

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CURSO DE DIREITO**

**RENATA KELLY MATOS DA COSTA**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET E A AFRONTA  
AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE**

**NATAL – RN**

**2014**

**RENATA KELLY MATOS DA COSTA**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET E A AFRONTA  
AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN – como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Especialista  
Déborah Leite da Silva.

**NATAL – RN**

**2014**

**RENATA KELLY MATOS DA COSTA**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET E A AFRONTA  
AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovada em 21/07/2014.

Banca Examinadora

---

**Prof<sup>a</sup>. Esp. Déborah Leite da Silva**  
UERN

---

**Prof<sup>a</sup>. Ma. Aurélia Carla Queiroga da Silva**  
UERN

---

**Prof<sup>a</sup>. Ma. Patrícia Moreira de Menezes**  
UERN

***Aos meus pais, Sônia e Ivanildo.  
Ao meu irmão, Rodrigo.  
E ao meu marido, Ralyson.***

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por me ensinar a esperar pelo meu tempo, por aumentar minhas forças quando mais preciso e acima de tudo, por me conduzir pelo melhor caminho, guiando sempre meus passos.

A minha família, em especial ao meu marido, pela dedicação e estímulo constantes.

Aos meus estimados mestres da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, em especial, à minha orientadora de monografia, professora Esp. Déborah Leite da Silva que muito me auxiliou na elaboração deste trabalho.

Aos servidores da Biblioteca, da Coordenação do Curso de Direito e da Secretaria Geral da UERN – Natal, pela dedicação e esforço em estar sempre à disposição para atender os discentes.

As pessoas amigas que participaram da minha formação acadêmica nos estágios supervisionados curriculares e extracurriculares, da UERN, bem como, da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE, as quais contribuíram imensamente para o meu amadurecimento pessoal, acadêmico e profissional.

Aos amigos de faculdade, com quem convivi nos últimos cinco anos e que marcaram minha vida, cada um com seu jeito peculiar de ser.

*“Onde não houver respeito pela vida e pela integridade física e moral do ser humano, onde as condições mínimas para uma existência digna não forem asseguradas, onde não houver limitação de poder, enfim, onde a liberdade e a autonomia, a igualdade e os direitos fundamentais não forem reconhecidos e minimamente assegurados, não haverá espaço para dignidade humana e a pessoa não passará de mero objeto de arbítrio e injustiças”.*

*(Ingo Sarlet – Juiz e Jurista brasileiro)*

## RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade analisar a responsabilidade civil dos provedores de internet diante das constantes violações aos direitos da personalidade ocorridas no ambiente virtual. A relevância do tema pauta-se nos diversos e cada dia, mais frequentes, acontecimentos vivenciados pelos usuários da internet, os quais, por vezes, são afetados por ações de terceiros mal intencionados e pela ineficiência da rede em detectar e retirar conteúdos ofensivos do *ciber* espaço. A composição do estudo sustenta-se através do método dialético, com suporte na doutrina e na jurisprudência pátria para respaldar as questões referentes à responsabilidade dos provedores de internet. Relacionando, então, informática, direito do consumidor, direitos da personalidade e responsabilidade civil verifica-se que os usuários da internet, se apresentam essencialmente como consumidores, assumindo, assim, os provedores o papel de fornecedores, podendo, portanto, serem responsabilizados civilmente. O crivo da responsabilização dos provedores leva em consideração as obrigações a serem cumpridas por eles, a maneira pela qual se desenvolvem as atividades próprias de cada provedor (de *backbone*, de acesso, de conteúdo e de hospedagem) e os critérios de avaliação dos sistemas de responsabilização, quais sejam: objetivo ou subjetivo, solidário ou subsidiário, contratual ou extracontratual.

**Palavras-chave:** Internet. Provedores. Usuários. Direitos da Personalidade. Responsabilidade Civil.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the civil liability of internet service providers facing constant violations of personality rights occurring in the virtual environment. The relevance of this issue is guided in various and each day, more frequent events experienced by users of the internet, which sometimes are affected by actions of malicious third parties and the inefficiency of the network to detect and remove offensive content cyber space. The composition of the study is sustained through the doctrine and jurisprudence of the country to support issues relating to the liability of internet service providers. Then linking computers, consumer rights, personal rights and liability it appears that internet users, present primarily as consumers, thus assuming the role of providers vendors, and may therefore be liable civilly. Riddle of the accountability of providers takes into account the obligations to be performed the way they develop their own activities each provider (backbone, access, content and hosting) for them, and the criteria for evaluating systems accountability, namely: objective or subjective, supportive or subsidiary, whether contractual or not.

**Key-words:** Internet. Providers. Users. Rights Personal. Liability.



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2. A INTERNET NO CONTEXTO ATUAL</b> .....	<b>12</b>
2.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A INTERNET E SUA EVOLUÇÃO .....	12
2.2 CONCEITUAÇÃO DOS TIPOS DE PROVEDORES .....	17
2.3 DA IMPRESCINDIBILIDADE DA INTERNET E AS RELAÇÕES JURÍDICAS DECORRENTES DA SUA UTILIZAÇÃO.....	21
<b>3. DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE E SUA RELAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES</b> .....	<b>28</b>
3.1 DIREITOS DA PERSONALIDADE E SUAS CARACTERÍSTICAS.....	28
3.2 PROTEÇÃO LEGAL AOS DIREITOS PERSONALÍSSIMOS .....	34
3.3 DIREITOS DA PERSONALIDADE SUJEITOS À VIOLAÇÃO PELOS PROVEDORES DE INTERNET .....	40
<b>4. DA RESPONSABILIDADE CIVIL DECORRENTE DA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE NO CONTEXTO DA INTERNET</b> .....	<b>46</b>
4.1 ELEMENTOS CARACTERIZADORES DO DEVER DE INDENIZAR.....	46
<b>4.1.1 Ação ou omissão do agente</b> .....	<b>52</b>
<b>4.1.2 Resultado (ou dano)</b> .....	<b>54</b>
<b>4.1.3 Nexo causal</b> .....	<b>57</b>
4.2 CRITÉRIOS PARA A FIXAÇÃO DO <i>QUANTUM</i> INDENIZATÓRIO .....	59
4.3 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL ACERCA DO TEMA.....	63
<b>5. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET</b> .....	<b>70</b>
5.1 OBRIGAÇÕES DOS PROVEDORES .....	70
5.2 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE <i>BACKBONE</i> .....	80
5.3 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE ACESSO.....	81
5.4 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE HOSPEDAGEM .....	84
5.5 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE CONTEÚDO .....	88
<b>6. CONCLUSÃO</b> .....	<b>90</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>95</b>
<b>ANEXO</b> .....	<b>100</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A internet se transformou em um sistema global de rede de computadores, que tem possibilitado a comunicação e a transferência de arquivos de um equipamento a qualquer outro conectado na rede, provocando, assim, um intercâmbio de informações jamais visto, de forma rápida, eficiente e sem enfrentar a barreira física das fronteiras.

Nesse contexto, a internet passou a se apresentar como um ambiente propício à violação dos direitos da personalidade, não apenas porque a grande maioria de seus usuários desconhece os meios pelos quais as informações pessoais são coletadas pelos provedores, mas também em razão da própria difusão indiscriminada de informações.

Portanto, é nesse espaço sistematizado, que qualquer um pode compartilhar conteúdos com outros internautas, onde cada um pode agir da maneira que bem entender e quando bem quiser, sem filtro, nem hierarquia, que as trocas de informações estão, cada vez mais, causando danos às pessoas, especialmente no que concerne à afronta aos direitos da personalidade, também denominados, de direitos personalíssimos.

Ressalte-se que os direitos da personalidade estão devidamente assegurados na Constituição Brasileira de 1988, em seu artigo 5º, inciso X, estando dentre eles resguardados o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à integridade física, à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem. Ademais, o Código Civil de 2002, diploma de caráter infraconstitucional, também trata acerca do tema, dedicando um capítulo próprio aos direitos da personalidade (artigos 11 ao 21), dada a sua inquestionável relevância.

Não obstante a existência de instrumentos normativos elaborados com vistas à proteção dos direitos da personalidade, novas situações na sociedade surgiram, as quais, pelo menos a princípio, não estariam sob a incidência das leis que versam acerca dos direitos da personalidade, implicando em violação aos mesmos, tal como tem ocorrido através da utilização dos ambientes virtuais. É visível que o cenário ora delineado reclama a criação de uma legislação específica, que regule as obrigações e os direitos tanto dos provedores de internet quanto

dos usuários, a fim de que o sistema normativo tutele adequadamente os fatos sociais.

