

FUNDAÇÃO DE ENSINO “EURÍPIDES SOARES DA ROCHA”
CENTRO UNIVERSITÁRIO EURÍPIDES DE MARÍLIA – UNIVEM
CURSO DE DIREITO

FELIPE SATO ROCHA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DIGITAL DOS PROVEDORES DE
INTERNET**

MARÍLIA
2016

FELIPE SATO ROCHA

RESPONSABILIDADE CIVIL DIGITAL DOS PROVEDORES DE
INTERNET

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Direito da Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha”, mantenedora do Centro Universitário Eurípides de Marília - UNIVEM, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Álvaro Telles Júnior

MARÍLIA
2016

ROCHA, Felipe Sato

Responsabilidade Civil Digital dos Provedores de Internet /
Felipe Sato Rocha; Orientador: Prof. Álvaro Telles Júnior. Marília,
São Paulo: [s.n.], 2016.

45f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) –
Faculdade de Direito de Marília, Fundação de Ensino “Eurípides
Soares da Rocha”.

1. Responsabilidade Civil Digital. 2. Provedores de Internet.
3. Direito Digital. 4. Sociedade Digital.

CDD: 342.1510285



FUNDAÇÃO DE ENSINO "EURÍPIDES SOARES DA ROCHA"

MANTENEDORA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO EURÍPIDES DE MARÍLIA – UNIVEM

Curso de Direito

Felipe Sato Rocha

RA: 51512-4

Responsabilidade Civil Digital dos Provedores de Internet.

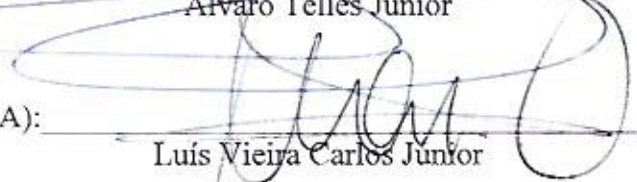
Banca examinadora do Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Programa de Graduação em Direito da UNIVEM, F.E.E.S.R, para obtenção do Título de Bacharel em Direito.

Nota: 10,0


ORIENTADOR(A):


Alvaro Telles Junior

1º EXAMINADOR(A):


Luis Vieira Carlos Junior

2º EXAMINADOR(A):


Silvia Helena de Almeida Stefano

Marília, 02 de dezembro de 2016.

Dedico este trabalho a minha família, que sempre esteve ao meu lado nesta reta final, bem como aos verdadeiros amigos que sempre me apoiaram e me deram forças para continuar e, ainda, as demais pessoas que me ajudaram direta ou indiretamente durante esta árdua jornada de último ano.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a **Deus** por toda sabedoria e saúde para que eu pudesse concluir o presente trabalho, bem como a toda minha família que me apoiou nesses anos de graduação, me dando a base essencial para poder prosseguir.

Aos meus **amigos** pelos momentos inesquecíveis vividos que me proporcionaram alegria e forças para continuar.

Ao meu **orientador** pela paciência e dedicação para corrigir o presente trabalho.

A todos ao meu redor que de alguma forma me ajudou, incentivou e não me deixou faltar forças para continuar, sempre com palavras e pensamentos positivos.

Deixo aqui o meu muito obrigado a todas essas pessoas especiais que participaram comigo da minha trajetória.

“O período de maior ganho em conhecimento e experiência é o período mais difícil da vida de alguém, mas também o mais valioso”.
(Dalai Lama)

ROCHA, Felipe Sato. **Responsabilidade Civil Digital dos Provedores de Internet**. 2016. 45fls. Trabalho de Curso Bacharelado em Direito – Centro Universitário Eurípides de Marília, Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha”, Marília, 2016.

RESUMO

O presente trabalho irá expor as constantes mudanças que a sociedade passou e vem passando com os avanços tecnológicos, mudanças que o direito deve acompanhar, recebendo regulamentação específica apenas na data de 23/04/2014 com a Lei nº 12.965 do Marco Civil da Internet, a qual venho para regularizar este universo jurídico que antes só encontrava respaldo na doutrina e na jurisprudência, trazendo consigo diversos direitos aos usuários, princípios norteados do uso da Internet e, principalmente, a responsabilização dos causadores de dano neste universo digital, regularizando a situação dos provedores de internet nesta ocasião, já que ficava mais difícil de concluir sobre sua responsabilização ou não. O presente estudo visa a responsabilidade civil digital dos provedores de internet, os quais possuem uma variedade de espécies, sendo responsabilizados guardada a peculiaridade de cada um e de cada caso concreto, bem como as especificidades constantes no presente trabalho.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil Digital. Provedores de Internet. Direito Digital. Sociedade Digital.

ROCHA, Felipe Sato. **Responsabilidade Civil Digital dos Provedores de Internet**. 2016. 45fls. Trabalho de Curso Bacharelado em Direito – Centro Universitário Eurípides de Marília, Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha”, Marília, 2016.

ABSTRACT

This work will expose the constant changes that society has undergone and passed with technological advances, changes that the law must follow, receiving specific regulation only on the date of 04.23.2014 with Law No. 12.965 of the Civil Marco Internet, which come to rectify this legal universe that previously only found support in doctrine and jurisprudence, bringing with it various rights to users, guided principles of Internet use and mainly the responsibility of damage causing this digital universe, regularizing the situation of internet providers on this occasion, as it was more difficult to conclude about their accountability or not. This study aims to digital civil liability of Internet service providers, which have a variety of species, being blamed saved the uniqueness of each and every case, as well as the specifics contained in this work.

Key-Words: Digital Liability. Internet providers. Digital Law. Digital Society.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
CAPÍTULO 1 - A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E A GERAÇÃO DA INTERNET	11
1.1 O Direito Digital e a Nova Realidade.....	11
1.2 A Sociedade Digital.....	14
1.3 Elementos e Características do Direito Digital e do Marco Civil da Internet.....	18
CAPÍTULO 2 - RESPONSABILIDADE CIVIL EM AMBIENTES DIGITAIS.....	22
2.1 Estudo Sobre Responsabilidade Civil	22
2.2 Espécies de Provedores de Internet	25
2.3 A Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet	27
CAPÍTULO 3 - RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES: ESPECIFICIDADES	31
3.1 Dever de Retirada Imediata do Conteúdo Ofensivo.....	31
3.2 Dever de Identificação e Guarda dos Dados Identificadores dos Usuários.....	35
3.3 Responsabilidade dos Provedores de Pesquisa Virtual pelos Resultados das Buscas.....	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS	45

INTRODUÇÃO

A tecnologia vem evoluindo constantemente e, com ela, novos hábitos vão se criando, coisas que eram inimagináveis de se fazer alguns anos atrás com um simples telefone celular, hoje virou realidade com os poderosos *smartphones* e, esse é o ideal da sociedade digital.

Quando se fala em sociedade da informação, isso significa que nos dias de hoje ficou muito mais simples de se obter informações, das pessoas se comunicarem, de realizar compras pela internet, estudar pela internet, entre outras diversas atividades. A comunicação entre as pessoas nessa sociedade da informação se dá de forma instantânea, como tudo que é realizado no mundo da internet se propaga de uma forma muito rápida e, assim, surge novos problemas para o mundo jurídico adaptar-se.

Atualmente, a Lei nº 12.965, de 23/04/2014, chamada de Marco Civil da Internet, trouxe diversos direitos e garantias aos usuários da internet, bem como a responsabilidade dos provedores de internet no caso de dano a seus usuários, visando regulamentar os atos praticados na internet.

O Comitê Gestor de Internet no Brasil (CGI), oficializou através de uma resolução, os princípios para a governança e uso da internet no Brasil, que estudaremos a seguir, tais como: liberdade, privacidade e direitos humanos; governança democrática e colaborativa; universalidade; diversidade; inovação; neutralidade da rede; inimizabilidade da rede; funcionalidade, segurança e estabilidade; padronização e interoperabilidade; ambiente legal e regulatório.

Desta forma, com o surgimento da legislação do Marco Civil da Internet e com os princípios norteadores da internet, a regulação deste mundo virtual está muito mais avançada atualmente, todavia ainda existem lacunas na legislação sobre assuntos que o legislador não tratou.

Com isso, estudaremos no presente trabalho a responsabilidade dos provedores de internet de acordo com as peculiaridades de cada um. As principais espécies de provedores de internet que abordaremos são os provedores de acesso, os provedores de serviço e os provedores de informação.

Ainda neste sentido, abordaremos algumas especificidades que ocorrem no mundo digital acerca da responsabilidade civil dos provedores, quando estes tem o dever de retirada imediata do conteúdo ofensivo, dever de guarda dos dados identificados dos usuários e, por fim, a responsabilidade dos provedores de pesquisa virtual pelos resultados das buscas.

Diante de todo o exposto, iremos concluir pela responsabilidade civil dos provedores de internet à luz do Marco Civil da Internet, sendo uma realidade na sociedade digital em que vivemos, encontrando diversos casos envolvendo provedores de internet e responsabilidade civil.

CAPÍTULO 1 - A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E A GERAÇÃO DA INTERNET

A tecnologia vem evoluindo de forma imensurável, trazendo novidades e hábitos na nova geração, a chamada geração da internet, já que anos atrás sequer imaginávamos que *smartphones*, por exemplo, assumissem funções que nem os melhores computadores da época obtinham, trazendo gráficos e desempenhos invejáveis.

Atualmente, na sociedade da informação, é inacreditável como a resposta via internet se dá tão rapidamente, possibilitando a interação entre povos das mais diferentes culturas de forma instantânea e global com apenas um clique, não possuindo fronteiras.

Há pouco mais de quarenta anos, a Internet não passava de um projeto, o termo “globalização” não havia sido cunhado e a transmissão de dados por fibra óptica não existia. Informação era um item caro, pouco acessível e centralizado. O cotidiano do mundo jurídico resumia-se a papéis, burocracia e prazos. Com as mudanças ocorridas desde então, ingressamos na era do tempo real, do deslocamento virtual dos negócios, da quebra de paradigmas. Essa nova era traz transformações em vários segmentos da sociedade – não apenas transformações tecnológicas, mas mudanças de conceitos, métodos de trabalho e estruturas. O Direito também é influenciado por essa nova realidade. A dinâmica da era da informação exige uma mudança mais profunda na própria forma como o Direito é exercido e pensado em sua prática cotidiana (PINHEIRO, 2013, p. 47).

