subdivididos em provedores de backbone, acesso e informação.

A classificação adotada na presente pesquisa, a fim de prestigiar a clareza e a didática, é a desenvolvida por Leonardi,⁵ segundo o qual “provedor de serviços de Internet é o gênero do qual são espécies as seguintes categorias: provedor de backbone, provedor de acesso, provedor de correio eletrônico, provedor de hospedagem e provedor de conteúdo”.

Distinguindo provedor de conteúdo e de informação, mas omitindo o de correio eletrônico, no julgamento do REsp 1.193.764/SP (2010/0084512-0), a Min. Nancy Andrighi⁶ sintetiza as espécies de provedores de Internet, afirmando que o primeiro possui a função de disponibilizar na rede as informações criadas ou desenvolvidas pelo segundo.

Considerando a atividade preponderantemente exercida por provedores das redes sociais veicular ou disponibilizar informações, pode-se classificá-los como provedores de conteúdo. Todavia, podem ser enquadrados na categoria de provedores de hospedagem, por atuarem como intermediários entre autor de informação e público, possibilitando armazenamento e acesso a arquivos disponibilizados por provedores de conteúdo propriamente ditos. Acrescenta-se o fato de algumas redes sociais apresentarem sistema de correio eletrônico próprio, assim, seriam enquadradas em modalidade de provedor atípica.

Os provedores de *backbone*, termo traduzido como “espinha dorsal”, representam o centro esquelético, ou seja, a estrutura capaz de sustentar os tráfegos de conexão de Internet, oferecendo a infraestrutura necessária à democratização do acesso à rede mundial.

Difícilmente haverá contato entre usuários finais do serviço de Internet e provedores de backbone, pois estes vendem acesso à sua infraestrutura para empresas, as quais, por sua vez, revendem “acesso” ou “hospedagem” aos usuários diretos. Diante disso, raramente são estabelecidas relações contratuais entre usuário final e provedor de *backbone*.

Os provedores de acesso, pessoas jurídicas, oferecem serviço de conexão à Internet, viável em razão das estruturas disponibilizadas pelo provedor de backbone, possibilitando acesso de usuários de modo geral à rede mundial de computadores. “O provedor de acesso é uma espécie de ponte para a internet, é um computador provendo a conexão entre duas redes, dois sistemas de Informática. O internauta, utilizando-se de um modem, conectado à linha telefônica e de um programa cliente (*browser*), disca do seu computador para o provedor, que possui a linha dedicada à internet, transformando, assim, o computador do usuário num nó da rede”.⁷

Muitas empresas responsáveis pelo serviço de backbone também fornecem acesso à Internet. Existe entre

usuário final do serviço de Internet e empresa que disponibiliza conexão uma relação contratual que, geralmente, exterioriza relação consumerista. Esses provedores de acesso têm liberdade para estabelecer o preço do serviço prestado, atuando em regime de livre concorrência, facultando-se ao usuário a escolha do melhor.

O provedor de correio eletrônico ou e-mail fornece ao usuário da Internet, conectado previamente em razão de serviço prestado pelos provedores já abordados, acesso exclusivo, mediante uso de nome e senha pessoais, a um sistema informático de envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas, até o limite de espaço contratado no disco rígido de acesso remoto. Permite-se, somente ao contratante, acesso às informações pertinentes ao seu endereço eletrônico. São exemplos desses provedores: Hotmail, Gmail, Uol e Yahoo!.

O Provedor de hospedagem “é a pessoa jurídica que fornece o serviço de armazenamento de dados em servidores próprios de acesso remoto, possibilitando o acesso de terceiros a esses dados, de acordo com as condições estabelecidas com o contratante do serviço”.⁸ O serviço prestado por provedor de hospedagem, originado do termo inglês *hosting provider*, não se confunde com o contrato de hospedagem, pois se trata, na verdade, de contrato de cessão de espaço em disco rígido de acesso remoto, viabilizando armazenamento e acesso de arquivos no servidor, nos termos previamente contratados; assim, acessa-se arquivos armazenados de todos na rede ou apenas de pessoas determinadas previamente.

Os denominados sites de relacionamento, como o *Facebook* e o *Instagram* são enquadrados na categoria dos provedores de hospedagem, assim como os sites que têm como atividade a divulgação de vídeos ou imagens, como é caso do Youtube, todos atuando como intermediários entre o autor da informação e o público em geral. Tais provedores oferecem aos usuários espaço no próprio disco rígido, de modo a permitir a instalação de um site pessoal, realizando a manutenção técnica dessa página virtual. Este serviço é inerente ao funcionamento de provedores de conteúdo.⁹

Provedores de redes sociais atuam, em regra, como provedores de hospedagem. Entretanto, podem ser classificados como provedores de conteúdo, quando disponibilizam informações por eles criadas diretamente na Internet. Logo, a função exercida por provedores de redes sociais é, primordialmente, hospedar páginas ou arquivos disponibilizados por terceiros, possibilitando acesso aos demais internautas.

Por fim, a classificação em provedores de conteúdo enseja mais discussões doutrinárias, assim como abrange a espécie mais suscetível de ser responsabilizada diretamente por atos ilícitos praticados no âmbito virtual. Embora pareçam ser sinonímicas as expressões “provedor de conteúdo” e “provedor de informação”, doutrinadores especializados no estudo da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, especialmente Marcel Leonardi¹⁰ e Fernando Antônio de Vasconcelos,¹¹ defendem a distinção entre as referidas expressões.

Pode-se cingir os provedores de conteúdo em sentido amplo em três acepções: provedor de conteúdo em sentido estrito, provedor de informação e provedor de busca. A última classificação, trazida como espécie do gênero provedor de conteúdo, foi citada pela Ministra do STJ Nancy Andriahi,¹² em trabalho acerca da responsabilidade civil dos provedores de pesquisa via Internet.