Nesse sentido, o presente trabalho se mostra pertinente, tendo em vista que tratará sobre as particularidades da responsabilidade civil dos provedores de internet, os quais, nas situações de violação aos direitos da personalidade, ocorridas no ambiente virtual, buscam, na maioria das vezes, esquivar-se de qualquer responsabilização, utilizando a justificativa da inexistência de norma específica ou mesmo da ausência de nexo entre suas ações e o dano suportado.

De fato, a matéria demanda uma regulamentação própria. Cite-se como providência já adotada para viabilizar a responsabilização decorrente da violação dos direitos da personalidade no contexto do ambiente virtual, a Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet), a qual entrou em vigor muito recentemente no Brasil. No entanto, constata-se que a discussão acerca do assunto deverá ser aprofundada, a fim de que se possa encontrar, sob o ponto de vista jurídico, soluções que sejam efetivamente plausíveis, além de viabilizar uma maior conscientização por parte dos usuários de internet acerca dos riscos que tal ferramenta proporciona, como também os meios de evitar a concretização de danos.

Essa responsabilização, ao longo do trabalho, será classificada e delimitada através de suas características e peculiaridades, tendo como base os fundamentos da legislação, da doutrina e da jurisprudência, de modo que a mesma poderá se apresentar como objetiva ou subjetiva, contratual ou extracontratual, etc.

O objetivo geral da pesquisa que se desenvolverá é identificar e avaliar a responsabilidade civil dos provedores de internet, sejam os de *backbone*, de acesso, de hospedagem ou de conteúdo, nos casos em que ocorra afronta aos direitos da personalidade. Para tanto, será considerada a relação existente entre os provedores e o destinatário final da prestação de serviços de internet, também conhecido como usuário.

O estudo abordará também a forma como se desenvolvem as atividades de cada espécie de provedor, a fim de que se possa enquadrá-la nos termos da teoria do risco disposta no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Na pesquisa ainda serão exploradas as obrigações dos provedores relacionadas à atividade de prestação de serviços, os critérios de avaliação dos sistemas de responsabilização, bem como as principais causas de exclusão de responsabilidade alegadas pelos provedores.

Serão discutidos ainda, de maneira mais detalhada, os elementos caracterizadores do dever de indenizar, bem como os critérios para a fixação do *quantum* indenizatório, além do debate sobre a responsabilização dos provedores quando constatadas violações aos direitos da personalidade na internet.

A metodologia utilizada será, predominantemente, a pesquisa bibliográfica, apoiada na leitura e no exame da legislação pátria, da doutrina especializada e de artigos científicos pertinentes à temática, além da jurisprudência nacional relacionada ao assunto explorado, com base no método dialético, dialogando de forma crítica dentre os posicionamentos de vários autores a fim de compreender a realidade brasileira.

Logo, a análise do tema estará assentada em referenciais teóricos – lei, doutrina e jurisprudência – os quais trarão a definição dos direitos da personalidade e suas características, levando em consideração os conceitos tradicionais e atentando para os recentes institutos da nova relação estabelecida entre os provedores e os usuários da internet.

Quanto à estrutura, o trabalho se mostrará organizado em quatro capítulos, que trarão desde uma contextualização dos termos e questões técnicas analisadas até o enfoque principal da temática, que é a responsabilidade civil quando constatada afronta aos direitos da personalidade no âmbito virtual.

## 2. A INTERNET NO CONTEXTO ATUAL

No primeiro capítulo, cuidar-se-á, de maneira breve, acerca da origem e evolução da internet, conceituando-se, em seguida, os tipos de provedores que atuam nessa área, isto é, o de *backbone*, o de acesso, o de hospedagem e o de conteúdo, com o propósito muito mais de alicerçar o raciocínio mais adiante construído, do que de esgotamento do tema. Sendo, ao final, abordada, ainda, a questão da imprescindibilidade da internet, bem como as relações jurídicas decorrentes de sua utilização.

### 2.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A INTERNET E SUA EVOLUÇÃO

A origem da rede de computadores pode ser traçada desde o início da década de 1960, quando a rede telefônica era a rede de comunicação dominante no mundo inteiro. Dada a importância cada vez maior (e o alto custo) dos computadores no início dessa década, assim como o advento de computadores com múltiplas tarefas, nada mais normal do que considerar a questão de como interligar computadores, para que pudessem ser compartilhados entre usuários distribuídos em localizações geográficas diferentes.

Nessa época, o tráfego gerado pelos usuários não era contínuo, constituindo-se apenas por “rajadas” enviadas de um computador remoto, seguidas de um período ocioso, em que a resposta era aguardada.

Posteriormente, três grupos de pesquisadores espalhados ao redor do mundo e sem tomar conhecimento da pesquisa uns dos outros, começaram a inventar o compartilhamento de pacotes como uma alternativa poderosa e eficiente à de circuitos, como era empregada nas redes telefônicas.

O primeiro trabalho publicado sobre técnicas de troca de arquivos foi o de Leonard Kleinrock, que, nesse período, era doutorando do *MIT (Massachusetts Institute of Technology – Instituto de Tecnologia de Massachusetts)*. Em 1964, Paul Baran, do *Rand Institute*, iniciou seus estudos na utilização de compartilhamento de pacotes na transmissão segura de voz pelas redes militares, ao mesmo tempo em

que Donald Davies e Roger Scantlebury desenvolviam suas ideias sobre o assunto no *National Physical Laboratory*, na Inglaterra.<sup>1</sup>

Esses trabalhos combinados foram os alicerces do que hoje se pode chamar de internet. Entretanto, a internet tem também uma longa história de ações do tipo “construir e demonstrar”, que também datam da década de 1960. Licklider e Lawrence Roberts, ambos colegas de Kleinrock no *MIT*, foram adiante e lideraram o programa de ciência de computadores da *ARPA (Advanced Research Projects Agency – Agência de Projetos de Pesquisas Avançadas)*, nos Estados Unidos.<sup>2</sup>

O antecessor da internet pública como conhecemos hoje foi apresentado por Roberts em 1967, e era denominado *ARPAnet*. Ela era conhecida como *IMPs (Interface Message Processors – Processadores de Mensagens de Interface)* e a responsabilidade de produção desses equipamentos foi entregue a empresa *BBN*. Já em 1969, quando se comemorava o Dia do Trabalho nos Estados Unidos, foi instalado o primeiro *IMP* na *UCLA (Universidade da Califórnia em Los Angeles)* sob a supervisão de Kleinrock. Em seguida, foram instalados *IMPs* adicionais no *SRI (Stanford Research Institute – Instituto de Pesquisa de Stanford)*, na Universidade da Califórnia em Santa Bárbara e na Universidade de Utah.<sup>3</sup>

O princípio da internet tinha quatro pontos de conexão no final de 1969. Segundo, James F. Kurose *apud* Kleinrock “a primeiríssima utilização da rede foi fazer um *login* remoto entre a *UCLA* e o *SRI*, derrubando o sistema”.<sup>4</sup>

Em 1972, a *ARPAnet* foi apresentada publicamente pela primeira vez por Robert Kahn e contava com aproximadamente quinze pontos de conexão. Também em 1972, Ray Tomlinson, da *BBN*, escreveu o primeiro programa de *e-mail*. O mundo conheceu nesse período a troca de informações via computadores e se teve, assim, o início da revolução das redes de computadores. Elas estavam crescendo e estudiosos afirmavam que era a hora certa para desenvolver uma arquitetura abrangente que pudesse conectá-las. Como bem observa James F. Kurose:<sup>5</sup>

O trabalho pioneiro de interconexão de redes, sob o patrocínio da *DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency - Agência de Projetos de Pesquisa Avançada de Defesa)*, criou em essência *uma rede de redes* e foi

<sup>1</sup> KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. **Redes de computadores e a internet**: uma abordagem top-down. 5. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2010, p. 45.

<sup>2</sup> Idem, *Ibidem*.

<sup>3</sup> Idem, *Ibidem*.

<sup>4</sup> Idem, *Ibidem*.

<sup>5</sup> KUROSE, James F.; ROSS, Keith W, op. Cit., p. 46.

realizado por Vinton Cerf e Robert Kahn. O termo *internetting* foi cunhado para descrever esse trabalho.