A Internet, atualmente, não está mais ligada à simples rede mundial de computadores como era na época em que surgiu, hoje ela está presente nos celulares, televisões, carros e diversos outros itens, possibilitando um acesso à informação e interatividade muito mais amplo e eficaz.

De acordo com Pinheiro (2013, p.49), “toda mudança tecnológica é uma mudança social, comportamental, portanto jurídica”. É neste sentido que o Direito deve acompanhar a evolução tecnológica presente na sociedade, na geração da internet, já que com as mudanças surgem novas questões jurídicas a qual o Direito deve adaptar-se e solucionar visando normas e princípios.

1.1 O Direito Digital e a Nova Realidade

A tecnologia e a internet que andam lado a lado estão em constante evolução e, conforme dispõe a obra de Farias, Rosenvald e Braga (2015, p.703), “serviços bancários,

turismo, modos de deslocamento na cidade, compras em geral, música, cultura, educação, quase todas as áreas das relações sociais parecem ter sofrido fortes mudanças com o efetivo ingresso da internet em nossas vidas”.

A internet – que surgiu como uma forma de interligação, de modo descentralizado, dos computadores militares americanos – passou a ser utilizado comercialmente nos Estados Unidos em 1987. Foi então que ganhou essa denominação, internet. No Brasil, a internet chegou em meados da década de noventa (em 1995, especificamente, é publicada uma norma do Ministério das Comunicações que marca esse início). A internet, sob o prisma técnico, é a conexão entre protocolos, conhecidos como IPs (*internet protocols*). Esse IP, uma espécie de endereço digital, permite que as investigações descubram (ou tentem descobrir) de onde partiram certas postagens na rede. Há, ainda, os nomes de domínio (*domain name system*), que são os endereços que digitamos para chegarmos aos *sites*, complementados pelas respectivas terminações (*top level domains*), que são os finais dos endereços, após o ponto (ou o último ponto, se houver mais de um: *.com*, *.gov*, *.jus*). Nós nos deslocamos pela internet usando navegadores (*browsers*). Não por acaso, usamos o verbo *navegar* (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA, 2015, p.703).

Após o surgimento da internet, e na nova realidade em que vivemos, é que o Direito Digital surge com a necessidade de regulamentar as novas situações que a internet trouxe e vem trazendo a cada dia, buscando através de novos instrumentos se adaptar à nova realidade, ou adequar normas já existentes às relações virtuais.

Pinheiro (2013, p.75) afirma que “o Direito Digital consiste na evolução do próprio Direito, abrangendo todos os princípios fundamentais e institutos que estão vigentes e são aplicados até hoje [...]”. Desta forma, o Direito Digital visa instituir novos institutos e elementos para o pensamento jurídico para que o Direito possa se adaptar à nova realidade da era digital, buscando ainda remédio jurídico em todas as áreas aplicadas ao Direito Digital (Direito Civil, Direito Autoral, Direito Contratual, Direito Econômico, Direito Financeiro, Direito Tributário, Direito Penal, Direito Internacional, etc.).

A partir do momento em que a internet devido a sua velocidade de comunicação passa a ter grande relevância jurídica, o Direito deve intervir buscando os remédios jurídicos necessários a fim de criar uma segurança ao ordenamento jurídico e na sociedade, devendo ser amparado pelas várias áreas do Direito.

A proposta é que o Direito siga sua vocação de refletir as grandes mudanças culturais e comportamentais vividas pela sociedade. No Direito Digital prevalecem os princípios em relação às regras, pois o ritmo de evolução tecnológica será sempre mais veloz que o da atividade legislativa. Por isso, a disciplina jurídica tende à autorregulamentação, pela qual o conjunto de

regras é criado pelos próprios participantes diretos do assunto em questão com soluções práticas que atendem ao dinamismo que as relações de Direito Digital exigem (PINHEIRO, 2013, p.76).

A doutrina estabelece ainda, que o dia 25 de março de 2014 entrou para a história, sendo aprovado o Marco Civil da Internet, Lei 12.965, promulgada em 23 de abril, que dispõe sobre os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

De acordo com Leite e Lemos (2014, p. 252), “o Marco Civil foi rotulado pela mídia e especialistas no assunto de “Constituição da Internet”. Os autores da obra concordam com o termo utilizado de “Constituição da Internet” já que a lei do Marco Civil é considerada uma grande evolução para o Direito Digital.

Neste contexto, o Marco Civil trouxe em seu corpo de lei diversos princípios, direitos, deveres e garantias fundamentais que, conforme afirmam Leite e Lemos (2014, p. 252) “[...] materialmente, são de índole constitucional. Em outras palavras, o Marco Civil é bastante generoso no tocante ao rol de direitos e garantias fundamentais. Liberdade, igualdade e privacidade constituem a base do Marco Civil”.

O Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014 – estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Reconhece, no art. 2º, que a disciplina do uso da internet tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da diversidade, a abertura e a colaboração, a livre-iniciativa, a livre-concorrência, a defesa do consumidor e a finalidade social da rede. Reconhece a lei, como não poderia deixar de ser, a escala mundial da internet.

(...)

O Marco Civil tem por objetivo promover o direito de acesso à internet a todos (art. 4º). O acesso à internet é tido como essencial ao exercício da cidadania (art. 7º). Na interpretação da lei em questão deve-se levar em conta – além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos – a natureza da internet, seus usos e costumes próprios, além de sua relevância na promoção, inclusive social e cultural, do ser humano (art. 6º). (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA, 2015, p. 728)

Vejamos uma proposta de emenda constitucional que tramita pelo Congresso Nacional, o qual tem relação com o art. 7º do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), que trata o acesso à internet como essencial ao exercício da cidadania.

Embora consagrada como objetivo da regulação do uso da internet no Brasil, a promoção de acesso à internet é matéria objeto de proposta de emenda constitucional, ora em tramitação no Congresso Nacional, dada a relevância do seu conteúdo. A proposta de emenda constitucional de nº 479-A, de 2010, de relatoria do Deputado Sebastião Bala Rocha pretende acrescentar o inciso

LXXIX ao artigo 5º da Constituição Federal, para incluir o acesso à internet em alta velocidade entre os direitos fundamentais do cidadão. Devemos chamar atenção para o fato de a proposta pretender não apenas universalizar o uso da internet no Brasil, mas universalizar de maneira eficaz e eficiente, posto que fez constar os vocábulos *alta velocidade* no peceito em comento. Sustenta, para tanto, que o acesso à banda larga tornou-se fundamental para o desenvolvimento socioeconômico dos países, assinalando, também, a existência de pesquisas que comprovam que um aumento “*na penetração do número de acessos de banda larga em dez por cento tem o potencial um provocar o acréscimo de 1,3% no Produto Interno Bruto do País*” (LEITE; LEMOS, 2014, p. 253-254).

Além de regulamentar o uso da internet, a grande importância da lei foi não deixar a essência do Direito Digital e tratar o acesso à internet como essencial ao exercício da cidadania, prevalecendo os fundamentos e princípios jurídicos que norteiam o Direito Digital, bem como os usos e costumes próprios e, claro, os diversos outros ramos do Direito que auxiliam na regulamentação do Direito Digital.

1.2 A Sociedade Digital

A doutrina menciona que vivemos hoje na chamada sociedade digital-comunitária, sociedade essa que vive num mundo conectado aos meios digitais, a qual alterou comportamentos, hábitos e expectativas dos seres humanos, possibilitando novas experiências, como por exemplo, fazer amizades e conhecer seu parceiro afetivo através da internet.

Quantos de nós não levantamos pela manhã e a primeira coisa a se fazer é olhar o celular e, como bem cita Farias, Rosenvald e Braga (2015, p.705), “quando perdemos nossos celulares, é como se perdêssemos parte de nossa identidade, pois muito que é nosso lá está: fotos, vídeos, contatos, *e-mails*, compromissos”.

É praticamente impossível nos dias de hoje passar dias, horas ou até minutos desconectados do mundo digital, já que a tecnologia e a mídia digital estão presentes em todos os lugares, seja no celular, na TV, no carro, no trabalho, na escola, ou seja, é cada vez mais frequente o ser humano permanecer 24 horas ligado à tecnologia, nos tornando refém desses mecanismos.

Talvez nem possamos mais dizer que a internet é uma rede mundial de computadores. Os computadores, hoje, são só apenas mais um modo de conexão. Ninguém imaginava, há poucos anos – num capítulo que tratasse da responsabilidade civil digital – que o computador pudesse estar em plano

secundário. É o que parece ocorrer atualmente. Celulares e *tablets* assumem funções que antes eram só dos computadores. Em 2013 – pela primeira vez no Brasil – o número de *tablets* vendidos superou o de computadores. Temos, atualmente, e cada vez mais, celulares, televisores, carros, casas e eletrodomésticos conectados à internet. Muitos de nós não podem sequer conceber a ideia de ficar dias – horas ou minutos, no caso dos mais ávidos – desconectados (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA, 2015, p. 704).

Como bem menciona Farias, Rosenvald e Braga (2015, p. 706), “não só a forma de aquisição é digital (pedimos, por exemplo, táxis ou pizzas pela internet) [...]”, como, também, diversos serviços se desmaterializaram, já que atualmente a realidade é dos *e-books*, Ensino a Distância e, também, por exemplo, do Processo Judicial Eletrônico (PJe). “Não há bem físico palpável, nos moldes do mundo físico-convencional” conforme afirma Farias, Rosenvald e Braga (2015, p. 706).

Temos na realidade da sociedade digital o chamado *e-learning*, que se configura pelo aprendizado digital, onde atualmente possuem diversos cursos reconhecidos pelo MEC, ou até mesmo aulas disponíveis no Youtube. A Educação a Distância (EAD) se tornou realidade, sendo cada vez mais frequentes as faculdades e cursinhos adotarem este método de ensino.