Na linha invocada por Andriahi,¹³ os provedores de busca ou de pesquisa integram a categoria de provedor de conteúdo em sentido amplo, mas não se confundem com os provedores de conteúdo em sentido estrito e de informação, pois “não incluem, hospedam, organizam ou de qualquer outra forma gerenciam as páginas virtuais indicadas nos resultados disponibilizados, se limitando a indicar links em que podem ser encontrados os termos ou expressões de busca fornecidos pelo próprio usuário”. O exemplo mais popularizado é o site de buscas Google.

“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.”¹⁴

Assim, percebe-se que provedor de informação e conteúdo podem ser a mesma pessoa, cumulando as funções distintas, ou seja, criando e disponibilizando as informações. Costuma-se considerar inviável o provedor de hospedagem exercer controle prévio sobre informações que armazena, mas provedores de conteúdo são capazes de controlar previamente informações propagadas, delimitando o teor disponibilizado aos usuários; todavia esse último posicionamento é mitigado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, como será analisado.

2. Hipóteses de responsabilização civil aplicáveis aos provedores de serviços de internet

As relações jurídicas estabelecidas no meio virtual são formadas por usuários internautas e provedores de serviços de Internet. A maioria dos ilícitos praticados no âmbito digital são perpetrados pelos próprios usuários e, como regra geral, estes devem responder pelos próprios atos. Todavia, em situações peculiares, é possível responsabilizar os provedores de serviços de Internet por ilícitos praticados por terceiros usuários, quando detectados defeitos na prestação do serviço. Logo, o presente tópico pretende analisar diferentes formas de responsabilização de provedores por atos próprios e em razão de ilícitos de terceiros.

2.1. Responsabilidade civil do provedor de backbone

O provedor de *backbone*, conhecido como “espinha dorsal”, exterioriza a base principal de uma rede que interliga o sistema da rede mundial de computadores, do qual as empresas privadas prestadoras dos demais serviços de Internet dependerão. O provedor em análise apenas oferece infraestrutura necessária ao acesso à Internet, sem interferir em criação de conteúdo ou armazenamento de dados e informações. Assim, a responsabilidade civil irá se restringir aos contornos da atividade prestada.

Em regra, é inaplicável o Código de Defesa do Consumidor à responsabilização dessa modalidade de provedor, pois a relação jurídica estabelecida entre os demais provedores de serviços de Internet, especialmente os de hospedagem e acesso, com o provedor de *backbone*, dificilmente, configurar-se-á como relação de consumo.

Quanto à responsabilização civil por atos próprios, referida espécie de provedor poderá responder por danos causados aos demais provedores de serviços de Internet que utilizam sua infraestrutura, quando houver falhas na prestação de serviço ou defeito em equipamentos e programas informáticos disponibilizados. Nessa hipótese, Leonardi¹⁵ enfatiza que tal responsabilidade não decorre das disposições do Código de Defesa do Consumidor e sim expressamente do art. 931 do CC/2002, *in verbis*: “Ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação”.

Também haverá responsabilização do provedor de *backbone*, quando descumprido dever jurídico primário de oferecer, em igualdade de condições, estrutura necessária a todos os provedores de serviço de Internet interessados. A “livre concorrência” é princípio a ser seguido na atividade desses provedores, previsto inclusive no art. 2.º, V, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Assim, prática de diferenciação de preços representaria violação frontal a princípio basilar da “ordem econômica”, configurando responsabilização aquiliana do provedor em epígrafe, quando presentes os demais requisitos.

Regra geral, inexistente relação jurídica entre provedor de *backbone* e usuário final do serviço de Internet. Assim, logicamente, é possível inferir impossibilidade de responsabilização dessa espécie de provedor em

razão de ato ilícito praticado por terceiro usuário direto do produto ou do serviço.

Diante disso, reforça-se o entendimento de que empresa prestadora de serviço de “espinha dorsal” da Internet não pode ser responsabilizada por ilícitos não praticados diretamente, pois sua função é fornecer a estrutura técnica sem a qual as informações editadas por terceiros não chegariam ao ciberespaço. Também não é possível exigir, dos provedores em epígrafe, identificação e localização de usuários de provedores de acesso e hospedagem, mas tão somente a identificação destes provedores.

O art. 18 da Lei 12.965/2014, Marco Civil da Internet, prevê: “o provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros”.

Interpretando o referido texto legal, percebe-se a impossibilidade de responsabilização civil dessa espécie de provedor por atos ilícitos praticados por terceiros usuários da Internet.

2.2. Responsabilidade civil do provedor de acesso

Provedores de acesso são, em regra, pessoas jurídicas responsáveis por serviço de conexão à Internet e utilizam estruturas disponibilizadas pelo provedor de *backbone*, viabilizando o acesso de outros provedores ou do próprio usuário diretamente à rede, por meio de serviço de conexão eficiente, seguro e contínuo. O referido provedor fornece ao usuário o endereço eletrônico da conexão, conhecido como IP (*Internet Protocol*), mecanismo de identificação permanente de usuários da rede.

A relação jurídica estabelecida entre provedor de serviço de acesso à Internet e usuário destinatário final do serviço enquadra-se, perfeitamente, como relação de consumo. A responsabilidade civil do provedor de acesso, para fins didáticos, divide-se entre responsabilidade por atos próprios e responsabilidade em razão de ilícitos praticados por usuários finais de serviço de conexão.

A responsabilidade de provedores de acesso por seus atos próprios, quanto ao fundamento, é objetiva, nos termos da aplicação do disposto nos arts. 14 e 20 do CDC, exigindo, portanto, apenas prova de dano e nexo de causalidade entre conduta do provedor e lesão patrimonial ou extrapatrimonial suportada por usuário consumidor.