Durante o desenvolvimento dos trabalhos da *DARPA*, muitas outras atividades relacionadas ao desenvolvimento de redes estavam em andamento. Como explica Kurose:<sup>6</sup>

No Havaí, Normam Abramson estava desenvolvendo a *ALOHAnet*, uma rede de pacotes por rádio que permitia que vários lugares remotos das ilhas havaianas se comunicassem entre si. O *ALOHA* foi o primeiro protocolo de acesso múltiplo que permitiu que usuários distribuídos em diferentes localizações geográficas compartilhassem um único meio de comunicação *broadcast* (uma frequência de rádio). O trabalho de Abramson sobre protocolo de múltiplo acesso foi aprimorado por Metcalfe e Boggs com o desenvolvimento do protocolo *Ethernet* para redes compartilhadas de transmissão *broadcast* por fio.

O mais surpreendente é que o protocolo *Ethernet* de Metcalfe e Boggs foi pensado objetivando conectar *PCs* (*Personal Computers* – Computadores Pessoais), impressoras e discos compartilhados, pelo menos 25 (vinte e cinco) anos antes da popularização dos *PCs*. Os dois pesquisadores estavam nada mais nada menos do que lançando os padrões de *LAN* (*Local Area Network* – Rede de Área Local) bem conhecidos hoje em dia. À medida em que o número de *LANs* ia se expandindo, ficava evidenciada a necessidade de se conectar essas redes locais.

Mas, somente no final da década de 1970 as redes vieram a se multiplicar. Nesse período, a *ARPAnet* possuía cerca de duzentos computadores interligados a ela. Já no final da década de 1980 os números chegaram aproximadamente a espantosos cem mil equipamentos conectados. Esse crescimento era o reflexo da necessidade de se interligar universidades. Kurose exemplifica essa expansão:<sup>7</sup>

A *BITNET* processava *e-mails* e fazia transferência de arquivos entre diversas universidades do nordeste dos Estados Unidos. A *CSNET* (*Computer Science Network* - Rede da Ciência de Computadores) foi formada para interligar pesquisadores de universidades que não tinham acesso ao *ARPAnet*. Em 1986, foi criada a *NSFNET* para prover acesso aos centros de supercomputação patrocinados pela *NSF*. Partindo de uma velocidade inicial de 56 *Kbps*, ao final da década o *backbone* da *NSFNET* estaria funcionando a 1,5 *Mbps* e servindo como *backbone* primário para interligação de redes regionais.

<sup>6</sup> KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. **Redes de computadores e a internet**: uma abordagem top-down. 5. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2010, p. 47.

<sup>7</sup> Idem, *Ibidem*.

Pode-se observar, que muito do que se foi desenvolvido concentrou-se nos Estados Unidos, mas de maneira paralela a evolução da *ARPAnet* os franceses tinham um projeto ambicioso, intitulado *Minitel*. O projeto francês almejava alcançar o lar do cidadão comum, e não ficar restrito apenas a comunidade acadêmica ou militar. Patrocinado pelo governo francês, o sistema *Minitel* era composto por uma rede pública de compartilhamento de pacotes com *modems* de baixa velocidade. O *Minitel* explodiu em 1984, quando gratuitamente foram oferecidos terminais para serem instalados em residências. A *webpage* Olhar Digital traz algumas informações sobre o funcionamento da rede francesa, vejamos:<sup>8</sup>

Os terminais da *Minitel* eram doados pelo próprio governo. Em vez do acesso por *URLs*, os computadores funcionavam com códigos que permitiam o acesso aos antecessores dos *websites*, que cobravam por minuto. Era possível comprar passagens aéreas ou de trens, entrar em *chats*, checar placares dos esportes, receber resultados de testes acadêmicos ou exames e até acessar conteúdo pornográfico. A conexão era discada e as imagens em preto e branco.

Já na década de 1990, a *Minitel* contava com mais de 20.000 (vinte mil) serviços, era utilizada por cerca de por 20% (vinte por cento) da população francesa e gerava 10.000 (dez mil) empregos, assim como uma receita de US\$1.000.000.000 (um bilhão) de dólares anuais. Dez anos antes do cidadão americano ouvir falar sobre internet, os franceses já desfrutavam dos benefícios da *Minitel*.<sup>9</sup>

Ainda através da página Olhar Digital, soube-se do desfecho da rede *Minitel*, que chegou ao fim somente no ano de 2012:<sup>10</sup>

A rede francesa *Minitel*, experimento pioneiro de comunicação em rede, sairá do ar definitivamente no próximo sábado, dia 30 de junho. Muito antes do lançamento comercial da internet, a França desenvolveu um sistema público de informatização que conectou todos os cidadãos cadastrados no serviço de telefonia do país. No meio dos anos 90, a rede atingiu um pico de 20 milhões de usuários diários.

<sup>8</sup> **Precursor francês da internet, Minitel sairá do ar no sábado.** Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/precursor-frances-da-internet,-minitel-saira-do-ar-no-sabado/27457>>. Acesso em: 20 mai.2014.

<sup>9</sup> **Precursor francês da internet, Minitel sairá do ar no sábado.** Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/precursor-frances-da-internet,-minitel-saira-do-ar-no-sabado/27457>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

<sup>10</sup> **Precursor francês da internet, Minitel sairá do ar no sábado.** Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/precursor-frances-da-internet,-minitel-saira-do-ar-no-sabado/27457>>. Acesso em: 20 mai. 2014.



O encerramento da *Minitel* foi justificado, segundo Phillippe Nieuwbonurg, diretor do *Musée Informatique* francês, em entrevista ao *Ars Technica*: “Eventualmente teríamos que desligar um serviço que não tem mais usuários. Além disso, todas as suas ferramentas hoje estão na internet”.<sup>11</sup>

Atualmente, a importância histórica da *Minitel* divide opiniões. Existem aqueles que dizem que a *Minitel* foi responsável por preparar os franceses para o mundo informatizado, e os opositores dessa linha de pensamento, que afirmam que a *Minitel* atrasou o desenvolvimento das telecomunicações no país.

A década de 1990 pode ser considerada como a década da explosão da internet da forma como ela se apresenta hoje. Foi nesse tempo, que a *ARPAnet* deixou de operar. E foi também nesse período que surgiu a *World Wide Web* (WWW), responsável por levar a internet aos lares de milhões de pessoas no mundo. Foi na *Web* que diversas aplicações foram desenvolvidas, como serviços bancários *on-line*, multimídia e serviços de *backup* de informações.<sup>12</sup>

A *Web* foi inventada no *CERN* (*European Center for Nuclear Physics* - Centro Europeu para Física Nuclear) por Tim Berners-Lee. Ele desenvolveu, junto com seus companheiros, versões iniciais de *HTML*, *HTTP*, um servidor para *Web* e um *browser*, os quatro componentes fundamentais da *Web*. Kurose faz a seguinte explanação a respeito da *web*.<sup>13</sup>

A segunda metade da década de 1990 foi um período de tremendo crescimento e inovação para internet, com grandes corporações e milhares de novas empresas criando produtos e serviços para a internet. O correio eletrônico pela internet (*e-mail*) continuou a evoluir com leitores ricos em recursos provendo agendas de endereços, anexos, *hot links* e transporte de multimídia. No final do milênio a internet dava suporte a centenas de aplicações populares, entre elas quatro de enorme sucesso: *e-mail*, incluindo anexos e correio eletrônico com acesso a *Web*; a *Web*, incluindo navegação pela *Web* e comércio pela internet; serviço de mensagem instantânea, com listas de contato, cujo pioneiro foi o *ICQ*; compartilhamento *peer-to-peer* de arquivos *MP3*, cujo pioneiro foi o *Napster*.

Portanto, é inegável que a década de 1990 trouxe os recursos mais utilizados pela internet hoje em dia. Foi também durante esse íterim que a rede entrou de vez no mercado financeiro. Embora, sem demonstrar a capacidade de

<sup>11</sup> Precursor francês da internet, Minitel sairá do ar no sábado. Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/precursor-frances-da-internet,-minitel-saira-do-ar-no-sabado/27457>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

<sup>12</sup> KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. **Redes de computadores e a internet**: uma abordagem top-down. 5. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2010, p. 48.

<sup>13</sup> KUROSE, James F.; ROSS, Keith W., op. Cit., p. 49.

lucratividade, muitas empresas ligadas a internet ofereciam suas ações nas bolsas de valores. Algumas empresas não tinham sequer um fluxo significativo de receita, mas eram avaliadas em bilhões. No fim da década de noventa já às vésperas do ano dois mil, muitas dessas empresas sofreram com quedas vertiginosas em suas ações. Várias delas fecharam, mas muitas sobreviveram a essa turbulência, para posteriormente ressurgirem como gigantes do ramo, a *Microsoft*, o *Yahoo* e a *e-Bay* são alguns exemplos dessas empresas.