Conforme publicou Hipólito (2012) em um artigo no Jornal Estadão na internet:

A cada dia, mais brasileiros se matriculam em cursos de educação a distância (EAD), especialmente no âmbito do ensino superior, o que é uma excelente notícia. De acordo com dados do Censo da Educação Superior de 2010, a EAD, que praticamente inexistia dez anos atrás, já responde pelo percentual de 14,6% do total das matrículas na graduação. Em 2001, apenas 5.359 estudantes estavam matriculados na modalidade de cursos a distância. Uma década depois, esse número aumentou 170 vezes, chegando a 930.179 estudantes.

Ao contrário do que ocorria em um passado recente, hoje a educação a distância no Brasil não pode mais ser considerada sinônimo de ensino de baixa qualidade. A situação de fato mudou, e muito: os graduados em EAD tiveram, em média, 6,7 pontos a mais no resultado final do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), na comparação com os resultados dos alunos oriundos dos cursos presenciais, conforme revela o “Censo EAD.BR – Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2012”, realizado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED).

A verdade é que o advento da internet criou um cenário totalmente novo para a educação a distância. Não se trata mais de realizar os estudos por meio de materiais impressos tradicionalmente enviados aos alunos pelo correio. Com a rede mundial de computadores e demais avanços tecnológicos nas telecomunicações, esse tipo de educação a distância tradicional está em franco declínio.

Neste contexto, estamos numa progressiva desmaterialização dos bens na sociedade digital e, outro exemplo presente na própria área do Direito é o Processo Judicial eletrônico (PJe), sistema desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com os tribunais e a participação da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) para a automação do Judiciário.

Segundo o próprio site do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), vejamos um breve histórico acerca do Processo Judicial eletrônico (PJe) no Brasil:

O Processo Judicial Eletrônico (PJe), sistema de informática desenvolvido pelo CNJ em parceria com os tribunais para a automação do Judiciário, foi lançado oficialmente em 21 de junho de 2011 pelo ministro Cezar Peluso, presidente do CNJ. No dia seguinte (22/06), presidentes de tribunais de todo o país participaram de uma apresentação detalhada do sistema e receberam um manual para auxiliar os técnicos na instalação dos softwares. O evento foi transmitido ao vivo pelo portal do CNJ e contou com 1.315 acessos, sendo 135 simultâneos. Além disso, 32 tribunais retransmitiram a apresentação via streaming aos seus servidores.

Entenda o PJe

O sistema Processo Judicial eletrônico (PJe) é um software elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a partir da experiência e com a colaboração de diversos tribunais brasileiros.

O objetivo principal do CNJ é manter um sistema de processo judicial eletrônico capaz de permitir a prática de atos processuais pelos magistrados, servidores e demais participantes da relação processual diretamente no sistema, assim como o acompanhamento desse processo judicial, independentemente de o processo tramitar na Justiça Federal, na Justiça dos Estados, na Justiça Militar dos Estados e na Justiça do Trabalho.

Além disso, o CNJ pretende convergir os esforços dos tribunais brasileiros para a adoção de uma solução única, gratuita para os próprios tribunais e atenta para requisitos importantes de segurança e de interoperabilidade, racionalizando gastos com elaboração e aquisição de softwares e permitindo o emprego desses valores financeiros e de pessoal em atividades mais dirigidas à finalidade do Judiciário: resolver os conflitos.

Conforme afirma Pinheiro (2013, p.67) em sua obra, o mundo financeiro também vem se adaptando à realidade da sociedade digital, conforme dispõe:

O mundo financeiro também persegue essa mesma facilidade de comunicação, investindo grandes somas na modernização dos equipamentos para permitir a criação de uma comunidade financeira mais dinâmica. Os chamados programas de *home-brokers* já são uma realidade. Seguindo a necessidade de corte de gastos e controles maiores sobre as filiais, as empresas passam a investir em redes de comunicação interna, conectando todas as suas operações mundiais. Nesse estágio, os executivos experimentam plenamente as facilidades da comunicação rápida, economizando papel, pulsos telefônicos, viagens e tempo.

Neste sentido, todos os setores e áreas da sociedade buscam se organizar com a realidade da nova era da sociedade digital e, neste sentido, o Direito também deve acompanhar as mudanças tecnológicas presentes em nosso dia a dia.

De acordo com Pinheiro (2013, p.69), ainda, vejamos:

A globalização da economia e da sociedade exige a globalização do pensamento jurídico, de modo a encontrar mecanismos de aplicação de normas que possam extrapolar os princípios da territorialidade, principalmente no tocante ao Direito Penal e ao Direito Comercial. Essa tendência da globalização do próprio Direito não é nova. O Direito Internacional Privado de algum modo já vem, por meio de Convenções e Tratados Internacionais, tentando estabelecer critérios mais uniformes de análise jurídica entre os vários Estados nacionais. Para o Direito Digital, porém, a questão vai além: devem ser criados novos princípios de relacionamento, ou seja, diretrizes gerais sobre alguns requisitos básicos que deveriam ser atendidos por todos os usuários da rede. A resolução dessas questões já possibilitaria segurança maior nas relações virtuais. O que é diferente de se criarem normas específicas cuja aplicação e eficácia ficassem muito limitadas no tempo e no espaço.

Algumas questões presentes na nova Era Digital estão sendo questionadas pelos doutrinadores, onde comparam países desenvolvidos e aqueles que estão em desenvolvimento, já que a sistemática em cada um deles com a nova era digital funcionam de diferentes formas.

Outra consequência da sociedade convergente é o aumento da distância entre países desenvolvidos e em desenvolvimento, em razão do que se chama de analfabetismo digital – um problema político-social consistente em ter uma massa de trabalhadores não preparada para o uso das novas tecnologias. A preocupação não é apenas educacional: afeta a capacidade de aproveitamento de mão de obra, até mesmo de nível superior. O fenômeno de marginalização social se dá pela incapacidade dos indivíduos de conhecer e dominar as novas tecnologias – não basta saber escrever, é preciso saber enviar um *e-mail*. Ao mesmo tempo que a Era Digital abre maiores possibilidades de inclusão, a exclusão torna-se mais cruel. Aqueles que não tiverem existência virtual dificilmente sobreviverão também no mundo real, e esse talvez seja um dos aspectos mais aterrados dos novos tempos (PINHEIRO, 2013, p.69-70).

Assim, com a nova realidade da sociedade digital, certamente trouxe grandes benefícios, porém deve-se ficar atento e tomar os devidos cuidados, pois gera também, uma ampliação dos riscos eminentes em todas as áreas da sociedade e, conforme afirmam Farias, Rosenvald e Braga (2015, p. 707), “o mundo digital requer outras e novas formas de pensar o direito, que talvez não sejam aquelas que nortearam o mundo físico-convencional”.

1.3 Elementos e Características do Direito Digital e do Marco Civil da Internet

No Direito Digital, são aplicados diversos princípios e soluções que estão na base do Direito Costumeyro, pois para o Direito Digital essas aplicações facilitam alcançar o efetivo resultado a que se quer chegar, em razão da tecnologia estar sempre em constante evolução e mudança, conforme afirma Pinheiro (2013, p.77), “[...] o Direito Digital estabelece um relacionamento entre o Direito Codificado e o Direito Costumeyro, aplicando os elementos que cada um tem de melhor para a solução das questões da Sociedade Digital”.

Os elementos que amparam o Direito Digital são: a generalidade, a uniformidade, a continuidade, a durabilidade e a notoriedade (ou publicidade). Estes elementos devem se ajustar ao Direito Digital de acordo com o tempo em que é aplicado, pois conforme dito acima, a tecnologia está em constante evolução, mudando inclusive os hábitos da sociedade.

O Direito Digital traz grande importância em duas práticas jurídicas que consistem na “analogia e na arbitragem”, analogia para buscar em outras áreas do Direito soluções para os conflitos, e arbitragem, pois o Direito Digital busca solucionar os conflitos de maneira célere.

Uma das principais características do Direito Digital é a generalidade, onde determina que determinado comportamento deva ser repetido diversas vezes para se tornar uma regra, observando, porém, as constantes mudanças tecnológicas, já que se tratando de tecnologia um hábito que era comum alguns anos atrás, pode mudar facilmente com o avanço tecnológico.

Para entendermos os próximos três princípios, sendo eles a uniformidade, a continuidade e a durabilidade, vejamos o pensamento lógico da renomada doutrinadora:

Sua aplicação imediata cumpre outra característica introduzida pelo Direito Costumeyro: a uniformidade. Se um consumidor tem uma decisão favorável contra um *site* que lhe vendeu algo e não colocou claramente um contato direto para reclamações em suas páginas, então é recomendável que todos os outros *sites* com problemas semelhantes procurem adequar-se a tal posicionamento, a fim de que não sofram as mesmas sanções. A morosidade causa pela não aplicação desses preceitos incentiva a elitização e o casuísmo, faz com que os mais fracos fiquem marginalizados perante a Justiça e não incentiva os consumidores a buscarem seus direitos. Por isso, a continuidade é importante, ou seja, essas decisões devem ser repetidas ininterruptamente, dentro de um princípio genérico e uniforme. A durabilidade é responsável pela criação da crença no uso desses elementos. A segurança do próprio ordenamento jurídico depende disso, assim como depende a competitividade das empresas quanto a necessidade de respostas rápidas para atuar num cenário de negócios cada vez mais globalizado e digital (PINHEIRO, 2013, p.78).

Por fim, outra característica utilizada pelo Direito Digital é a notoriedade, que consiste na publicidade das decisões arbitrais para que sirva de norte em outros casos semelhantes, fazendo com que diminua decisões diferentes à casos semelhantes.

Para que o Direito Digital seja aplicado de forma correta, a prova é um fator importante neste meio. Segundo Pinheiro (2013, p.79):

A prova é outra questão importante para a correta aplicação do Direito no mundo digital. Há hipóteses de inversão do ônus da prova devido, principalmente, aos princípios já protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Um exemplo são as empresas que montam banco de dados de seus usuários na Internet: se o banco de dados for utilizado de forma incorreta ou ilegal, não cabe ao usuário que se sentiu lesado provar tal fato, mas à empresa acusada provar que não agiu dessa forma. É importante ressaltar que a prova em meios eletrônicos é mais facilmente averiguada do que no mundo real, uma vez que há como rastrear quase tudo o que acontece. Esta memória de dados e acontecimentos entre máquinas, equipamentos, *softwares* permite que peritos especializados possam localizar, por exemplo, um *hacker* criminoso em qualquer parte do mundo, assim como identificar se uma compra foi feita em certo horário, por determinado IP e em determinado endereço.