O provedor de acesso responderá em razão de falha na prestação de serviço de conexão ou em virtude de descumprimento de deveres gerais de conduta já mencionados. Exemplifica-se a responsabilização nas hipóteses de falhas na conexão, de velocidade de transmissão de dados inferior à contratada, de interrupção total da conexão, de impossibilidade de acesso a determinadas páginas, dentre outros problemas.

A extensão dos danos causados e a indenização devida são mensuradas conforme a atividade do consumidor contratante de serviços de conexão, pois as consequências da falha na prestação de serviços será maior se acarretar perda de negócios ou prazos na prestação de serviços desenvolvidos pelos consumidores. Contudo, a interrupção momentânea da transmissão de dados, quando o consumidor utiliza a rede apenas para fins de entretenimento, não ensejará indenização vultosa a título de danos materiais ou morais, podendo, no máximo, ensejar o desconto automático no valor mensal cobrado pelo serviço.

Provedores de acesso não possuem regência sobre conteúdo de informações disponibilizadas na rede, pois apenas prestam o serviço de conexão; assim, não podem impedir, salvo expressa ordem judicial, visualização de informações disponíveis na Internet. Caso violem tal dever negativo, responderão por excessos. Da mesma forma, provedores de acesso têm dever positivo de fornecer dados de conexão (endereço IP) de usuários, quando requisitados judicialmente. Assim, caso atribuam equivocadamente a conexão de um computador à Internet ao nome de determinado consumidor, descuidando de verificação prévia de nome de usuário e senha, responderão pelos danos, especialmente morais, causados.

O provedor de acesso responde por danos causados em razão da má prestação do serviço de conexão, independentemente da existência de culpa; todavia poderá alegar existência de causa excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC. Quando a má prestação do serviço decorrer de fato exclusivo do consumidor, fato de terceiro, desde que não fornecedor de componentes incorporados ao serviço, ou em razão de força maior, o provedor de acesso não será responsabilizado civilmente por danos causados ao usuário.

A lógica da responsabilização civil de provedores de acesso em razão de ilícitos praticados por terceiros é inversa à aplicada na responsabilidade por atos próprios. Embora perfeitamente aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor à responsabilização do provedor de acesso por ilícitos cometidos por terceiros, tais regras não autorizam responsabilização objetiva; isso porque esta espécie de provedor apenas age como intermediário do acesso à Internet, não exercendo domínio sobre conteúdo de informações veiculadas na rede e os ilícitos praticados por seus consumidores.

“(…) no puro provimento de acesso, a situação jurídica do provedor de acesso é semelhante à da empresa de telefonia. Ele pode controlar apenas o fluxo de mensagens, sua periodicidade e tudo o mais pertinente que se relacione ao acompanhamento do funcionamento e da eficiência do sistema, mas não tem poder para verificar conteúdos que por ali transmitem tal como a empresa de telefonia não tem o poder de verificar as conversas que tramitam pela sua rede.”¹⁶

Nessa atividade específica, inviável a aplicação da teoria intermediária da responsabilidade civil por ilícito de terceiro, a qual atribui responsabilidade ao provedor de serviço que, notificado para remover conteúdo ilícito, permanece inerte. Por não possuir ingerência sobre conteúdo veiculado na rede, não há dever legal de removê-lo.

Em consonância com a expressa previsão do art. 18 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), prevalece entendimento de que provedores de acesso à Internet serão isentos de responsabilidade por conteúdo de dados transmitidos por seus usuários. Entretanto, conforme Leonardi,¹⁷ em algumas situações, “a responsabilidade dos provedores de acesso por atos ilícitos praticados por seus usuários será subjetiva, decorrendo de eventual conduta omissiva, de negligência ou imprudência, tendo aplicação do art. 186 do Código Civil”.

Haverá responsabilização civil subjetiva de provedores de acesso por ilícitos de usuários, parafraseando Penha,¹⁸ quando aqueles não colaborarem para a identificação do autor do dano, deixando de cumprir dever positivo de oferecer o número de IP (*Internet Protocol*), necessário ao rastreamento de pessoas que acessam a rede.

O provedor de acesso deve responder, ainda, quando não interromper a prestação de serviços de conexão ao usuário que utilize o serviço reiteradamente a fim de praticar atos ilícitos, mesmo previamente informado da manifesta ilicitude perpetrada. Assim, conclui-se que só será possível a responsabilização do provedor de acesso, em razão de ilícitos de terceiros usuários do serviço de conexão, quando descumprido dever geral de conduta.

2.3. Responsabilidade civil do provedor de correio eletrônico

Provedores de correio eletrônico ou e-mail são fornecedores de serviço de acesso exclusivo de usuário, previamente conectado à Internet, à conta pessoal destinada a envio de mensagens e armazenamento de arquivos, assegurando sigilo de informações armazenadas e permitindo acesso restrito da conta ao titular, mediante nome e senha pessoais.

Imprescindível destacar a aplicação do direito fundamental à inviolabilidade das correspondências, previsto no art. 5.º, XII, da CF/1988, à correspondência virtual. A interpretação constitucional é guiada pela máxima efetividade, assim, o princípio de proteção do sigilo da correspondência convencional

estende-se ao correio eletrônico.

O risco de violação da correspondência eletrônica é superior ao de comunicações convencionais, pois a privacidade de remetente e destinatário de e-mail é ameaçada em razão da facilidade de reenvio, impressão e gravação da mensagem para utilização posterior. Uma vez enviada a mensagem, impossível dimensionar o potencial de propagação e compartilhamento na rede.