Por fim, numa perspectiva evolutiva, a internet até chegar o que é hoje passou por uma série de etapas. Dentre elas mensagens de telégrafo, construção dos primeiros computadores digitais, transmissão de dados por pacotes, instalação de servidores, até culminar na *World Wide Web*. E só então, a partir da WWW a internet passou a ter a identidade que possui hoje. Podendo-se considerar como o embrião dessa ferramenta moderna o alfabeto binário.

## 2.2 CONCEITUAÇÃO DOS TIPOS DE PROVEDORES

Antes de passar a conceituar os tipos de provedores, se faz necessário trazer a definição de provedor de serviços de internet, que nas palavras de Marcel Leonardi “é a pessoa natural ou jurídica que fornece serviços relacionados ao funcionamento da internet, ou por meio dela”.<sup>14</sup> Podendo ainda ser considerado como o gênero do qual as demais categorias, dentre elas, provedor de *backbone*, provedor de acesso, provedor de hospedagem e provedor de conteúdo são espécies.

Então, de um modo geral, os provedores de internet podem ser classificados em quatro grupos distintos: o de *backbone*, o de acesso, o de hospedagem e o de conteúdo. Essa classificação, ainda que não tenha relevância para o usuário da internet é essencial para a boa compreensão da responsabilidade civil de cada provedor, a qual poderá sofrer variações a depender da atividade desenvolvida por cada um deles.

Sendo assim, cabe explicar primeiramente do que se trata o provedor de *backbone*, que em uma tradução livre seria a “espinha dorsal” da rede de computadores. Os *backbones* são estruturas físicas por onde trafegam os dados da

---

<sup>14</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 21.

internet, constituídos de diversos cabos de fibra ótica de alto desempenho. Marcel Leonardi o conceitua da seguinte maneira:<sup>15</sup>

O provedor de *backbone* é a pessoa jurídica que efetivamente detém as “estruturas de rede capazes de manipular grandes volumes de informações, constituídas basicamente por roteadores de tráfego interligados por circuitos de alta velocidade”, na definição dada pela Nota Conjunta de junho de 1995. Estas estruturas são disponibilizadas, usualmente a título oneroso, aos provedores de acesso e hospedagem, o que demonstra sua fundamental importância para o funcionamento da internet dentro do país.

O provedor de *backbone* oferta conectividade, vendendo a sua infraestrutura a outras empresas que, por sua vez, repassam o acesso ou hospedagem para consumidores finais, ou simplesmente utilizam a rede para fins institucionais internos. O destinatário final, que utiliza a internet através de um provedor de acesso ou hospedagem, provavelmente não terá nenhum contato com o provedor de *backbone*.

É possível dizer, que o provedor de *backbone* está ligado aos provedores de acesso e hospedagem como prestador de serviços, e que esses últimos agem como intermediários revendendo essa conectividade a terceiros, os quais são os verdadeiros destinatários finais desses serviços.

Atualmente, existem três tipos de *backbone* no Brasil: os utilizados em redes de educação, pesquisa e desenvolvimento; os utilizados por órgãos públicos e instituições governamentais e os que são utilizados comercialmente.

Já os provedores de acesso, como o próprio nome sugere, são aqueles que permitem que o usuário tenha acesso à internet. Eles estão ligados aos *backbones* e podem ser considerados como uma ponte entre o usuário e essas estruturas.

Para Fernando Antônio de Vasconcelos, provedor de acesso é:<sup>16</sup>

A instituição que se liga à internet, partindo de um “ponto-de-presença” ou outro provedor, para obter a conectividade IP e repassá-la a outros indivíduos e instituições, em caráter comercial ou não. Em suma, provedor de acesso é aquele que serve obrigatoriamente de elemento de ligação entre o internauta receptor e o internauta emissor. Não resta dúvida de que um provedor de acesso é também um prestador de serviços técnicos engajado contratualmente como intermediário entre os utilizadores de internet.

---

<sup>15</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 21.

<sup>16</sup> VASCONCELOS, Fernando Antônio de. **Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 67.

O provedor de acesso disponibiliza então um endereço *IP* (*Internet Protocol* – Protocolo de Internet), que permite ao usuário o acesso à rede mundial de computadores e ainda possibilita a identificação exata dele.

Aqui no Brasil, há vários provedores de acesso, os quais ofertam seus serviços conforme a necessidade dos usuários, por meio de diversos níveis de qualidade, já que a demanda pelo acesso a internet não é padronizada, haja vista existirem consumidores que não necessitam de altas velocidades nas taxas de transmissão, utilizando a rede apenas para atividades esporádicas. Já outros consumidores buscam o caminho contrário, pois necessitam de um serviço em outro patamar, com altas taxas de transferência de dados ou até mesmo ininterrupção do serviço.

Quanto aos preços cobrados por esses serviços, em razão do regime da livre concorrência, os provedores de acesso têm total liberdade para determiná-los e, em regra, costumam ser proporcionais à velocidade ofertada, variando também de acordo com a abrangência, qualidade e demais características dos serviços.

Ademais, é importante mencionar que a forma de remuneração a esse tipo de provedor, normalmente ocorre através do próprio usuário que paga efetivamente pelo serviço que lhe é prestado. Entretanto, o serviço também pode ser disponibilizado ao usuário de maneira aparentemente gratuita, é o que se chama de remuneração indireta, que ocorre quando anunciantes passam a remunerar esses provedores.

Os provedores de hospedagem, por sua vez, oferecem aos usuários os serviços de armazenamento de dados e arquivos, bem como o acesso a eles, respeitando obviamente as condições contratuais com os provedores de conteúdo. Ficando, portanto, caracterizada a oferta de dois serviços distintos: o armazenamento e o acesso.

Valendo-se da definição de Marcel Leonardi:<sup>17</sup>

Provedor de hospedagem é a pessoa jurídica que fornece o serviço de armazenamento de dados em servidores próprios de acesso remoto, possibilitando o acesso de terceiros a esses dados, de acordo com as condições estabelecidas com o contratante do serviço.

---

<sup>17</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 25.

Não obstante o termo utilizado ser o de hospedagem, o serviço prestado por esse tipo de provedor não guarda qualquer relação com a palavra referenciada, visto que, ocorre na verdade a cessão de espaço em um disco rígido remoto. Tal erro decorre da tradução literal da expressão em inglês *hosting provider*.

Quanto à remuneração dos provedores de hospedagem, pode-se dizer que, ela pode ocorrer tanto de forma direta, através do pagamento do próprio cliente, como de maneira indireta, por meio de publicidade ou até mesmo mediante a venda de informações dos clientes a empresas interessadas.

Cumpra ainda salientar, que normalmente, não cabe aos provedores de hospedagem o exercício do controle sobre o conteúdo dos *sites* armazenados em seus servidores, tarefa mais indicada aos provedores de conteúdo.

Por último, ao conceituar os provedores de conteúdo, também denominados comumente de provedores de informação, alguns autores divergem em suas opiniões. Para Fernando Antônio de Vasconcelos, provedor de conteúdo é “a organização que tem como finalidade principal coletar, manter e organizar informações *on-line* para acesso através da internet”.<sup>18</sup>

Já para Marcel Leonardi<sup>19</sup>, não existe uma equivalência entre provedor de conteúdo e provedor de informação, mas sim uma diferenciação entre eles. Para esse autor, provedor de conteúdo é:

Toda pessoa natural ou jurídica que disponibiliza na internet as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação, utilizando para armazená-las servidores próprios ou os serviços de um provedor de hospedagem.

Enquanto que, o provedor de informação consiste em “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”.

Nessa linha de raciocínio, os provedores de conteúdo seriam, então, caracterizados meramente como divulgadores de informações, desenvolvidas em outro tipo de provedor, o provedor de informação.

Todavia, os provedores de conteúdo podem exercer um prévio controle editorial acerca das informações que pretendem divulgar, além de poderem também

<sup>18</sup> VASCONCELOS, Fernando Antônio de. **Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 68.

<sup>19</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 40.

analisar o perfil dos usuários disponibilizando, inclusive, informações que despertem o interesse deles.

Existe ainda, o entendimento de que o provedor de conteúdo pode ou não ser considerado como o próprio provedor de informação. Verificando-se essa ligação entre tais provedores quando o que se informa é de autoria do provedor conteúdistas.

Diante da divergência ora apresentada, é importante esclarecer que, seguimos a postura de que mesmo que o provedor de conteúdo possa se utilizar de um controle prévio acerca das informações que planeja divulgar, e ainda assim não o faça, este deverá ser responsabilizado, seja por ato próprio ou por ato de terceiro, como veremos no capítulo 4.

E assim como acontece com os provedores de acesso e de hospedagem, os serviços dos provedores de conteúdo podem ser remunerados tanto de forma direta quanto indireta, seja através da cobrança de uma assinatura, ou por meio de publicidade disposta nos *sites* que os internautas visitem.