No Direito Digital, muitas relações se dão através de contratos, razão pela qual prevalece aqui o princípio *pacta sunt servanda* (princípio afirmativo de que os contratos existem para serem cumpridos, obrigando as partes nos limites da lei), ou seja, o contrato faz lei entre as partes.

Acerca das características do Direito Digital, vejamos:

As características do Direito Digital, portanto, são as seguintes: celeridade, dinamismo, autorregulamentação, poucas leis, base legal na prática costumeira, o uso da analogia e solução por arbitragem. Esses elementos o tornam muito semelhante à *Lex Mercatoria*, uma vez que ela não está especificamente disposta em um único ordenamento, tem alcance global e se adapta às leis internas de cada país de acordo com as regras gerais que regem as relações comerciais e com os princípios universais do Direito como a boa-fé, *suum cuique tribuere* (dar a cada um o que é seu), *neminem laedere* (a ninguém lesar) e *honeste vivere* (viver honestamente) (PINHEIRO, 2013, p. 80).

Além dos princípios apresentados acima pela doutrina, especialmente fazendo comparação com o Código de Defesa do Consumidor, vejamos alguns princípios que o Comitê Gestor de Internet no Brasil, o qual, através de uma Resolução, aprovou os seguintes princípios:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.Ambiente legal e regulatório: O ambiente legal e regulatório deve preservar a dinâmica da Internet como espaço de colaboração.

(<http://www.cgi.br/resolucoes/documento/2009/003>)

Vejamos, ainda, alguns conceitos apresentados pela legislação do Marco Civil da Internet, em seu artigo 5º:

Artigo 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;

II - terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;

III - endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;

IV - administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional

responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao País;

V - conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI - registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

VII - aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e

VIII - registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP.

Segundo Pinheiro (2013, p.80), “[...] Direito é a somatória de comportamento e linguagem e, hoje, esses dois elementos estão mais flexíveis do que nunca, fato que demonstra que um direito rígido não deverá ter uma aplicação eficaz”.

Neste sentido, o Direito Digital não é algo totalmente novo, já que adotou a maioria dos princípios já existentes em nosso universo jurídico, a questão é adaptar esses princípios ao Direito Digital, bem como observar à época em que está sendo aplicado.

CAPÍTULO 2 - RESPONSABILIDADE CIVIL EM AMBIENTES DIGITAIS

Na era digital em que vivemos com as grandes evoluções da tecnologia, evidente que, concomitantemente, o potencial de danos no mundo digital aumenta, surgindo, portanto, a responsabilidade civil digital, decorrente da existência denexo causal entre o ato e o dano produzido, levando-se em consideração, ainda, que a responsabilidade é um fenômeno social.

Os danos produzidos no mundo digital possuem algumas peculiaridades em relação aos danos produzidos na sociedade, já que no mundo digital surge a indagação de quem deve ser responsabilizado pelo dano, entrando, neste contexto, os provedores de internet.

Assim, abordaremos adiante a responsabilidade civil como fenômeno social e a responsabilidade civil no mundo digital dos provedores de internet à luz da lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Lei do Marco Civil da Internet) que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

2.1 Estudo Sobre Responsabilidade Civil

A palavra "responsabilidade" origina-se do latim *respondere*, que encerra a ideia de segurança ou garantia da restituição ou compensação do bem sacrificado. Teria, assim, o significado de recomposição, de obrigação de restituir ou ressarcir (GONÇALVES, 2010, p. 41).

Segundo Diniz (2003, p.3), quando se fala em responsabilidade civil, fala-se em reparação de um dano causado por outrem, este dano poderá ser tanto moral quanto patrimonial. A essência da responsabilidade civil e a ordem do direito é que nenhuma ofensa poderá ficar sem a reparação justa, pois o lesado terá direito de ser ressarcido pelo dano sofrido. Basicamente, quando falamos em responsabilidade civil, se fala em restituir, reparar o dano ocasionado, buscando-se compensar o lesado para que haja um equilíbrio social, tendo como um dos pressupostos a existência de umnexo causal, ou seja, relação entre o ato praticado e o dano por ele produzido.

Neste sentido, vejamos o disposto no artigo 186 combinado com o artigo 927 e parágrafo único, ambos do Código Civil brasileiro (VADE MECUM, 2011, p. 175 e 230):

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.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (art. 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.

Assim, diante do que foi exposto, a responsabilidade civil surgirá a partir de um dano ocasionado a outrem, a fim de reparar o lesado e, conforme mencionam Farias, Rosenvald e Braga (2015, p.6), atualmente, “o caminho percorrido pela maior parte dos estudiosos do direito civil é o de abrir espaço para a responsabilidade independente de culpa, sob pressão de conceitos como os de solidariedade, segurança e risco, que tendem a ocupar o lugar da culpa, com o deslocamento da ênfase que antes recaía no autor presumido do dano e hoje recai na vítima, em vista da reparação pelo dano sofrido”.

A doutrina classifica, ainda, a responsabilidade civil como sendo um fenômeno social, presente no dia-a-dia, visando o equilíbrio na vida social, principalmente nas relações virtuais em que milhares de pessoas estão conectadas ao mesmo tempo, ou, ainda, efetuando diferentes tipos de serviços e atividades via *internet*, a qual enseja grande demanda no instituto da responsabilidade civil.

Neste sentido, vejamos alguns conceitos da responsabilidade civil que citam este instituto como sendo um fenômeno social:

Quem pratica um ato, ou incorre numa omissão de que resulte dano, deve suportar as consequências do seu procedimento. Trata-se de uma regra elementar de equilíbrio social, na qual se resume, em verdade, o problema da responsabilidade. Vê-se, portanto, que a responsabilidade é um fenômeno social. (LYRA, 1977, p. 30)

Em primeiro lugar, a responsabilidade civil é um fenômeno social. Para o Direito, um dos principais pressupostos da responsabilidade civil é a existência de nexos causal entre o ato e o dano por ele produzido. Muito mais importante que o ato ilícito que causou o dano é o fato de que esse dano deve ser ressarcido (PINHEIRO, 2013, p.411).

O potencial de danos ocasionados no mundo virtual nos dias atuais é gigantesco, já que o conteúdo compartilhado em rede se propaga rapidamente e a possibilidade de danos são muitas, como por exemplo, ofensas em redes sociais dos mais variáveis tipos de difamação,

injúria, calúnia, compartilhamento de material pornográfico e/ou impróprio que violam o direito a intimidade, uso não autorizado de imagem alheia, comércio virtual (o qual enseja uma grande demanda de restituição de danos ocasionados ao consumidor), entre outros, já que qualquer meio utilizado na *internet* de forma inadequada pode ensejar responsabilidade civil.

Entre as inúmeras questões advindas e o grau de complexidade que são verificados, em função da disciplina legal a ser imposta diante desse novo universo chamado de *cyberspace*, cibernético, virtual, digital, entre outras denominações, tornaram-se em evidência as questões relativas à liberdade de expressão e seu controle; a discussão relativa à validade dos contratos na Internet (ou contratos informáticos); a responsabilidade civil e penal de todos aqueles que se utilizam desse meio (também o provedor); o problema relativo a inexistência de tratados internacionais que impossibilitam o tratamento uniforme das implicações dos aspectos atinentes à execução da prestação; a proteção ao direito autoral; a publicidade na rede e a proteção da vida privada ou a privacidade no ciberespaço (MARQUES, 2003, p. 268-269).

A responsabilidade civil segundo a Teoria Subjetiva deve-se observar alguns pressupostos para sua caracterização, tais como a culpa, o ato ilícito, o dano e, por fim, o nexo causal.

O elemento da culpa é fundamental para o surgimento da responsabilidade civil segundo a Teoria Subjetiva, elemento este que sofreu algumas transformações em seu conceito e, neste sentido, vejamos a evolução do significado de culpa segundo Farias, Rosenvald e Braga (2015):

Quando indagamos qual era o fundamento da responsabilidade à luz do Estado Liberal, temos como resposta “o mau uso da liberdade individual” o que, em outros termos, pode ser entendido como a utilização culposa do espaço de autonomia da vontade. Nasce aí a justificativa moral para a imposição de uma sanção: não uma vingança, nem uma pena, mas a expiação de um pecado, como exigia a doutrina cristã. Assim a culpa passa a ser compreendida como uma falta de atenção daquele que poderia prever o resultado de seu agir. [...] Em reforço a esta visão metafísica da culpa, com base em conceitos como ofensa à decência e integridade surge a famosa trilogia, “negligência, imprudência, imperícia”, termos que acentuam o aspecto desedificante de comportamentos despidos daquela virtude espiritual. Em outras palavras, forma-se um consenso no sentido de compreender a culpa como o erro de conduta por omissão de diligência exigível no caso concreto, situação na qual o agente atua inadequadamente por descuido ou falta de habilidade, isto é, sem observar o dever de cuidado.

Acerca do ato ilícito, este decorre da violação de uma norma jurídica, contudo, para surgir a responsabilidade civil, deste ato ilícito deverá ocorrer um dano e, segundo Diniz

(2003, p.41) “o ato ilícito é o ato praticado culposamente em desacordo com a norma jurídica, destinada a proteger interesses alheios; é o que viola direito subjetivo individual, causando prejuízo a outrem, criando o dever de reparar tal lesão. Para que se configure o ilícito será imprescindível um dano oriundo de atividade culposa”.

O Código Civil brasileiro não conceitua o dano, tratando-se de um conceito muito aberto, sendo unânime na doutrina que sem dano não haverá responsabilidade civil.

Por fim, temos o nexa causal, que é a relação entre a conduta do agente e o dano ocasionado, sendo fundamental para a caracterização da responsabilidade civil tanto na Teoria Subjetiva como na Teoria Objetiva.