O usuário, ao firmar contrato de prestação de serviços de correio eletrônico, gratuito ou oneroso, possui legítima expectativa e confiança na segurança do serviço, ou seja, acredita que o conteúdo armazenado não será lido nem interceptado por terceiros antes de chegar ao destino. Desse modo, é dever geral do provedor de e-mail tomar precauções hábeis a assegurar inviolabilidade da correspondência eletrônica; logo, responderá por atos próprios, em razão de falha na prestação do serviço, conforme detalha Leonardi.¹⁹

“(...) o provedor de correio eletrônico responde pelos danos causados ao usuário em razão da má prestação dos serviços, tais como nas hipóteses de falhas ou atrasos no envio e recebimento de mensagens armazenadas, envio indevido de mensagens a destinatários diversos daqueles especificados pelo remetente, devolução de mensagens em razão de erros de configuração ou sobrecarga do servidor, impossibilidade de acesso à conta de e-mail por seu titular, entre outros.”

Além dos exemplos arrolados, violação da conta de e-mail por terceiro, acesso ao conteúdo armazenado e envio de mensagens por terceiros, em nome do lesado, por desídia do provedor em verificar nome e senha de acesso, ensejarão reparação civil por ato próprio do provedor de e-mail, independentemente da responsabilização civil do usuário que violou indevidamente a conta.

A responsabilidade dos provedores de correio eletrônico por atos próprios é objetiva, sendo necessária apenas prova do dano e do nexa causal. Assim, só não responderá, se demonstrar que a má prestação dos serviços decorreu das hipóteses previstas no art. 14, § 3.º, do CDC. Há questionamentos se invasão de e-mail por *hackers* configuraria hipótese de fato exclusivo de terceiro, excluindo a responsabilidade. Discorda desse posicionamento Lago Júnior:²⁰

“(...) o provedor deverá adotar toda a diligência possível para evitar a violação da correspondência do usuário enquanto estiver armazenada nos arquivos do seu servidor e estará sujeito a ressarcir os danos decorrentes dos ataques de *hackers* e *crackers* a esses arquivos. Nesse caso deve responder pelos danos aos consumidores, independentemente da existência de culpa, e só restará excluída a sua responsabilidade se provar a culpa exclusiva do próprio consumidor ou de terceiros.”

Quanto à responsabilização civil do provedor de correio eletrônico em razão de ilícitos praticados por terceiros, em regra, não se lhes imputa dever de indenizar, visto inexistir controle editorial do veiculado em contas de e-mail. Barbagalo²¹ (2003, p. 353) enfatiza não responder o provedor de correio eletrônico por recebimento de mensagens indesejadas ou ofensivas a direitos da personalidade do usuário, “uma vez que o provedor de e-mail não exerce controle editorial sobre as mensagens, o que lhe seria inclusive proibido, sob pena de violar o direito à intimidade dos usuários”.

Ponto polêmico é a responsabilidade civil do provedor de e-mail por envio de “spams”. Tartuce²² (2009) considera tal prática hipótese de abuso de direito, suscetível de reparação civil. Isso porque exterioriza conduta contrária à boa-fé objetiva, na medida em que o usuário sequer solicitou envio nem forneceu endereço de e-mail.

O simples envio de spam (mensagem eletrônica publicitária) ao usuário de Internet, ainda com conteúdo erótico, não é apto a gerar dano moral, conforme entendimento manifestado pela 4.ª Turma do STJ.²³ Apesar de voto favorável do Min. Luís Felipe Salomão, reconhecendo dano e obrigação de a empresa retirar o destinatário de sua lista de envio, os demais ministros consideraram não configurado dever de indenizar ante a possibilidade de bloqueio do remetente indesejado, aliada às ferramentas de filtro de lixo

eletrônico disponibilizadas pelos servidores de internet.

Apesar da referida decisão do STJ ter entendido pela impossibilidade de responsabilização do usuário remetente de mensagem indesejada, em sentido contrário, o projeto de reforma do Código de Defesa do Consumidor (PLS 281/2012) pretende regulamentar o envio de “spams”, permitindo-o apenas em duas situações: quando o destinatário mantém relacionamento com setor produtivo da empresa remetente ou quando autorizar expressamente o recebimento dessas mensagens.

O foco da discussão reside na responsabilidade do próprio provedor de e-mail em razão de envio de “spams”. Consoante Barbagalo²⁴ e Leonardi,²⁵ o provedor de correio eletrônico não poderá ser responsabilizado em razão do envio de mensagens não solicitadas, se não forneceu os dados da conta do e-mail para o remetente, pois o provedor não exerce triagem de conteúdo enviado.

Leonardi,²⁶ embora afaste a responsabilização do provedor de correio eletrônico, considera envio de “spams” ato ilícito ou abusivo, afirmando que cabe ao provedor providenciar o cancelamento da conta de e-mail do ofensor. Assim, para o supracitado autor, o não cumprimento dessa medida ensejaria a responsabilização do provedor em razão de ato omissivo.

2.4. Responsabilidade civil do provedor de hospedagem

Os provedores de hospedagem, do inglês *hosting providers*, são responsáveis por garantir o armazenamento de arquivos em servidores remotos, possibilitando acesso de usuário contratante, nos termos pactuados. Assim, a função principal dessa espécie de provedores é hospedar páginas ou arquivos de terceiros e disponibilizá-los aos outros internautas, conforme regras de privacidade escolhidas pelo titular dos arquivos.

Para Castro Filho,²⁷ provedor de hospedagem disponibiliza ao usuário, pessoa física ou provedor de conteúdo, espaço em equipamento de armazenagem ou servidor, a fim de que sejam divulgadas informações em um site. Estas informações são selecionadas, previamente, por usuários ou provedores destinatários do serviço de hospedagem.