### 2.3 DA IMPRESCINDIBILIDADE DA INTERNET E AS RELAÇÕES JURÍDICAS DECORRENTES DA SUA UTILIZAÇÃO

A internet é hoje o principal meio de comunicação social, a ponto de qualquer informação poder ser compartilhada na rede, de modo rápido e eficiente, sem esbarrar nas fronteiras físicas, tanto que as pessoas podem receber informações do outro lado do mundo em um curto intervalo de tempo.

Atualmente, através da internet, se tem a oportunidade de interagir com outras pessoas, encurtando distâncias e garantindo momentos de lazer e entretenimento; discutir sobre assuntos relevantes, o que proporciona mais conhecimento e cultura de um modo geral; e ainda trabalhar, estudar, resolver problemas e fazer compras *on-line*, sem a necessidade de ter que sair de casa.

As redes sociais, como *Orkut*, *Facebook*, *Twitter* e *Instagram* são as grandes responsáveis por concretizar essa tarefa de aproximação das pessoas. É por meio delas que ocorre também o compartilhamento de informações, conhecimentos, interesses e esforços em busca de objetivos comuns. Nesse sentido, pode-se dizer que a intensificação da formação dessas redes sociais, reflete um processo de fortalecimento da sociedade, possibilitando maior participação democrática e mobilização social.

É fato, que não se pode mais afastar-se dessa realidade tecnológica, nos dias de hoje, nenhuma empresa, por exemplo, pode ficar sem o auxílio da informática, é através dela que sistemas são organizados, negócios são fechados e o crescimento empresarial passa a ser visível. O mundo está informatizado, vive-se na era da informação, e isso se deve ao avanço tecnológico na transmissão de dados e às novas facilidades de comunicação, perspectivas inimagináveis sem a evolução dos computadores e da internet.

No âmbito educacional também não se verifica mais uma aprendizagem significativa onde não estejam presentes os recursos da informática aliados à internet. O uso da rede como uma nova forma de convívio no processo educacional amplia a ação de comunicação entre os principais personagens dessa relação, que são o professor e o aluno, proporcionando assim, um intercâmbio educativo e cultural.

Segundo Fábria Juliasz, diretora executiva do Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística – IBOPE:<sup>20</sup>

As empresas de comunicação mudaram de forma, aquilo que víamos como meios isolados passaram a ser um único meio, dentro de uma única plataforma. Fundamentalmente, estamos falando de uma nova forma de relacionamento, através do fenômeno das redes sociais (*orkut, facebook e twitter*).

O que se vê é que, agora, todo mundo publica, dá opinião e assiste ao que está acontecendo nessa interação denominada internet. As fontes de informação não são mais, apenas, veículos determinados, em horários determinados. São o que as pessoas falam e principalmente os *links* que elas apontam como fontes confiáveis para a informação.

Pode-se dizer então, que o consumidor, também chamado de usuário mudou completamente o seu comportamento. Anteriormente, ele adotava uma postura mais passiva, funcionava assim: as coisas iam até ele, eram ofertadas e só então ele dava um passo adiante, em direção a elas. Agora, ele mesmo busca a aproximação ao conhecimento e a mensagem de uma determinada marca até a realização do negócio.

---

<sup>20</sup> **A evolução da internet nos últimos 5 anos.** Disponível em: <http://www.internetmarketingdigital.net>. Acesso em: 19 mai. 2014.

Nesse contexto, tornou-se difícil imaginar a não utilização da internet nas mais variadas áreas, dentre elas, a social, a empresarial e a educacional. Assim, é possível dizer que a internet veio para modificar e facilitar a vida das pessoas, bem como das organizações e empresas, de tal maneira que não se vislumbra mais o fracasso dessa rede, pelo contrário, o que se vê são avanços e inovações cada vez mais inesperadas da tecnologia.

Além disso, vive-se num tempo onde as tecnologias passaram a ser algo extremamente natural, onde a ciência se interliga diretamente a revolução tecnológica descobrindo-se algo novo a cada dia.

Nesse sentido, sábias são as palavras de Sílvio de Salvo Venosa, “a nova sociedade, nesse alvorecer do século XXI, lastreia seu poder na informação. Trata-se da era do computador e da informática. A cada dia, no sentido literal do termo, novos implementos e atualizações ocorrem nesse campo”.<sup>21</sup>

Quanto às relações jurídicas decorrentes da utilização da internet constata-se várias, pois, conforme José Tavares *apud* Carlos Roberto Gonçalves “relação jurídica é toda relação da vida social regulada pelo direito”.<sup>22</sup>

Entretanto, como o enfoque principal desse estudo é a responsabilidade civil dos provedores de internet diante da afronta aos direitos da personalidade, não merece destaque, aqui, uma análise minuciosa de todas as relações jurídicas existentes na rede.

Desse modo, cabe analisar tão somente a relação jurídica de consumo verificada entre os provedores de internet e seus usuários. Assim, como bem descreve Nadialice Francischini:<sup>23</sup>

Na seara do Direito do Consumidor ou da Tutela das Relações de Consumo, o vínculo jurídico é entendido como toda relação jurídico-obrigacional que liga um consumidor a um fornecedor, tendo como objeto o fornecimento de um produto ou da prestação de um serviço. É o vínculo jurídico bilateral que cria um nexo entre um consumidor a um fornecedor, com o objetivo de fornecer um produto ou de prestar um serviço.

---

<sup>21</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 292.

<sup>22</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. IV, p. 98.

<sup>23</sup> **Elementos Subjetivos da Relação de Consumo**. Disponível em: <<http://revistadireito.com/elementos-subjetivos-relacao-de-consumo/>>. Acesso em: 20 mai. 2014.



Logo, percebe-se que são necessários para a configuração da relação jurídica de consumo o consumidor, o fornecedor e o serviço ou produto como objeto da relação constituída. De tal maneira, que a falta de quaisquer desses elementos no negócio jurídico descaracterizaria a necessidade de aplicação da Lei 8.078/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Sendo assim, a relação que se estabelece entre provedores e usuários de internet, é uma relação jurídica de consumo, em razão daquele agir como fornecedor e esse como consumidor adquirindo ou utilizando serviços.

No que diz respeito aos sujeitos envolvidos nessa relação, o Código de Defesa do Consumidor trouxe consigo diversos conceitos sobre os elementos que a compõem. Definindo-se como consumidor: “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (art. 2º, *caput*). Já o fornecedor, nos termos do art. 3º, *caput* do CDC, é:<sup>24</sup>

Toda pessoa física ou jurídica, pública, ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.

No que concerne ao objeto da relação jurídica de consumo, o CDC entende como serviço “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes de natureza trabalhista” (art. 3º, §3º), e como produto “qualquer bem móvel, imóvel, material ou imaterial (art. 3º, §2º)”.

Assim, é possível dizer, que o principal objeto dessa relação jurídica de consumo se caracteriza através da prestação de serviços, que ocorre usualmente por meio de um contrato, mediante remuneração e costuma incluir: o acesso aos inúmeros *sites* da rede, a manutenção de uma caixa postal eletrônica ou de páginas pessoais, a transferência de arquivos (através das funções *download* e *upload* de textos, imagens, utilitários e etc.) e os serviços de informação ou de comunicação em tempo real.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> BRASIL. **Lei nº 8.078/90**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 21 mai. 2014.

<sup>25</sup> MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 279-280.

Todavia, o código consumerista trata tanto das relações de consumo contratuais e extracontratuais, quanto das individuais e coletivas, sem efetuar distinções conceituais entre consumidor e usuário.

Cumprе salientar, que esses contratos também possuem cláusulas que incluem, por exemplo, as tarefas a serem realizadas, os recursos disponíveis, as obrigações das partes, as regras relativas à intimidade, além de restrições acerca das informações que podem ser difundidas na rede. Ademais, permitem a possibilidade de o provedor por fim ao contrato, sem indenização, na hipótese de infração grave cometida pelo usuário.<sup>26</sup>

Não obstante, as relações de consumo realizadas entre provedores e usuários normalmente implicam em grandes desigualdades, principalmente, no que se refere aos conhecimentos técnicos ligados à informática, visto que, embora se exija um conhecimento mínimo sobre o funcionamento da rede para que o usuário possa dela se utilizar, ele dificilmente terá o domínio por completo acerca do assunto.