Segundo Venosa (2011, p.56):

É o liame que une a conduta do agente ao dano. É por meio do exame da relação causal que se conclui quem foi o causador do dano. Trata-se de elemento indispensável. A responsabilidade objetiva dispensa a culpa, mas nunca dispensará o nexa causal. Se a vítima, que experimentou um dano, não identificar o nexa causal que leva o ato danoso ao responsável, não há como ser ressarcida.

Assim, é de suma importância se provar o nexa de causalidade, a relação da causa e efeito, que nem sempre é fácil, sendo um pressuposto que jamais poderá ser afastado a fim de se caracterizar a responsabilidade civil.

Por fim, uma breve síntese da responsabilidade civil segundo a Teoria Objetiva, que surge independentemente da existência de culpa, já que o lesado nem sempre consegue provar este elemento. A teoria do risco, que se traduz no risco inerente a uma atividade, ou seja, o agente assume o risco da atividade desempenhada devendo se responsabilizar pelos danos dela decorrentes, portanto, aqui não se busca um “culpado” e sim um “responsável” para atribuir a responsabilidade civil do dano ocasionado.

2.2 Espécies de Provedores de Internet

Os provedores de internet são ferramentas utilizadas para navegar na internet, tendo como principais espécies de provedores os provedores de acesso, os provedores de serviços e os provedores de informações.

O provedor de acesso é uma empresa prestadora de serviços que permite ao usuário ter acesso à internet. Neste sentido, vejamos:

Em princípio, os provedores de acesso oferecem conexão à internet. Alguns vão além. Muitos deles têm feição híbrida: (a) oferecem conexão à internet e (b) oferecem conteúdo (reportagens, serviços etc.). Ostentam, desse modo, muitos deles, uma função dúplice. Atuam: (a) abrindo as portas da internet aos usuários e (b) produzindo conteúdo. O ideal é que os provedores, ao hospedarem páginas, definam quem é o responsável editorial pela publicação (FARIAS, ROSENVALD E BRAGA, 2015, p.721).

Neste sentido, ainda, vejamos mais algumas definições acerca dos provedores de acesso:

É a pessoa jurídica fornecedora de serviços que possibilita o acesso de seus consumidores à Internet. Normalmente, essas empresas dispõem de uma conexão a um *backbone* ou operam sua própria infra-estrutura para conexão direta (LEONARDI, 2005, p. 22).

É uma empresa prestadora de serviços de conexão à Internet, agregando a ele outros serviços relacionados, tais como *e-mail*, *hosting* de páginas *web* ou *blogs*, entre outros, que detém ou utiliza determinada tecnologia, linhas de telefone e troncos de telecomunicação próprios ou de terceiros (PINHEIRO, 2011, p.102).

Assim, os provedores de acesso nada mais são que empresas prestadoras de serviços que disponibilizam o acesso à internet a seus consumidores.

A segunda modalidade de provedores são os provedores de serviços, os quais auxiliam seus usuários com os mais variados tipos de serviços, como por exemplo, hospedagem de site, *e-mail*, ferramenta de busca (Google) etc.

Leonardi (2005, p.20) conceitua provedores de serviços como “o provedor de serviços de Internet é a pessoa natural ou jurídica que fornece serviços relacionados ao funcionamento da Internet, ou por meio dela”.

Por fim, a terceira modalidade de provedores são os provedores de informações ou também chamados de provedores de conteúdo, já que estes produzem, editam, são os responsáveis pelo conteúdo postado por si própria ou por terceiros, tendo por finalidade a informação.

Neste sentido, vejamos alguns conceitos desta modalidade de provedores:

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 (LEONARDI, 2005, p.26).

O Provedor de Conteúdo é toda pessoa natural ou jurídica que disponibiliza na internet as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de

informação (ou autores), utilizando servidores próprios ou os serviços de um provedor de hospedagem para armazená-las. São diversos os exemplos de provedores de conteúdo, já que englobam desde pessoas naturais que mantêm um website ou blog pessoal a grandes portais de imprensa.

Finalmente, o **Provedor de Informação** é o efetivo autor da informação. Doutrinariamente a melhor nomenclatura para este agente é, simplesmente, autor (CEROY, 2014).

Esta última modalidade de provedor de internet possui um risco maior, já que são diretamente responsáveis pelos conteúdos e informações publicadas, presumindo-se que este conteúdo postado foi supervisionado.

Assim, após análise das principais espécies de provedores de internet, passaremos a analisar a responsabilidade civil destes provedores de internet, em quais casos responderão diante do conteúdo considerado ilícito em sua página à luz da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

2.3 A Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet

De proêmio, destacamos que o Código de Defesa do Consumidor se aplica às relações com os provedores de internet, pois a doutrina destaca que mesmo não havendo remuneração direta aos provedores, haverá remuneração indireta e, em razão disso, os usuários são consumidores por equiparação de acordo com o artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, sendo neste sentido o julgamento da renomada Ministra Nancy Andrighi (STJ, REsp 1.186.616, 3ª T., DJ 31.8.2011).

Conforme foi abordado no tópico anterior, o Código Civil de 2002 manteve o tradicional sistema brasileiro de responsabilidade civil subjetiva e, ainda, definindo para algumas atividades de risco, a responsabilidade civil objetiva.

Todavia, no que diz respeito aos provedores de internet, estes não poderão ser considerados atividades de risco, sendo responsabilizados objetivamente, devendo responderem de acordo com a Teoria Subjetiva da responsabilidade civil, como já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça (REsp nº 1.193.764-SP e REsp nº 1.186.616-MG).

Neste sentido, Leonardi (2012, p.107) destaca que:

De fato, a responsabilidade objetiva dos provedores de serviços de internet em qualquer situação, inclusive por atos de seus usuários, com fundamento na teoria do criado, não se afigura correta nem tampouco é justa – tanto que esse modelo de responsabilidade objetiva para intermediários *on-line* não é adotado em nenhum país do mundo. Já a total ausência de responsabilidade

poderia estimular comportamentos omissos e o absoluto descaso de fornecedores de serviços *on-line* a respeito da conduta de seus usuários.

O Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965 de 2014, dispõe em seu artigo 18: “O provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros”.

Assim, o artigo 18 do Marco Civil da Internet afasta a responsabilidade dos provedores de internet em relação aos atos praticados por seus usuários, já que seria humanamente impossível o provedor fiscalizar todo conteúdo postado por seus usuários em rede.

Todavia, o artigo 19, *caput*, do Marco Civil da Internet trás a possibilidade da responsabilização do provedor, conforme vejamos:

Artigo 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 disponível, ressalvadas as disposições legais em contrário.

Assim, o provedor de internet só será responsabilizado, ressalvadas as disposições legais em contrário, quando descumprir ordem judicial específica, ou seja, ficando inerte e não tomando as providências necessárias.

Neste sentido, vejamos a observação que faz Farias, Rosenvald e Braga (2015) em sua obra com a citação de julgados do Superior Tribunal de Justiça:

Assim, os provedores de conteúdo, ao oferecer um serviço que permite que os usuários expressem livremente sua opinião, não são obrigados a filtrar os dados e imagens neles inseridos (STJ, REsp 1.192.208, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., DJ 2.8.2012). Devem, porém, como dissemos antes, agir de modo imediato ao receberem comunicação a respeito de conteúdo ilícito ou ofensivo. Havendo mensagem ofensiva em rede social, por exemplo, o provedor, uma vez comunicado, tem o prazo de 24 horas para retirar preventivamente a página – supostamente ofensiva – do ar. Caso não o faça, responde solidariamente pelos danos. Depois da retirada, o provedor analisará se, de fato, há ofensa. Caso não haja, quem denunciou abusivamente poderá responder civilmente, se tiver havido dano. Nesse contexto, “não se pode exigir do provedor de hospedagem de blogs a fiscalização antecipada de cada nova mensagem postada, não apenas pela impossibilidade técnica e prática de assim proceder, mas sobretudo pelo risco de tolhimento da liberdade de pensamento. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o

direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelo art. 220 da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa” (STJ, REsp 1.406.448, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., DJ 21.10.2013).

O artigo 19 do Marco Civil da Internet não faz menção à retirada de conteúdo apenas por força de ordem judicial e, sim, que será responsabilizado em caso de descumprimento de ordem judicial de remoção de algum conteúdo, ou seja, os provedores são livres através de suas políticas para remover conteúdos que entendam abusivos.

Destacamos aqui, uma peculiaridade, que são os provedores de informação ou, também chamados de provedores de conteúdo, que conforme foi exposto no tópico acima, são aqueles equiparados à revistas e jornais, ou seja, são normalmente os sites de notícia, *blogs* etc.

Os provedores de conteúdo obtêm uma peculiaridade já que estes tem o controle sobre o conteúdo postado, podendo ser de autoria própria ou de terceiros, todavia, deve necessariamente haver esse prévio controle de edição e, segundo Barbagallo:

O provedor de conteúdo, diferentemente do provedor de serviços de e-mail, é responsável pelo conteúdo de suas páginas na Web, na medida em que cabe o controle da edição de referidas páginas. Assim, responde o proprietário do site pelas páginas de conteúdo ofensivo, que tenham potencial danoso (BARBAGALLO, 2003, p. 356 apud LEONARDI, 2003, p. 73).

Neste mesmo sentido, Leonardi (2003, p.109) aponta que:

Haverá, portanto, responsabilidade quando o provedor de conteúdo, após analisar o teor da informação ilegal, optar por disponibilizá-la na Internet. Nesta hipótese, o provedor primeiramente exerce controle editorial sobre a informação e, posteriormente, decide publicá-la, entendendo ser interessante fazê-lo. Assim procedendo, assume, em conjunto com o autor da informação, os riscos inerentes à sua publicação e divulgação, sendo ambos responsáveis pela reparação dos danos porventura causados, a exemplo do que ocorre quando a ofensa se dá pela imprensa tradicional.

Assim, o Superior Tribunal de Justiça dispõe em sua Súmula 221 que “são civilmente responsáveis pelo ressarcimento de dano, decorrente de publicação pela imprensa, tanto o autor do escrito quanto o proprietário do veículo de divulgação”.

Por fim, vejamos alguns direitos assegurados aos usuários no Marco Civil da Internet, em seu artigo 7º, que podem gerar responsabilidade aos provedores de internet:

Artigo 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, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas 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.