A relação jurídica estabelecida entre provedor de hospedagem e usuário contratante ou provedor de conteúdo configura relação de consumo, logo, consoante assevera Leonardi,²⁸ o provedor de hospedagem responderá objetivamente, nos termos dos arts. 14 e 20 do CDC, por falhas na prestação de serviços.

Embora o provedor de hospedagem seja responsável por armazenamento de arquivos e informações, acessíveis em *web sites* contratados pelo próprio provedor de conteúdo, aquele não é responsável por criação, desenvolvimento, atualização e manutenção do referido *web site*. Diante disso, não poderá a espécie enfocada de provedor ser obrigada a garantir o funcionamento em caso de falhas existentes na programação ou no código-fonte projetados por um *web designer*.

É inerente à natureza da atividade prestada pelos provedores de hospedagem o emprego de tecnologias adequadas na prestação de serviços ou resolução eficiente de problemas decorrentes, notadamente com relação à segurança e à qualidade, o que inclui adoção de sistemas potentes de defesa contra vírus e *malwares*.

A violação ao referido dever gera o dever sucessivo de reparação cível do usuário prejudicado, cabendo a este demonstrar apenas existência de danos e nexo de causalidade entre defeito do serviço e lesão. A extensão dos danos causados é compatível com a natureza da atividade explorada pelo consumidor, pois os danos suportados por um usuário comum de Internet, para fins de entretenimento, serão distintos dos suportados por provedores de conteúdo contratantes do serviço de hospedagem.

Ainda que a falha do serviço de hospedagem resultar de defeito de componente ou equipamento fornecido por terceiros e incorporados ao serviço, como problemas na estrutura do provedor de *backbone*,

não poderá o provedor de hospedagem excluir a responsabilidade por fato de terceiro, visto que o art. 25 do CDC é aplicável à relação contratual em epígrafe.

As excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3.º, do CDC cabem, quando o provedor demonstrar culpa exclusiva do consumidor, fato de terceiro não integrante da cadeia produtiva da prestação do serviço ou força maior. A invasão ou ataque de sistemas informáticos por *hackers* ou *crakers* levanta discussões acerca do enquadramento como excludente de responsabilidade.

Por não apresentar características de imprevisibilidade e inevitabilidade do evento ou das consequências, a invasão de sistemas informáticos não configura caso fortuito ou força maior. Todavia, consoante destaca Lago Júnior,²⁹ caso a invasão resulte de táticas inovadoras contra os provedores de hospedagem não poderiam se proteger, comprovada a adoção de medidas de segurança eficientes e razoáveis, admite-se a excludente de responsabilidade por fato de terceiro.

Quanto à responsabilização civil do provedor de hospedagem por ilícitos de terceiros, *a priori*, não se configura em razão de conteúdo de informações armazenadas em seus servidores, pois a função primordial destes é fornecer suporte técnico para que dados possam ser acessados por demais internautas, nos limites delimitados pelo contratante. Assim, este possui liberdade para criar, modificar ou extinguir material publicado e armazenado pelo provedor de hospedagem.

Não se deve atribuir ao provedor de hospedagem o dever de controle editorial e fiscalização de conteúdo de páginas eletrônicas as quais oferece suporte. Corrêa³⁰ e Barbagalo³¹ imputam a responsabilidade pelo material armazenado ao autor da informação; não ao provedor contratado para oferecer serviço de hospedagem, visto que este não é titular da página.

Dessa forma, ausente domínio sobre o conteúdo veiculado nos sites, o provedor de hospedagem não pode ser responsabilizado diretamente por ilícitos de terceiros usuários. Castro Filho³² faz analogia entre provedor de hospedagem e site hospedado, tratando este como um cofre em que o proprietário poderá guardar o que lhe aprouver, enquanto aquele é o banco, que apenas armazena dinheiro ou objeto sem saber origem ou natureza da coisa guardada. “Aberto, contudo, o cofre e verificada a ilegalidade do conteúdo, assiste ao provedor o direito de imediata interrupção do serviço, sob pena de também ser corresponsabilizado.” O exemplo revela que, em regra, o provedor de hospedagem não é responsável por conteúdo veiculado na rede, salvo se, verificada a ilicitude, deixar de identificar o ofensor ou interromper o serviço prestado.

Embora diante de típica relação consumerista, não é razoável entender que a prática de ilícitos por terceiros constitua risco inerente à atividade de provedor de hospedagem. A aplicação da cláusula geral de responsabilidade objetiva do art. 927, *parágrafo único*, do CC/2002 transfere ao provedor de hospedagem dever de onisciência sobre o conteúdo veiculado na rede, portanto, não merece subsistir.

Não causando ilícito nem conhecendo o conteúdo ilícito armazenado, não será o provedor de hospedagem responsabilizado solidariamente por danos causados. Não caberia ao provedor de hospedagem juízo de valor acerca da ilicitude do conteúdo armazenado em seus servidores; assim seria legítimo violar um dever negativo de conduta dos provedores de Internet: não censurar previamente conteúdo disponibilizado na rede.

Por outro lado, defendem Leonardi³³ e Vasconcelos³⁴ que o provedor, informado pelo usuário acerca da prática supostamente ilícita e lesiva, deveria prevenir a extensão de efeitos danosos e reprimir o fato danoso, podendo responder por não adotar providências cabíveis.

A imposição de obrigação de remover conteúdo supostamente ilícito ou bloquear serviço prestado ao ofensor, tão logo notificado pelo ofendido, conferiria ao provedor juízo valorativo acerca da licitude do ato reservada ao Poder Judiciário. Noutro prisma, reflete-se acerca da extensão imoderada dos danos, caso a decisão de coibir o ilícito fosse reservada exclusivamente ao Judiciário. A preocupação está

relacionada à rapidez da expansão de danos no meio virtual. Esperar decisão judicial inviabilizaria o caráter preventivo da ação de responsabilização, às vezes, mais útil ao ofendido que a compensação pecuniária.