Mesmo com as diversas categorias de consumidores, o atual contexto das negociações comerciais proporciona uma versatilidade cada vez maior ao mercado de consumo, bem como às suas formas de contratação e à ação de seus agentes. Como pondera Fernando Antônio de Vasconcelos:<sup>27</sup>

Dispensam-se os formalismos, os pré-contratos, as negociações e a comutatividade do direito secular. Entram em ação os internautas, os portadores ou titulares de cartões de crédito, os usuários de fax e telefone, os que consomem sem sair de casa ou do local de trabalho. Há fornecedores e consumidores que não chegam a se conhecer, não se tocam, mas realizam, pelos vários meios técnicos e eletrônicos à sua disposição, verdadeiros contratos de consumo, com todas as garantias e requisitos presentes.

Nessa perspectiva, cabe mencionar que, ao prestar seus serviços a um usuário, o provedor tem a obrigação de agir de acordo com as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, haja vista, a relação jurídica de consumo estabelecida entre as partes, não desobrigando-se, inclusive, de eventuais restrições

---

<sup>26</sup> MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 280.

<sup>27</sup> VASCONCELOS, Fernando Antônio de. **Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados**. Curitiba: Juruá. 2007, p. 109.

previstas em contrato, ou de outros instrumentos que possam ser considerados abusivos.

Além disso, é importante frisar que, o art. 3º do CDC não faz nenhuma distinção na caracterização do fornecedor de serviços e de produtos, contudo, empenha-se em determinar a abrangência dos conceitos de serviço e produto.

A internet, então, se apresenta como um serviço prestado pelos provedores, dentro das suas atividades específicas, o qual se amolda completamente ao conceito de serviço disposto no art. 3º, §2º do CDC.

Art. 3º. *Omissis*

[...]

§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Conforme a descrição do art. 3º, §2º do CDC, o serviço a ser prestado pelos fornecedores na relação de consumo tem a remuneração como um de seus fatores essenciais. Assim, o fornecedor obtém a remuneração como forma de compensação ao serviço prestado, de modo que possa restar assegurado ao consumidor o direito de exigir uma prestação adequada e segura.

Todavia, costuma se ter a ideia de que os serviços de internet são prestados através de uma aparente gratuidade, visto que, nesses tipos de serviços a remuneração é geralmente paga de forma indireta, isto é, não cabendo exclusivamente ao consumidor individual o pagamento, mas sim a toda coletividade.

Ademais, o legislador ao regulamentar o art.3º, *caput* do CDC, definindo o termo fornecedor, preferiu optar por um conceito que alcançasse as mais diversas categorias de fornecedores, de tal maneira, que não houvesse embaraço para abranger os vários provedores de internet em alguma das categorias previstas pelo CDC, senão vejamos:

Toda pessoa física ou jurídica, pública, ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.

A doutrina brasileira é categórica ao afirmar que a palavra atividades foi intencionalmente usada no texto legal para indicar a habitualidade necessária à

caracterização dos fornecedores. Desse modo, para que os provedores atuem na relação de consumo como fornecedores, se faz preciso que as atividades por eles prestadas ocorram de maneira reiterada e habitual, ainda que na forma de remuneração indireta.

Cabendo ainda aos provedores a obrigação de utilizar tecnologias apropriadas aos fins a que se destinam, considerando as atividades que exercem e o estágio tecnológico disponível no momento da prestação do serviço. Também possuindo o dever de informação, cabendo ao provedor informar as características do produto ou serviço oferecido no mercado, conforme preconiza o artigo 6º, III do CDC “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Além disso, os provedores também têm a obrigação de conhecer os dados cadastrais e de conexão de seus usuários, abstendo-se de monitorá-los e censurá-los. Devendo, no entanto, como bem observa Marcel Leonardi:<sup>28</sup>

Mantê-los em sigilo, exceto na hipótese de ato ilícito cometido por algum usuário, momento em que será necessária a identificação e a informação do ato ilícito cometido pelo usuário (publicação).

Os provedores devem ainda comprometerem-se a agir de acordo com os princípios da boa-fé e da confiança, ambos essenciais em todas as relações jurídicas, sejam como fomentadores de deveres jurídicos próprios, sejam como meio de interpretação da norma jurídica.

Por fim, cumpre destacar, que compete ao fornecedor certificar-se que os produtos ou serviços postos no mercado de consumo sejam seguros e não causem danos aos consumidores. Incumbindo-se, portanto ao provedor, a tarefa de zelar pela intimidade, pela vida privada, pela honra e pela imagem do usuário de internet, sob pena de indenização por danos morais ou patrimoniais, como prevê o artigo 5º, X, da Constituição Federal.

---

<sup>28</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 80.

### 3. DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE E SUA RELAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES

Neste capítulo, as atenções são voltadas para os direitos da personalidade. Discorrendo-se, inicialmente, sobre seu conceito e suas características. Sendo, logo em seguida, feita uma análise da proteção legal dada a esses direitos. E, por fim, são exemplificados alguns dos direitos personalíssimos mais suscetíveis à violação pelos provedores de internet.

#### 3.1 DIREITOS DA PERSONALIDADE E SUAS CARACTERÍSTICAS

Desde a antiguidade há registros da preocupação com os direitos humanos, especialmente com o auge do cristianismo. Entretanto, o reconhecimento dos direitos da personalidade como direito subjetivo é relativamente recente e se apresenta como reflexo da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789, da Declaração dos Direitos Humanos de 1948, bem como da Convenção Europeia de 1950. Alguns autores afirmam ainda, que os direitos da personalidade revelam-se como parte da herança deixada pela Revolução Francesa, que difundia os lemas da liberdade, igualdade e fraternidade.

Assim, a evolução dos direitos fundamentais costuma ser dividida em três gerações, que guardam correspondência com os já citados lemas.

A primeira diz respeito à liberdade; a segunda tem relação com a igualdade, inclinando-se aos direitos sociais; e a terceira está voltada para a fraternidade ou solidariedade, surgindo desse modo, os direitos relacionados à pacificação social, que inclui os direitos do trabalhador e do consumidor. Boa parte da doutrina considera ainda a existência de uma quarta geração, que se desdobraria através dos aperfeiçoamentos tecnológicos, ligados ao patrimônio genético do ser humano, como também de direitos de uma quinta geração, que decorreriam da realidade virtual.<sup>29</sup>

Antes de adentrar propriamente nos direitos da personalidade, se faz preciso relembrar a definição de personalidade trazida por Carlos Roberto Gonçalves, que é

---

<sup>29</sup> SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 34. ed. São Paulo: Malheiros, 2011, p. 183-184.

"a qualificação conferida pela lei a certos entes, a qual entrega a esses, aptidão ou capacidade genérica para adquirir direitos e contrair obrigações".<sup>30</sup>

Sendo assim, a personalidade pode ser entendida como o atributo que a ordem jurídica confere a entes de adquirir ou contrair genericamente direitos e obrigações. Logo, quem tem personalidade é sujeito de direito.

Quanto a essa questão, há apenas uma ressalva a ser feita, visto que existem entes que não têm personalidade, mas que são sujeitos de direitos, tais como o nascituro, o espólio, a massa falida, entre outros. Nesses casos, não existe aptidão genérica para contrair direitos e obrigações, mas aptidão específica para contrair certos direitos e determinadas obrigações relacionadas às finalidades do ente.

Caio Mário da Silva Pereira traz um conceito interessante, "a personalidade não é em si um direito, mas dela irradiam-se direitos, mostrando-se como ponto de apoio de todos os direitos e obrigações de natureza existencial".<sup>31</sup>

A partir dessa observação verifica-se que a personalidade jurídica é, portanto, o requisito necessário para a existência dos direitos da personalidade, os quais são reflexos que surgem em razão da existência daquela.

Relembrado então o conceito de personalidade, outro ponto se mostra fundamental no que diz respeito à análise dos direitos da personalidade, que é saber a partir de quando um indivíduo pode considerar-se como um sujeito que adquiriu personalidade.

Conforme dispõe o art. 2º da Lei nº. 10.406/02 (Código Civil Brasileiro), a personalidade inicia-se a partir do nascimento com vida: "a personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro".<sup>32</sup>

Dessarte, o Código Civil adotou como marco inicial da personalidade, o nascimento com vida, respeitando-se, porém, os direitos do nascituro desde a concepção, pois desde esse momento já se entende começar a formação de um novo ser, que pode, inclusive, titularizar direitos.

---

<sup>30</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: parte geral. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 1, p. 94.

<sup>31</sup> PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 23. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005. v. 1, p. 204.

<sup>32</sup> **Art. 2º** A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro.