Desta forma, há de se concluir que em regra geral os provedores de internet não são responsáveis pelo conteúdo circulado em seus provedores, todavia, poderão ser responsabilizados se, havendo ordem judicial para retirada de conteúdo, estes não o fizerem dentro do prazo estabelecido, passando a responder solidariamente com o autor do dano e, ainda, caso violem algum direito assegurado aos usuários da internet. Caso contrário, quem deverá responder pelos danos causados e pelo conteúdo publicado será o próprio autor do dano.

CAPÍTULO 3 - RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES: ESPECIFICIDADES

Neste último capítulo, trataremos de algumas especificidades em relação à responsabilidade civil dos provedores, tais como: dever de retirada imediata do conteúdo ofensivo, dever de guarda dos dados identificadores dos usuários e a responsabilidade dos provedores de pesquisa virtual pelos resultados das buscas.

Assim, buscaremos trazer casos mais específicos em relação aos provedores de internet que acontecem habitualmente na prática.

3.1 Dever de Retirada Imediata do Conteúdo Ofensivo

Conforme vimos brevemente no capítulo passado, é pacífico na jurisprudência brasileira que os provedores de internet só serão responsabilizados civilmente caso, após ordem judicial de dever de retirada de conteúdo ofensivo, permaneça omissos quanto ao fato, respondendo, assim, solidariamente com o autor do dano.

Além disso, a doutrina destaca que os provedores de internet devem propiciar meios para facilitar na identificação do causador do dano, ou seja, propiciar meios que identifiquem seus usuários, como por exemplo através do número de protocolo (IP).

Neste sentido, Farias, Rosenvald e Braga (2015, p.723-724) afirmam que:

Os provedores não podem fazer censura prévia. Não lhes cabe, portanto, filtrar previamente o que será postado. Isso parece pacífico atualmente. Porém, segundo cremos, eles podem ser responsabilizados em duas situações centrais, sem prejuízo de outras, específicas: (a) quando não retirarem o conteúdo ofensivo em 24 horas, contadas da comunicação; (b) quando, podendo fazê-lo, não identificaram adequadamente o agressor. Esses são os nortes hermenêuticos que devem balizar o tema, segundo cremos. Em relação ao item *b*, fundamental para a imposição do dever de indenizar é essa identificação. Sem ela, a vítima pouco ou nada poderá fazer. E, ademais, a vítima é claramente hipossuficiente face ao provedor, e não tem meios técnicos de fazer essa identificação. Trata-se, portanto, de responsabilidade do provedor, que só se esquivará se provar a impossibilidade absoluta – não relativa –, diante da tecnologia atual, de se identificar o ofensor. Só diante dessa prova, cujo ônus é do provedor, é que esse pode se eximir do dever de indenizar.

Assim, conforme dispõe o Artigo 19, *caput*, da Lei nº 12.965 de 2014, dúvidas não há de que a remoção judicial é o mecanismo mais equilibrado para lidar com conteúdo

ofensivo na internet, já que o que pode ser ofensivo para uma pessoa, pode não ser considerado ofensivo por outra pessoa.

Este mecanismo judicial visa assegurar, também, a liberdade de expressão, já que se fosse admitido a remoção por qualquer reclamação de usuário feita extrajudicialmente, certamente essa ferramenta seria utilizada de forma generalizada por simples divergência de pensamentos ou pelo simples fato do conteúdo não lhe agradar.

Vejamos as palavras de Leonardi (2012, p.111):

Um sistema que permitisse a pronta remoção de informações *on-line* mediante simples reclamação do interessado, sem análise judicial, criaria espaço para que todas essas reclamações frívolas, que jamais seriam acolhidas pelo Judiciário, fossem necessariamente atendidas pelo provedor, que seria obrigado a fazê-lo para se isentar de responsabilidade.

[...]

Recorde-se que muitas informações controvertidas são mantidas *on-line*, hoje, porque aqueles interessados na remoção desse conteúdo sabem que o Judiciário não concederia ordens nesse sentido. Se assim não fosse, haveria um grande risco de que pessoas e empresas passariam a exigir a remoção de informações claramente lícitas, apenas porque a divulgação desse material não lhes agrada.

Todavia, ressaltamos que nada impede aos provedores de internet estabelecer políticas de uso como normas a serem seguidas por seus usuários, sob pena de remoção do conteúdo considerado inadequado àquela página de internet.

Neste sentido, vejamos a decisão do Superior Tribunal de Justiça pela voz da renomada Ministra Nancy Andrighi:

Responsabilidade civil. Internet. Redes Sociais. Mensagem ofensiva. Ciência pelo provedor. Remoção. Prazo. A velocidade com que as informações circulam no meio virtual torna indispensável que medidas tendentes a coibir a divulgação de conteúdos depreciativos e aviltantes sejam adotadas célere e enfaticamente, de sorte a potencialmente reduzir a disseminação do insulto, minimizando os nefastos efeitos inerentes a dados dessa natureza. Uma vez notificado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, o provedor deve retirar o material do ar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada. Nesse prazo de 24 horas, não está o provedor obrigado a analisar o teor da denúncia recebida, devendo apenas promover a suspensão preventiva das respectivas páginas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações, de modo que, confirmando-as, exclua definitivamente o perfil ou, tendo-as por infundada, restabeleça seu livre acesso. O diferimento da análise sem satisfação o usuário cujo perfil tenha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve possível, dar uma solução final para o conflito, confirmando a remoção definitiva da página de conteúdo ofensivo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-

a no ar, adotando, nessa última hipótese, as providências legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar” (STJ, REsp 1.323.754, Rel. Min. Nancy Andrichi, *DJ* 19.6.2012)

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

1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.
2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo mediante remuneração, contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.
3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos.
4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.
5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.
6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo.
7. A iniciativa do provedor de conteúdo de manter em site que hospeda rede social virtual um canal para denúncias é louvável e condiz com a postura esperada na prestação desse tipo de serviço - de manter meios que possibilitem a identificação de cada usuário (e de eventuais abusos por ele praticado) - mas a mera disponibilização da ferramenta não é suficiente. É crucial que haja a efetiva adoção de providências tendentes a apurar e resolver as reclamações formuladas, mantendo o denunciante informado das medidas tomadas, sob pena de se criar apenas uma falsa sensação de segurança e controle.
8. Recurso especial não provido.

(REsp 1308830/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/05/2012, DJe 19/06/2012)

Insta salientar que, com o advento da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a legislação específica não trouxe ao ordenamento jurídico nenhum prazo definido, devendo ser avaliado de acordo com o caso concreto, já que o *caput* do artigo 19 da referida lei se refere apenas à retirada do conteúdo “dentro do prazo assinalado”, porém, normalmente se dará o prazo de 24 horas conforme assinala a jurisprudência, já que os provedores de internet possuem meios técnicos para realizar esta operação.

Ainda acerca do artigo 19 da Lei nº 12.965/2014, em seu § 2º o legislador se preocupou com a “liberdade de expressão”, para não generalizar que todo conteúdo postado na internet seja considerado ofensivo e, neste sentido, vejamos novamente as palavras da Ministra Nancy Andrighi:

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. PROVEDOR DE HOSPEDAGEM DE *BLOGS*. VERIFICAÇÃO PRÉVIA E DE OFÍCIO DO CONTEÚDO POSTADO POR USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO NÃO INERENTE AO NEGÓCIO. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO OU OFENSIVO. RETIRADA DO AR EM 24 HORAS. DEVER, DESDE QUE INFORMADO O URL PELO OFENDIDO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 5º, IV, VII E IX, E 220 DA CF/88; 6º, III, 14 e 17 DO CDC; E 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CC02.

1. Ação ajuizada em 10.08.2009. Recurso especial concluso ao gabinete da Relatora em 11.09.2013.
2. Recurso especial em que se discute os limites da responsabilidade dos provedores de hospedagem de *blogs* pelo conteúdo das informações postadas por cada usuário.
3. A exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. Precedentes.
4. O provedor de hospedagem de *blogs* é uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois se limitam a abrigar e oferecer ferramentas para edição de *blogs* criados e mantidos por terceiros, sem exercer nenhum controle editorial sobre as mensagens postadas pelos usuários.
5. A verificação de ofício do conteúdo das mensagens postadas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de hospedagem de *blogs*, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, *osite* que não exerce esse controle.
6. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no *site* pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de hospedagem de *blogs*, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC02.
7. Não se pode exigir do provedor de hospedagem de *blogs* a fiscalização antecipada de cada nova mensagem postada, não apenas pela impossibilidade técnica e prática de assim proceder, mas sobretudo pelo risco de tolhimento da liberdade de pensamento. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na *web*, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender

para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelo art. 220 da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa.

8. Ao ser comunicado de que determinada mensagem postada em *blog* por ele hospedado possui conteúdo potencialmente ilícito ou ofensivo, deve o provedor removê-lo preventivamente no prazo de 24 horas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações do denunciante, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o vídeo ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano em virtude da omissão praticada.

9. O cumprimento do dever de remoção preventiva de mensagens consideradas ilegais e/ou ofensivas fica condicionado à indicação, pelo denunciante, do URL da página em que estiver inserido o respectivo *post*.

10. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários divulguem livremente suas opiniões, deve o provedor de hospedagem de *blogs* ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada imagem uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, do dever de informação e do princípio da transparência, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do *site*, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omittendo*.

11. Recurso especial parcialmente provido.

(STJ, REsp 1.406.448, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ªT., DJ 21.10.2013).

Assim, verificamos que o dever de retirada imediata do conteúdo ofensivo se procederá mediante ordem judicial de acordo com o artigo 19 da Lei nº 12.965/2014, sob pena do provedor, não o fazendo no tempo hábil de acordo com seus limites técnicos, responder solidariamente com o autor do dano.

3.2 Dever de Identificação e Guarda dos Dados Identificadores dos Usuários

Os provedores de internet não podem se utilizarem da “desculpa” de que não possui meios técnicos de identificar um usuário que possivelmente cometeu um ato ilícito ou até mesmo um crime virtual, já que os provedores devem possuir meios técnicos de identificar seus usuários, individualizando-os.