Por fim, o art. 19 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), com o fito de resguardar liberdade de expressão e impedir censura, previu que o “provedor de aplicação de Internet”, nomenclatura abrangente de provedores de hospedagem e conteúdo, “somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica”, não tomar as providências necessárias a tornar indisponível o conteúdo ilícito.

Da interpretação do dispositivo supramencionado, extrai-se que o provedor de hospedagem será responsabilizado subjetivamente, quando descumprir ordem judicial específica de remover conteúdo ilícito armazenado nos servidores. Evidencia-se que a dicção legal não impede a retirada do conteúdo ilícito pelos provedores, após a notificação extrajudicial do ofendido, mas condiciona a responsabilização civil daqueles em razão de omissão em cumprir ordem judicial.

2.5. Responsabilidade civil do provedor de conteúdo

O Provedor de conteúdo apresenta-se como gênero da qual decorrem três espécies: provedor de conteúdo em sentido estrito, provedor de informação e provedor de busca ou pesquisa. Parte da doutrina considera as expressões “provedor de conteúdo” e “provedor de informação” como sinônimos, todavia, estudiosos da responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, especialmente Marcel Leonardi³⁵ e Fernando Antônio de Vasconcelos,³⁶ defendem a distinção entre as referidas expressões. A última classificação foi evidenciada pela Min. Nancy Andrighi.³⁷

Os provedores de conteúdo em sentido estrito representam as pessoas naturais ou jurídicas as quais disponibilizam na rede mundial de computadores o conteúdo das informações criadas pelos respectivos provedores de informações. São aqueles que disponibilizam as chamadas páginas eletrônicas ou *web sites*, tratando de conteúdos os mais diversos possíveis. Dentre os exemplos mais emblemáticos estão os “blogs” e portais de notícias.

A marca distintiva dessa espécie de provedor reside no fato do provedor de conteúdo exercer, em regra, controle editorial prévio sobre todas as informações disponíveis em seus *web sites*. Em razão dessa característica, poderão ser responsabilizados concorrentemente com os provedores de informações, autores efetivos do conteúdo lesivo.

Destaca-se a responsabilidade civil dessa espécie de conteúdo por atos próprios como sendo objetiva, necessitando, pois, apenas a comprovação do dano e o nexo de causalidade entre a conduta do provedor e o dano. Santos³⁸ destaca que a regra é a veiculação de conteúdo próprio por essa espécie de provedores, como a autoria de notas, artigos e notícias.

Quando a informação veiculada pelo provedor de conteúdo partir de terceiros, considerados provedores de informação, a responsabilização daquele dependerá da comprovação se o provedor em análise exerce ou não controle editorial sobre o que é disponibilizado em sua página eletrônica. Tal lógica é semelhante à aplicada à responsabilização das mídias tradicionais, pelas quais respondem concorrentemente ao autor da publicação pelos danos decorrentes da sua publicação, nos termos da Súmula 221 do STJ.

Dessa maneira, havendo controle editorial sobre as informações divulgadas pelo provedor de conteúdo, identificado o teor ofensivo da publicação, e mesmo assim o provedor optar por veicular tal ato ilícito, restarão plenamente configurados os pressupostos da responsabilização civil desse.

No sentido diametralmente oposto, se o provedor de conteúdo permite a publicação de informações ofensivas de modo instantâneo, em tempo real, sem realizar moderação do conteúdo postado pelos usuários, não há responsabilização do provedor de conteúdo, mas apenas do autor da publicação

ofensiva, pois a informação disponibilizada não passou por nenhum juízo de valor do provedor. Nesse sentido, Stoco.³⁹

O provedor de conteúdo o qual não exerce controle editorial anterior à divulgação das informações veiculadas em sua página eletrônica só poderá ser responsabilizado por atos ilícitos praticados por terceiros usuários, para Leonardi,⁴⁰ “em razão de conduta omissiva consistente no desatendimento à interpeleção ou ordem judicial de bloqueio de acesso ou remoção da informação lesiva”.

Salienta-se que, à luz da previsão legal contida no art. 19 da Lei 12.965/2014, o provedor de conteúdo, assim como o provedor de hospedagem, só responderá por atos ilícitos sobre os quais não exerceu controle editorial prévio, praticados por terceiros usuários, quando omissos em relação ao cumprimento de “ordem judicial” determinando a retirada do conteúdo ofensivo. Assim, conclui-se que a inércia em retirar o conteúdo danoso, após notificado extrajudicialmente por terceiro ofendido, não é capaz de ensejar responsabilização civil do provedor de conteúdo.

A responsabilidade civil dos provedores de informação, ou seja, toda pessoa natural ou jurídica responsável pela criação das informações veiculadas pelos provedores de conteúdo, não enseja muitas dúvidas ou discussões. Tal espécie de provedor representa, na maioria das vezes, o efetivo autor do ato ilícito. Assim, será obrigado a ressarcir patrimonialmente os danos causados o efetivo causador das lesões aos direitos da personalidade no âmbito digital.

Por fim, os provedores de busca ou de pesquisa, provedor de conteúdo em sentido amplo, exercendo a função de explorar e identificar informações, arquivos ou o sítio de outros provedores e indicar *links* em que podem ser encontrados termos ou expressões de busca fornecidos pelo próprio usuário. Os exemplos mais comuns são os sites de buscas *Google*, *Yahoo* e *Bing*.