Segundo Fernando Gaburri, três teorias procuram explicar o momento em que a pessoa adquire a personalidade civil, a saber:<sup>33</sup>

Pela teoria natalista, a personalidade somente é adquirida com o nascimento com vida, excluído do conceito de pessoa o nascituro, que teria, portanto, mera expectativa de direitos. Pela teoria condicionalista, asseguram-se os direitos do nascituro, desde a concepção, ficando, porém condicionados ao nascimento com vida. Titularizaria desde a concepção apenas os direitos existenciais (como o direito à vida, à gestação saudável), sendo que os direitos patrimoniais porventura adquiridos ficariam condicionados ao nascimento com vida. Para a teoria condicionalista, como também para a natalista, portanto, o nascituro não é pessoa. E, finalmente, pela teoria concepcionista, a personalidade inicia-se, incondicionalmente, a partir do momento da concepção, no que se refere a direitos tanto existenciais como patrimoniais.

Apesar da questão suscitar controvérsias, a doutrina majoritária tem entendido que o direito positivo brasileiro adota a teoria natalista, para a qual a personalidade é adquirida tão somente a partir do nascimento com vida, assegurando-se ao nascituro mera expectativa de direito.

Para encerrar essa discussão, vale observar a interpretação feita por Silvio Rodrigues sobre o art. 2º do CC, bem como da definição de nascituro:<sup>34</sup>

Este é o ser já concebido, mas que ainda se encontra no ventre materno. A lei não lhe concede personalidade, a qual só lhe será conferida se nascer com vida. Mas, como provavelmente nascerá com vida, o ordenamento jurídico desde logo preserva seus interesses futuros, tomando medidas para salvaguardar os direitos que, com muita probabilidade, em breve serão seus.

Superadas as definições de personalidade e de como adquiri-la, passa-se a definir então, os direitos da personalidade, também denominados direitos fundamentais da pessoa, direitos subjetivos essenciais ou ainda direitos personalíssimos.

Os direitos da personalidade podem ser entendidos como aqueles intrínsecos à pessoa humana e a ela relacionados de maneira vitalícia e sem apreciação econômica direta.

---

<sup>33</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula**: teoria geral do direito civil. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1, p. 100-101.

<sup>34</sup> RODRIGUES, Silvio. **Direito civil**. 32. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 1, p. 36.

Para Francisco Amaral *apud* Carlos Roberto Gonçalves “os direitos da personalidade são direitos subjetivos que têm por objeto os bens e valores essenciais da pessoa, no seu aspecto físico, moral e intelectual”.<sup>35</sup>

Em linhas gerais, pode-se dizer que os direitos da personalidade são aqueles que protegem características ligadas à pessoa, direitos que recaem sobre nossos atributos naturais e suas extensões sociais.

Maria Helena Diniz com apoio na lição de Limongi França os conceitua como:<sup>36</sup>

Direitos subjetivos da pessoa de defender o que lhe é próprio, ou seja, sua integridade física (vida, alimentos, próprio corpo vivo ou morto); sua integridade intelectual (liberdade de pensamento, autoria científica, artística e literária); e sua integridade moral (honra, recato, segredo profissional e doméstico, identidade pessoal, familiar e social).

Desse conceito, podem-se extrair claramente os objetos dos direitos da personalidade, que são os aspectos próprios da pessoa como a integridade física, a integridade intelectual e a integridade moral.

Fernando Gaburri entende que:<sup>37</sup>

Os direitos da personalidade são direitos existenciais exclusivos das pessoas humanas e decorrem do princípio da dignidade da pessoa humana. Constituindo a proteção da pessoa natural nas relações privadas.

Tal entendimento revela-se bastante pertinente, posto que, esses direitos na verdade se apresentam como um conteúdo mínimo e necessário que permite a existência e a boa convivência entre os seres humanos.

Ademais, cabe ainda mencionar que, os direitos da personalidade acompanham a pessoa de seu titular durante toda a sua existência, cessando com o fim da personalidade da pessoa natural.

Após algumas definições, é imprescindível trazer algumas das características pertencentes a esses direitos, a fim de apresentar uma melhor compreensão sobre o assunto.

<sup>35</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 1, p. 185.

<sup>36</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 1, p. 135.

<sup>37</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula: teoria geral do direito civil**. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1, p. 139.



O Código Civil, em seu art. 11 diz que "com exceção dos casos previstos em lei, os direitos da personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária".<sup>38</sup>

Todavia, a classificação trazida por esse diploma legal se mostra um tanto quanto limitada, pois os direitos da personalidade possuem diversas características, não restringindo-se apenas a intransmissibilidade, a irrenunciabilidade, como também a não limitação.

Salienta Carlos Roberto Gonçalves que "na realidade os direitos da personalidade são, também, absolutos, ilimitados, imprescritíveis, impenhoráveis, inexpropriáveis e vitalícios".<sup>39</sup>

As características contidas na primeira parte do art. 11 do CC (intransmissibilidade e irrenunciabilidade) evidenciam uma outra, que é a indisponibilidade dos direitos da personalidade. Desse modo, não podem os seus titulares transmiti-los a terceiros, renunciá-los, nem mesmo deles disporem.

Contudo, alguns atributos da personalidade permitem a cessão de uso, dentre eles enumeram-se a imagem, os direitos autorais e até edições de obras literárias. Assim, a imagem de uma pessoa, por exemplo, pode ser utilizada comercialmente, desde que haja sua expressa autorização, podendo vir acompanhada ou não de uma retribuição pecuniária.

Sílvio de Salvo Venosa prefere dizer que esses direitos "são inalienáveis, ou mais propriamente, relativamente indisponíveis, porque, em princípio, estão fora do comércio e não possuem valor econômico imediato".<sup>40</sup> Além de referir-se a eles como direitos inatos ou originários, pois seu titular os adquire ao nascer, independentemente de qualquer vontade.

A indisponibilidade dos direitos da personalidade revela-se então como uma característica relativa, estando suscetível a adaptações, visando muitas vezes o interesse econômico e o aperfeiçoamento das relações privadas.

Segundo Carlos Alberto Bittar *apud* Washington de Barros Monteiro:<sup>41</sup>

<sup>38</sup> BRASIL. **Lei nº. 10.406/02**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm)>. Acesso em: 27 mai. 2014.

<sup>39</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: parte geral. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 1, p. 186.

<sup>40</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 181.

<sup>41</sup> MONTEIRO, Washington de Barros; PINTO, Ana Cristina de Barros Monteiro França. **Curso de direito civil**: parte geral. 44. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 1, p. 108-109.

Não obstante o caráter inegociável desses direitos, frente a necessidades decorrentes de sua própria condição, da posição de titular, do interesse negocial e da expressão tecnológica, certos direitos da personalidade acabam ingressando na circulação jurídica, admitindo-se ora a sua disponibilidade, exatamente para permitir a melhor fruição por parte do seu titular, sem, no entanto, afetar-se seus caracteres intrínsecos.

Outro ponto curioso é que, embora, os direitos da personalidade sejam considerados intransmissíveis e, portanto, personalíssimos, a pretensão ou o direito de exigir a sua reparação pecuniária em caso de ofensa, transmite-se aos sucessores, conforme assevera o art. 943<sup>42</sup> do Código Civil.

Em síntese, Fernando Gaburri observa que:<sup>43</sup>

O que a lei proíbe é a renúncia ou transmissão em seu sentido pleno, de modo que nada impede que seu titular deixe de exercer algum dos direitos da personalidade, não importando dizer que tal exercício, futuramente, não mais será possível. Os atos de renúncia ou transmissão não podem ser genéricos, indeterminados ou ofender a dignidade humana. Assim como, a indisponibilidade permanente e geral também é proibida, admitindo-se disposições temporárias e específicas, desde que o ato de disposição não viole a dignidade do titular de direito.

Quanto ao caráter absoluto é no sentido de que podem ser opostos *erga omnes*, isto é, contra todos. Apesar de, a princípio, não parecer correto o uso do termo empregado, visto que, nenhum direito é absoluto, nem mesmo o direito à vida.

A não limitação dos direitos da personalidade se dá em virtude do rol meramente exemplificativo, disciplinado tanto na Constituição Federal, quanto na legislação ordinária (Código Civil), cabendo a máxima interpretação extensiva.

A imprescritibilidade verifica-se através do fato desses direitos não deixarem de existir quando não houver o exercício deles por seu titular. No entanto, se violados, surge para o seu titular a pretensão de reparação, essa sim, prescreverá no tempo legalmente previsto, dada a sua natureza patrimonial.

No que concerne a impenhorabilidade, os direitos da personalidade são ditos como impenhoráveis pelo motivo claro de não serem também disponíveis, ou seja, o fato deles estarem fora do comércio não possuindo valor econômico imediato, os retira, inicialmente, desse campo. Embora, seus reflexos patrimoniais possam ser penhorados, tais como a comercialização do direito de imagem e do direito autoral.