Neste sentido, Farias, Rosenvald e Braga (2015, p.724) ressaltam que:

Nesse contexto, outro aspecto relevante é seguinte: os provedores de conteúdo costumam, com frequência, alegar que: (a) não têm como identificar o suposto ofensor; ou (b) o suposto ofensor já teve seus dados excluídos do banco de dados do provedor, em virtude do cancelamento do serviço. Ambas as alegações devem ser repelidas e fazem parte dos riscos do

negócio do provedor do conteúdo (os gerenciadores de fóruns de discussão virtual são espécie de provedores de conteúdo).

Desta forma, vejamos a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça acerca do dever de guarda dos dados identificados dos usuários:

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. CDC. INCIDÊNCIA. PROVEDOR DE CONTEÚDO. USUÁRIOS. IDENTIFICAÇÃO. DEVER. GUARDA DOS DADOS. OBRIGAÇÃO. PRAZO. 03 ANOS APÓS CANCELAMENTO DO SERVIÇO. OBTENÇÃO DE DADOS FRENTE A TERCEIROS. DESCABIMENTO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 5º, IV, DA CF/88; 6º, III, e 17 DO CDC; 206, § 3º, V, E 1.194 DO CC/02; E 358, I, DO CPC.

1. Ação ajuizada em 17.05.2010. Recurso especial concluso ao gabinete da Relatoria em 25.09.2013.
2. Recurso especial que discute a responsabilidade dos gerenciadores de fóruns de discussão virtual pelo fornecimento dos dados dos respectivos usuários.
3. A exploração comercial da Internet sujeita às relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. Precedentes.
4. O gerenciador de fóruns de discussão virtual constitui uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois esses *sites* se limitam a abrigar e oferecer ferramentas para edição dos fóruns criados e mantidos por terceiros, sem exercer nenhum controle editorial sobre as mensagens postadas pelos usuários.
5. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários divulguem livremente suas opiniões, 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 imagem uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, do dever de informação e do princípio de transparência, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do *site*, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omittendo*.
6. As informações necessárias à identificação do usuário devem ser armazenadas pelo provedor de conteúdo por um prazo mínimo de 03 anos, a contar do dia em que o usuário cancela o serviço.
7. Não há como exigir do provedor de conteúdo que diligencie junto a terceiros para obter os dados que inadvertidamente tenha apagado dos seus arquivos, não apenas pelo fato dessa medida não estar inserida nas providências cabíveis em sede ação de exibição de documentos, mas sobretudo porque a empresa não dispõe de poder de polícia para exigir o repasse dessas informações. Por se tratar de medida cautelar de natureza meramente satisfativa, não há outro caminho senão reconhecer a impossibilidade de exibição do documento, sem prejuízo, porém, do direito da parte de buscar a reparação dos prejuízos decorrentes da conduta desidiosa.
8. Recurso especial parcialmente provido (STJ, REsp 1.398.985, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T.)

A lei do Marco Civil da Internet busca a preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas devendo os dados do usuários serem preservados a partir de uma ordem judicial sobre a suspeita da ocorrência de um crime ou de um ato ilícito, ou seja, só serão afetados os usuários envolvidos no ato ilícito, preservando todos os direitos citados dos demais usuários.

Neste sentido, vejamos o disposto no artigo 10 da Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet:

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no caput, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º.

§ 2º O conteúdo das comunicações privadas somente poderá ser disponibilizado mediante ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer, respeitado o disposto nos incisos II e III do art. 7º.

§ 3º O disposto no caput não impede o acesso aos dados cadastrais que informem qualificação pessoal, filiação e endereço, na forma da lei, pelas autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

§ 4º As medidas e os procedimentos de segurança e de sigilo devem ser informados pelo responsável pela provisão de serviços de forma clara e atender a padrões definidos em regulamento, respeitado seu direito de confidencialidade quanto a segredos empresariais.

Segundo Leonardi (2012, p. 106), caso os provedores de serviços de internet tenham armazenado tais dados, poderão informá-los à vítima, sempre mediante ordem judicial específica, conforme vem bem colocado no artigo 22 do Marco Civil da Internet:

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.

A legislação do Marco Civil da Internet cita, ainda, o prazo para a guarda de registros de conexão e guarda de registros de acesso a aplicações de internet na provisão de aplicações.

Para a guarda de registros de conexão, o artigo 13 da referida lei, dispõe que 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.

Neste sentido, Giacchetta, Freitas e Meneguetti:

A partir da entrada em vigor do Marco Civil da Internet, os provedores de conexão à internet deverão manter armazenados pelo período de um ano, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, conforme regulamento a ser editado, os registros de conexão de seus usuários, isto é, o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados. O referido prazo de preservação dos registros de conexão poderá ser estendido mediante requerimento cautelar de autoridade policial ou administrativa ou do Ministério Público (artigo 13).

Já referente a guarda de registros de acesso a aplicações de internet na provisão de aplicações, o artigo 15 da lei citada, diz que 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.

Observamos as palavras de Giacchetta, Freitas e Meneguetti:

Por sua vez, os provedores de aplicações de internet (fornecedores das diversas funcionalidades acessíveis por meio de terminais conectados à internet) que sejam constituídos como pessoas jurídicas e exerçam essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos, deverão manter armazenados pelo período de seis meses, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, conforme regulamento a ser editado, os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, isto é, o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP. Também aqui, o prazo de preservação dos registros de acesso a aplicações de internet poderá ser estendido mediante requerimento cautelar de autoridade policial ou administrativa ou do Ministério Público (artigo 15).

Assim, observamos o dever de guarda e identificação dos dados identificadores dos usuários que devem ser respeitados pelos provedores de internet com vista à legislação da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

3.3 Responsabilidade dos Provedores de Pesquisa Virtual pelos Resultados das Buscas

Os provedores de pesquisa virtual, como o Google, sendo o exemplo mais famoso, nos dá os melhores resultados de busca de acordo com o termo que buscamos, sendo apenas este o seu fim, ou seja, não gerencia nem publica os resultados encontrados nas páginas encontradas.

Vejamos a manifestação do Superior Tribunal de Justiça acerca do tema:

CIVIL E PROCESSO CIVIL. INTERNET. PROVEDOR DE PESQUISA. RESTRIÇÃO DOS RESULTADOS. NÃO CABIMENTO. OBRIGAÇÃO LEGALMENTE IMPOSSÍVEL. CONTEÚDO PÚBLICO. DIREITO À INFORMAÇÃO. VIOLAÇÃO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 220, § 1º, DA CF/88; 461, § 1º, DO CPC; E 884, 944 E 945 DO CC/02. 1.

Ação ajuizada em 04.05.2007. Recurso especial concluso ao gabinete da Relatora em 30.11.2013. 2. Recurso especial que discute os limites da responsabilidade dos provedores de pesquisa virtual pelo conteúdo dos respectivos resultados. 3. O provedor de pesquisa é uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois não inclui, hospeda, organiza ou de qualquer outra forma gerencia as páginas virtuais indicadas nos resultados disponibilizados, se limitando a indicar links onde podem ser encontrados os termos ou expressões de busca fornecidos pelo próprio usuário. 4. Os provedores de pesquisa realizam suas buscas dentro de um universo virtual, cujo acesso é público e irrestrito, ou seja, seu papel se restringe à identificação de páginas na web onde determinado dado ou informação, ainda que ilícito, estão sendo livremente veiculados. Dessa forma, ainda que seus mecanismos de busca facilitem o acesso e a consequente divulgação de páginas cujo conteúdo seja potencialmente ilegal, fato é que essas páginas são públicas e compõem a rede mundial de computadores e, por isso, aparecem no resultado dos sites de pesquisa. 6. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de informação assegurada pelo art. 220, § 1º, da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa. 7. O art. 461, § 1º, do CPC, estabelece que a obrigação poderá ser convertida em perdas e danos, entre outros motivos, quando impossível a tutela específica. Por "obrigação impossível" deve se entender também aquela que se mostrar ilegal e/ou desarrazoada. 8. Mesmo sendo tecnicamente possível excluir do resultado da pesquisa virtual expressões ou links específicos, a medida se mostra legalmente impossível - por ameaçar o direito constitucional à informação - e ineficaz - pois, ainda que removido o resultado da pesquisa para determinadas expressões ou links, o conteúdo poderá circular na web com outros títulos e denominações. 9. Recursos especiais a que se nega provimento. (STJ, REsp 1.407.271, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., DJ 29.11.2013)

CIVIL, PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. RECLAMAÇÃO. RESOLUÇÃO 12/09 DO STJ. DECISÃO TERATOLÓGICA. CABIMENTO. INTERNET. PROVEDOR DE PESQUISA VIRTUAL. FILTRAGEM PRÉVIA DAS BUSCAS. DESNECESSIDADE.

RESTRICÇÃO DOS RESULTADOS. NÃO-CABIMENTO. CONTEÚDO PÚBLICO. DIREITO À INFORMAÇÃO. DADOS OFENSIVOS ARMAZENADOS EM *CACHE*. EXCEÇÃO. EXCLUSÃO. DEVER, DESDE QUE FORNECIDO O URL DA PÁGINA ORIGINAL E COMPROVADA A REMOÇÃO DESTA DA INTERNET. COMANDO JUDICIAL ESPECÍFICO. NECESSIDADE. *ASTREINTES*. OBRIGAÇÃO IMPOSSÍVEL. DESCABIMENTO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 220, § 1º, da CF/88, 461, § 5º, do CPC.

1. Embora as reclamações ajuizadas com base na Resolução nº 12/2009 do STJ a rigor somente sejam admissíveis se demonstrada afronta à jurisprudência desta Corte, consolidada em enunciado sumular ou julgamento realizado na forma do art. 543-C do CPC, afigura-se possível, excepcionalmente, o conhecimento de reclamação quando ficar evidenciada a teratologia da decisão reclamada.

2. A filtragem do conteúdo das pesquisas feitas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de pesquisa virtual, de modo que não se pode reputar defeituoso o *site* que não exerce esse controle sobre os resultados das buscas.