Tais provedores prestam serviços de busca de informações, por meio da utilização de algoritmo, selecionando as páginas eletrônicas mais relevantes para o tema pesquisado. As buscas obtidas pelo sistema desses provedores são ilimitadas, sendo impossível delimitar quais os *sites* referenciados são seguros ou não veiculam conteúdo ilícito, já que apresenta-se impossível a realização de filtragem prévia sobre todo conteúdo veiculado na rede e disponibilizado pelo provedor de busca por meio de *links*.

Não obstante a indiscutível existência de relação de consumo no serviço prestado pelos sites de busca via Internet, a responsabilidade deve ficar restrita à natureza da atividade por eles desenvolvida que corresponde à típica provedoria de pesquisa, facilitando a localização de informações na *web*. No que tange à filtragem do conteúdo das pesquisas feitas por cada usuário, não se trata de atividade intrínseca ao serviço prestado, assim, não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site pelo qual não exerce esse controle sobre os resultados das buscas. Dessa maneira, não é possível responsabilizar o provedor de busca ou pesquisa pelos conteúdos ofensivos presentes nos *sites* referenciados na busca.

A 3.^a turma do STJ⁴¹ decidiu que o *Google* não precisa retirar de seus resultados de pesquisa imagens e vídeos com conteúdo ofensivo. A apresentadora de televisão Xuxa Meneghel ajuizou, em outubro de 2010 na Justiça do Rio de Janeiro, ação requerendo que o *site* de busca não mostrasse *link* de *sites* que a relacionassem com as palavras “pornografia” e “pedofilia”.

O STJ entendeu que os provedores de busca não podem ser obrigados a limitar resultados, pois são apenas vias de acesso ao conteúdo e não os responsáveis pela publicação. Bem por isso, além de não responderem pelo conteúdo ilícito disponibilizado, também não podem ser compelidos a censurar a abrangência da busca.

Adotando posicionamento divergente, Binicheski⁴² entende que, embora o provedor de busca não seja capaz de fiscalizar previamente o conteúdo dos resultados apresentados aos usuários, com base nas palavras-chaves adotadas, “é possível atribuir ao provedor o dever de retirada de determinada informação que leve à violação de direito subjetivo de outrem, desde que haja conhecimento efetivo pelo

provedor desta lesão à esfera subjetiva do indivíduo”.

Em outro caso emblemático, Aécio Neves, então pré-candidato a Presidente, ajuizou duas ações na Justiça de São Paulo, requerendo a remoção de links e perfis em provedores de buscas e redes sociais da Internet, os quais relacionam seu nome ao “uso de entorpecentes”, “agressões físicas à mulher” e desvio de dinheiro durante sua gestão como governador de Minas Gerais. A ação teve como alvo os provedores de busca mais conhecidos: *Google*, *Yahoo* e *Bing*, da *Microsoft*. Na petição inicial, o então senador requereu a exclusão de notícias que o acusavam de responder por desvio de verbas na saúde em Minas e a remoção de 19 (dezenove) termos ofensivos detectados como sugestões de pesquisas feitas automaticamente.

No processo, o provedor de buscas *Google* afirmou que o autor “parecia sensível demais às críticas sobre sua atuação” e, ainda, ser impossível retirar o conteúdo sem prejudicar outras buscas relacionadas ao nome de Aécio Neves. Questionou, igualmente, o controle prévio das buscas como atentado à liberdade de expressão. O magistrado de primeiro grau não concedeu a tutela antecipada pleiteada pelo autor, assim como a Desembargadora relatora do Agravo de Instrumento interposto negou o pedido de antecipação da tutela recursal. O processo aguarda julgamento final de mérito.

A melhor solução para o impasse acerca da existência do dever dos provedores de busca de bloquear exibição de resultados para a pesquisa de conteúdos ilegais reside na própria essência do meio em que se desenvolve o conflito. A Internet é um ambiente público por excelência, assim, não caberia ao provedor restringir a liberdade de acesso aos dados da rede. Diante disso, se a página buscada possui conteúdo ilícito, cabe ao ofendido buscar medidas tendentes à supressão desse conteúdo, responsabilizando diretamente o provedor de conteúdo ou informação. Portanto, descabida a pretensão tendente a responsabilizar o provedor de busca e obrigá-lo a filtrar as opções de pesquisa.

3. Conclusão

Pretendeu-se conceituar e traçar natureza jurídica de provedores de serviço na internet, delimitando diferenças, especialmente entre provedores de *backbone*, acesso, conteúdo, hospedagem, e correio eletrônico. Analisaram-se formas particulares de responsabilização desses provedores por atos próprios e em razão de ilícitos de terceiros. Por fim, averiguaram-se tecnologias e meios empregados pelo Poder Judiciário para identificação dos usuários ofensores.

Concluiu-se que provedores de serviços de Internet são responsabilizados por atos próprios, em razão de falha na prestação do serviço, assim como, em situações excepcionais, por ilícitos praticados por terceiros usuários. Constatou-se que provedores de conteúdo e hospedagem somente são responsabilizados civilmente por conteúdo gerado por terceiro quando omissos em identificar usuários infratores ou remover conteúdo ilícito.

O Marco Civil da Internet oferece solução para grande parte das controvérsias acerca do tema, traçando meios procedimentais para correta identificação de usuários autores de ilícitos e, conseqüentemente, correlata responsabilização patrimonial por lesões aos direitos da personalidade. Paralelamente, definiu hipóteses de responsabilização dos provedores de serviços de Internet. O provedor de conexão é isento de responsabilidade em razão do conteúdo gerado por terceiro; provedores de aplicações (hospedagem e conteúdo) responderão quando descumprirem ordem judicial destinada à remoção de informação lesiva.

Dentre inovações trazidas pela Lei 12.965/2014, em relação ao entendimento jurisprudencial, concluiu-se pelo protagonismo da definição de hipóteses em que o provedor de conteúdo responderá por conteúdo gerado por terceiro, em regra geral, quando descumprir ordem judicial destinada à remoção de informação lesiva.

Ao final deste trabalho, percebeu-se que a utilização dos provedores de serviços de Internet democratizou o acesso à comunicação e ao conhecimento, entretanto inaugurou ambiente propício à lesão de direitos

fundamentais. O sopesamento entre o direito à liberdade de expressão e os direitos à privacidade, à honra e à imagem deve ser realizado diante das situações concretas envolvendo conflitos no meio virtual. A regra é o usuário infrator ser responsabilizado civilmente por ilícitos praticados no âmbito digital, no entanto, em determinadas situações, os provedores de redes sociais poderão ser responsabilizados solidariamente.

4. Referências

ANDRIGHI, Fátima Nancy. A responsabilidade civil dos provedores de pesquisa via Internet. n. 3. *Rev. TST*. vol. 78. São Paulo, 2012.

BARBAGALO, Erica Brandini. Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet. In: LEMOS, Ronaldo; Waisberg Ivo (coords.). *Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet*. São Paulo: Ed. RT, 2003.

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

BRASIL. STJ, REsp 844.736/DF, 4.^a T., rel. Min. Luis Felipe Salomão, rel. p/ acórdão Min. Honildo Amaral de Mello Castro (Des. convocado do TJP), *DJe* 02.09.2010.

_____. STJ, 3.^a T., REsp 1193764/SP (2010/0084512-0), j. 14.12.2010. rel. Min. Nancy Adrighi.

_____. Superior Tribunal de Justiça, REsp 1316921/RJ. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Maria da Graça Xuxa Meneghel. Rel. Min Nancy Adrighi. Brasília, 26.06.2012. Disponível em: [<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/22026857/recurso-especial-resp-1316921-rj-2011-0307909-6-stj>]. Acesso em: 03.11.2014.

_____. Lei 12.965/2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, 23.04.2014. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm]. Acesso em: 11.11.2014.

_____. Código Civil de 2002. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm]. Acesso em: 02.07.2014.

_____. Código de Processo Civil de 1973. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm]. Acesso em: 02.07.2014.

_____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil - texto constitucional promulgado em 05.10.1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais n. 1/1992 a 68/2011, pelo Decreto Legislativo n. 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão n. 1 a 6/1994. 35. ed. Brasília: Edições Câmara, 2012. Disponível em: [<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/1366#>]. Acesso em: 02.02.2014.

CASTRO FILHO, Sebastião de Oliveira. Da responsabilidade do provedor de internet nas relações de consumo. In: BRASIL. STJ. *Doutrina: Edição Comemorativa - 15 anos*. Brasília: Brasília Jurídica, 2005.

CORRÊA, Gustavo Tesda. *Aspectos jurídicos da Internet*. São Paulo: Sariaiva, 2000.

DAHER, Aline Alves. *A responsabilidade civil dos provedores de hospedagem da Internet*. Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: [www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/1semestre2012/trabalhos_12012/alinealvesdaher.pdf]. Acesso em: 28.10.2014.

GRECO, Marco Aurélio. Poderes da fiscalização tributária no âmbito da Internet. In: *Direito e Internet*:

relações jurídicas na sociedade informatizada. São Paulo: Ed. RT, 2001.

LAGO JÚNIOR, Antônio. *Responsabilidade civil por atos ilícitos na Internet*. São Paulo: Ed. LTr, 2001.

LEONARDI, Marcel. *Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet*. São Paulo: Ed. Juarez de Oliveira, 2005.

_____. Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet. Coordenadas fundamentais. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 15, n. 2592, 06.08.2010. Disponível em: [<http://jus.com.br/artigos/17128>]. Acesso em: 16.10.2014.

_____. A garantia fundamental do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações como condição ao pleno exercício do direito de acesso à Internet. In: SALOMÃO, George; LEMOS, Ronaldo (coords.). *Marco civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. *Internet e regulação: o bom exemplo do Marco Civil da Internet*. Leonardi Advogados, 30.04.2012. Disponível em: [<http://leonardi.adv.br/2012/04/internet-e-regulacao-o-bom-exemplo-do-marco-civil-da-internet/>]. Acesso em: 03.11.2014.

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

_____. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. rev., atual.e ampl. 2 tir. São Paulo: Ed. RT, 2004.

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

PEREIRA, Ricardo Alcântara. Ligeiras considerações sobre a responsabilidade civil na Internet. In: BLUM, Renato M. S. Opice (coord.). *Direito eletrônico – A Internet e os Tribunais*. 1. ed. São Paulo: Edipro, 2001.

REDE NACIONAL DE PESQUISA. *Guia do usuário Internet/Brasil*, versão 2.0, abril 1996, Documento n. RNP/RPU/0013D, Código CI-005. Disponível em: [http://memoria.rnp.br/_arquivo/documentos/rpu0013d.pdf]. Acesso em: 17.10.2014.

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

STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil*. 6. ed. São Paulo: Ed. RT, 2004.

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

VASCONCELOS, Fernando Antonio. *Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados*. Curitiba: Juruá, 2006.

Pesquisas do Editorial

- RESPONSABILIDADE CIVIL NA INTERNET: UMA BREVE REFLEXÃO SOBRE A EXPERIÊNCIA BRASILEIRA E NORTE-AMERICANA, de Sérgio Branco - RDCom 1/2010/80
- RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR INTERNET, de Antonio Joaquim Fernandes - RDC 26/1998/45
- RESPONSABILIDADE DE PROVEDORES PELO CONTEÚDO DE PÁGINAS NA INTERNET, de

Wagner de Castro Mathias Netto - RDCom 5/2012/235

© edição e distribuição da EDITORA REVISTA DOS TRIBUNAIS LTDA.