3. Os provedores de pesquisa virtual realizam suas buscas dentro de um universo virtual, cujo acesso é público e irrestrito, ou seja, seu papel se restringe à identificação de páginas na *web* onde determinado dado ou informação, ainda que ilícito, estão sendo livremente veiculados. Dessa forma, ainda que seus mecanismos de busca facilitem o acesso e a consequente divulgação de páginas cujo conteúdo seja potencialmente ilegal, fato é que essas páginas são públicas e compõem a rede mundial de computadores e, por isso, aparecem no resultado dos *sites* de pesquisa.

4. Os provedores de pesquisa virtual não podem ser obrigados a eliminar do seu sistema os resultados derivados da busca de determinado termo ou expressão, tampouco os resultados que apontem para uma foto ou texto específico, independentemente da indicação do URL da página onde este estiver inserido.

5. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na *web*, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de informação assegurada pelo art. 220, § 1º, da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa.

6. Preenchidos os requisitos indispensáveis à exclusão, da *web*, de uma determinada página virtual, sob a alegação de veicular conteúdo ilícito ou ofensivo – notadamente a identificação do URL dessa página – a vítima carecerá de interesse de agir contra o provedor de pesquisa, por absoluta falta de utilidade da jurisdição. Se a vítima identificou, via URL, o autor do ato ilícito, não tem motivo para demandar contra aquele que apenas facilita o acesso a esse ato que, até então, se encontra publicamente disponível na rede para divulgação.

7. Excepciona o entendimento contido nos itens anteriores o armazenamento de dados em *cache*. Estando uma cópia do texto ou imagem ofensivos ou ilícitos registrados na memória *cache* do provedor de pesquisa virtual, deve esse, uma vez ciente do fato, providenciar a exclusão preventiva, desde que seja fornecido o URL da página original, bem como comprovado que esta já foi removida da Internet.

8. Como se trata de providência específica, a ser adotada por pessoa distinta daquela que posta o conteúdo ofensivo e envolvendo arquivo (cópia) que não se confunde com o texto ou imagem original, deve haver não apenas

um pedido individualizado da parte, mas um comando judicial determinado e expresso no sentido de que a cópia *emcache* seja removida.

9. Mostra-se teratológica a imposição de multa cominatória para obrigação de fazer que se afigura impossível de ser cumprida.

10. Reclamação provida.

Podemos citar aqui, um famoso caso envolvendo a apresentadora e atriz Xuxa Meneghel que entrou na justiça pleiteando que o site de buscas “Google” não mostrasse qualquer busca relacionada com os termos “pornografia” e “pedofilia”, todavia, o Superior Tribunal de Justiça decidiu pela improcedência do pedido, já que o site de buscas “Google” é apenas uma ferramenta de acesso ao conteúdo, não sendo responsável pela publicação, conforme vejamos:

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE PESQUISA. FILTRAGEM PRÉVIA DAS BUSCAS. DESNECESSIDADE. RESTRIÇÃO DOS RESULTADOS. NÃO-CABIMENTO. CONTEÚDO PÚBLICO. DIREITO À INFORMAÇÃO.

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

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

3. O provedor de pesquisa é uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois não inclui, hospeda, organiza ou de qualquer outra forma gerencia as páginas virtuais indicadas nos resultados disponibilizados, se limitando a indicar links onde podem ser encontrados os termos ou expressões de busca fornecidos pelo próprio usuário.

4. A filtragem do conteúdo das pesquisas feitas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de pesquisa, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não exerce esse controle sobre os resultados das buscas.

5. Os provedores de pesquisa realizam suas buscas dentro de um universo virtual, cujo acesso é público e irrestrito, ou seja, seu papel se restringe à identificação de páginas na web onde determinado dado ou informação, ainda que ilícito, estão sendo livremente veiculados. Dessa forma, ainda que seus mecanismos de busca facilitem o acesso e a consequente divulgação de páginas cujo conteúdo seja potencialmente ilegal, fato é que essas páginas são públicas e compõem a rede mundial de computadores e, por isso, aparecem no resultado dos sites de pesquisa.

6. Os provedores de pesquisa não podem ser obrigados a eliminar do seu sistema os resultados derivados da busca de determinado termo ou expressão, tampouco os resultados que apontem para uma foto ou texto específico, independentemente da indicação do URL da página onde este estiver inserido.

7. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de

informação assegurada pelo art. 220, § 1º, da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa.

8. Preenchidos os requisitos indispensáveis à exclusão, da web, de uma determinada página virtual, sob a alegação de veicular conteúdo ilícito ou ofensivo – notadamente a identificação do URL dessa página – a vítima carecerá de interesse de agir contra o provedor de pesquisa, por absoluta falta de utilidade da jurisdição. Se a vítima identificou, via URL, o autor do ato ilícito, não tem motivo para demandar contra aquele que apenas facilita o acesso a esse ato que, até então, se encontra publicamente disponível na rede para divulgação.

9. Recurso especial provido.

Desta forma, podemos concluir que o Superior Tribunal de Justiça, sabidamente, ponderou pela garantia da liberdade de informação assegurada pela Constituição Federal e, neste sentido, os provedores de pesquisa virtual não respondem pelos resultados das buscas, até porque, como já vimos, o artigo 19 do Marco Civil da Internet dispõe que os provedores de internet não responderão por conteúdos gerados por terceiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto apresentado no presente trabalho, vimos que à luz dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), os provedores de internet não serão responsabilizados por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, sendo responsabilizados apenas, caso após ordem judicial específica, não tomar as providências o conteúdo que gerou o dano.

O artigo 7º do Marco Civil da Internet dispõe diversos direitos e garantias aos usuários da internet e, caso os provedores de internet violem qualquer direito e garantia assegurado neste artigo, poderão também ser responsabilizados.

Foi analisado que o provedor de conteúdo possui uma peculiaridade em face dos outros provedores de internet, já que o provedor de conteúdo é aquele que disponibiliza na internet notícias, informações etc, sendo comparado com revistas e jornais, ou seja, os provedores de conteúdo tem o efetivo controle do que é publicado em seus *sites* ou *blogs* e, sendo assim, responderão civilmente pelos conteúdos publicados a teor da Súmula 221 do Superior Tribunal de Justiça que dispõe que “são civilmente responsáveis pelo ressarcimento de dano, decorrente de publicação pela imprensa, tanto o autor do escrito quanto o proprietário do veículo de divulgação”.

Por fim, foram estudadas algumas especificidades que acontecem no mundo digital em relação aos provedores de internet, sendo o dever de retirada imediata do conteúdo ofensivo, dever de guarda dos dados identificados dos usuários e, por fim, a responsabilidade dos provedores de pesquisa virtual pelos resultados das buscas.

Neste sentido, o dever de retirada imediata do conteúdo ofensivo é um tanto quanto lógico, já que será possível apenas através de ordem judicial específica e, caso o provedor não cumpra com a ordem judicial, responderá solidariamente com o autor do dano.

Quanto ao dever de guarda dos dados identificadores dos usuários, deverão ser respeitadas a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário envolvido segundo estabelece o artigo 10 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), devendo os provedores de internet possuir meios técnicos de identificar tais dados, não podendo se utilizar da “desculpa” de que não é possível identificar determinado usuário e, assim, após ordem judicial específica, deverá fornecer tais dados à autoridade competente.

Assim, para a guarda de registros de conexão, o artigo 13 do Marco Civil da Internet, dispõe que 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 e, acerca da guarda de registros de acesso a aplicações de internet na provisão de aplicações, o artigo 15 da lei citada, diz que o provedor 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.

Por fim, foi abordado a responsabilidade dos provedores de pesquisa virtual pelos resultados das buscas, como o caso do Google, sendo o exemplo mais famoso, o qual foi concluído que esses provedores não respondem pelos resultados das buscas, já que estes provedores não publicam, gerenciam e sequer possuem controle sobre os resultados e, conforme já vimos, o artigo 19 do Marco Civil da Internet dispõe que os provedores não poderão ser responsabilizados por conteúdos gerados por terceiros, salvo se descumprirem ordem judicial específica, passando a responder solidariamente com o autor do dano.

Assim, concluímos que o presente trabalho abordou todas as possibilidades possíveis dos provedores de internet ser responsabilizados por eventuais danos, abordando, ainda, algumas especificidades que ocorrem no mundo virtual.

REFERÊNCIAS

CEROY, F.M. **Os Conceitos de Provedores no Marco Civil da Internet**. 2014. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI211753,51045-Os+conceitos+de+provedores+no+Marco+Civil+da+Internet> Acesso em 20 set. 2016.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Resolução CGI.br/RES/2009/003/P - Princípios para a governança e uso da internet no Brasil**. Disponível em: <http://www.cgi.br/resolucoes/documento/2009/003> Acesso em: 10 ago. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Processo Judicial Eletrônico**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/campanhas/356-geral/13129-processo-judicial-eletronico-pje> Acesso em: 10 ago. 2016.

DINIZ, M.H. **Responsabilidade civil**. 17ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FARIAS, C.C.de; ROSENVALD, N.; NETTO, F.P.B. **Responsabilidade Civil**. 2º ed. São Paulo: Atlas S.A., 2015.

GIACHETTA, A.Z.; FREITAS, C.T.; MENEGUETTI, P.G. **Marco Civil da Internet põe fim a lacunas na legislação**. 2014. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2014-abr-30/marco-civil-internet-poe-fim-lacunas-existent-legislacao> Acesso em: 20 set. 2016.

GONÇALVES, C.R. **Responsabilidade civil**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

HIPÓLITO, O. **Educação a distância: uma nova realidade**. 2012. Disponível em: <http://educacao.estadao.com.br/noticias/geral,educacao-a-distancia-uma-nova-realidade,880620> Acesso em: 20 set. 2016.

LEITE, G.S.; LEMOS, R. **Marco civil da internet**. 1ª ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014.

LEONARDI, M. **Responsabilidade civil dos provedores de serviço de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005.

LEONARDI, M. Internet e regulação: o bom exemplo do Marco Civil da Internet. **Revista do Advogado**, n.115, 2012.

LYRA, A. **Responsabilidade Civil**. 2ª ed. Bahia: Vellenich, 1977.

MARQUES, A.T.G.L. Direitos e deveres individuais. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, v.31, São Paulo: RT, 2003.

PINHEIRO, P.P. **Direito digital**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

VADE MECUM, **Constituição federativa da republica do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 2011.

VENOSA, S.S. **Direito civil responsabilidade civil**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.