<sup>42</sup> **Art. 943.** O direito de exigir reparação e a obrigação de prestá-la transmitem-se com a herança.

<sup>43</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula:** teoria geral do direito civil. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1, p. 143.

Também não são sujeitos a desapropriação, em razão de serem inerentes a pessoa humana, não podendo dela se destacarem. Saliendo que tais direitos não podem ser retirados de seu titular contra a sua vontade, nem mesmo seu exercício pode sofrer limitação voluntária.

Finalmente, quanto à vitaliciedade, os direitos da personalidade assumem essa característica pois, desde o momento (do nascimento com vida) em que um determinado indivíduo os adquire, eles o acompanham até a sua morte. Possuindo, assim, um caráter permanente. Destacando-se que mesmo após a morte, alguns desses direitos ainda podem ser resguardados, como por exemplo, o respeito à honra e a memória do morto.

### 3.2 PROTEÇÃO LEGAL AOS DIREITOS PERSONALÍSSIMOS

Após conceituar e definir algumas características dos direitos da personalidade já é possível perceber sua relevância. E, apesar de não constituírem direitos patrimoniais, são dotados de um valor imensurável, que perpassa o caráter individualista (inerente a pessoa humana) e alcança um mais expressivo, que é a dignidade humana.

Para Carlos Roberto Gonçalves:<sup>44</sup>

Os direitos da personalidade dividem-se em duas categorias: os inatos, como o direito à vida e à integridade física e moral, e os adquiridos, que decorrem do status individual e existem na extensão da disciplina que lhes foi conferida pelo direito positivo.

A existência dos direitos da personalidade tem sido afirmada por duas teorias, a positivista e a naturalista, as quais, cada uma com suas particularidades, buscam explicar a origem e o surgimento daqueles.

Para a teoria positivista, esses direitos são assegurados aos homens através do Estado, que cumpre sua tarefa por meio da positivação em textos legais, sejam eles a Constituição ou mesmo leis infraconstitucionais, a exemplo do Código Civil.

Enquanto a teoria naturalista afirma que, existem alguns direitos que são inerentes ao homem e os acompanham durante toda a vida, sem necessariamente

---

<sup>44</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: parte geral. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 1, p. 185.

dependerem de positivação, restando as legislações contemporâneas somente o reconhecimento e a proteção daqueles.

Nessa linha, Rui Stoco *apud* Washington de Barros Monteiro ressalta que:<sup>45</sup>

Os direitos da personalidade são de direito natural, os quais antecedem à criação de um ordenamento jurídico, posto que nascem com a pessoa, de modo que precedem e transcendem o ordenamento positivo, considerando existirem pelo só fato da condição humana.

Contudo, independentemente da teoria adotada, o rol de direitos personalíssimos estabelecido pela legislação nacional é meramente exemplificativo, possibilitando, assim, a proteção a outros direitos que ali não estejam dispostos, desde que guardem alguma relação com a dignidade da pessoa humana.

Quanto à enumeração dos direitos da personalidade, Fernando Gaburri explica que, duas teorias se desenvolveram, a saber:<sup>46</sup>

Para a atomista só existiriam os direitos da personalidade expressamente reconhecidos e tipificados em algum texto legal. Para a segunda corrente não seria possível fornecer um elenco de direitos da personalidade, mas um direito global que se faz derivar de cada situação em que vive a pessoa. Assim, para a segunda corrente, a lei cuidara de disciplinar apenas os principais direitos da personalidade, sem contudo esgotar o tema. Prevalecendo a segunda corrente, pois aquela enumeração é apenas exemplificativa (não exaustiva) porquanto os direitos da personalidade decorrem da dignidade da pessoa humana projetada para as relações privadas. Assim, tudo quanto condiz com aquele princípio constitucional será considerado direito da personalidade nas relações privadas.

Sabidamente, o legislador pátrio optou por não restringir o elenco de direitos da personalidade, assegurando, desse modo, uma maior abrangência quanto à proteção desses direitos.

Basicamente, os princípios dos direitos da personalidade estão dispostos em dois níveis. Em nível constitucional (Constituição Federal) encontra-se o seu fundamento, enquanto que no nível infraconstitucional (Código Civil e outras Leis) verifica-se a sua complementação, que os enuncia de forma mais específica e detalhada.

---

<sup>45</sup> MONTEIRO, Washington de Barros; PINTO, Ana Cristina de Barros Monteiro França. **Curso de direito civil**: parte geral. 44. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 1, p. 106-107.

<sup>46</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula**: teoria geral do direito civil. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1, p. 140.

Assim, pode-se considerar que, o grande passo para a proteção dos direitos da personalidade foi dado com o advento da Constituição Federal de 1988, que expressamente a eles se refere no art. 5º, inciso X, nestes termos:<sup>47</sup>

Art. 5º *Omissis*

[...]

X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas assegurado o direito a indenização pelo dano material ou mora decorrente de sua violação.

E como bem observa Sílvio de Salvo Venosa:<sup>48</sup>

É fato que nem sempre, no curso da História e dos regimes políticos, esses direitos são reconhecidos, pois isto apenas se torna possível nos Estados liberais e democráticos, temas de conteúdo sempre e cada vez mais controvertidos.

Nesse sentido, a Constituição brasileira consagrou em seu texto o reconhecimento de que a pessoa é detentora de direitos inerentes à sua personalidade, assegurando, entre outros, o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à integridade física, à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem.

De acordo com Carlos Alberto Bittar *apud* Washington de Barros Monteiro, "esses direitos constituem as denominadas liberdades públicas, que surgem como prestações positivas, impostas ao Estado, e configuram outros direitos essenciais além da liberdade, cujo reconhecimento se deve a própria natureza humana".<sup>49</sup>

Cabe ao Estado, portanto, a prestação positiva dos direitos relativos à personalidade, ou seja, a promoção de prestações que possam efetivamente possibilitar o alcance da igualdade entre os sujeitos de direitos.

Já no que concerne ao direito privado, a evolução desses direitos tem-se mostrado lenta. Apesar disso, se for feita uma comparação entre o Código Civil de 1916 e o vigente, se verificará uma mudança significativa no que tange aos direitos não patrimoniais ou não essencialmente patrimoniais (direitos da personalidade).

<sup>47</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 28 mai. 2014.

<sup>48</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 179.

<sup>49</sup> MONTEIRO, Washington de Barros; PINTO, Ana Cristina de Barros Monteiro França. **Curso de direito civil**: parte geral. 44. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 1, p. 107.

Sobretudo, é possível perceber uma constitucionalização do direito civil, haja vista, valores relativos aos direitos e garantias individuais e sociais agora permearem a nova lei, destacando-se, assim, um capítulo próprio que trata acerca dos direitos da personalidade (arts. 11 ao 21, do CC).

É importante salientar que, contribuíram para essa mudança, tanto os fatos sociais, quanto os valores e normas jurídicas. A título de exemplo, no mundo dos fatos verifica-se o crescimento dos meios de comunicação, o que tem potencializado lesões à imagem e à privacidade. No plano valorativo, percebe-se na sociedade maior repúdio às práticas de desrespeito às liberdades públicas. E por fim, na seara jurídica, evidencia-se uma acentuada postura da Constituição Federal de 1988 ao tratar dos direitos e garantias individuais.

Além disso, os direitos da personalidade também têm sido tutelados através de leis especiais e principalmente por meio da jurisprudência, a quem coube a difícil tarefa de desenvolver a proteção à intimidade do ser humano, sua imagem, seu nome, seu corpo, e sua dignidade.

Mas, considerando que a própria Constituição já traz a proteção de inúmeros direitos da personalidade, qual seria então a finalidade de tratar sobre esse assunto no Código Civil?

Primeiramente, é preciso deixar claro que o que se busca com a lei é a proteção máxima do ser humano. Depois, o que se pretende é regulamentar tais direitos e traçar as garantias correspondentes a eles, valendo-se de normas infraconstitucionais.

Na verdade, a Constituição traz consigo uma cláusula geral de proteção da pessoa humana, quando em seu artigo 1º, inciso III, determina o respeito à dignidade da pessoa humana. Assim, o Enunciado 274<sup>50</sup> das jornadas de Direito Civil dispõe que os direitos da personalidade são expressões dessa cláusula geral prevista na Constituição.

O legislador ao estabelecer no Código Civil os direitos da personalidade preferiu não conceituá-los, porém, determinou que estes seriam intransmissíveis, irrenunciáveis e que seu exercício não seria passível de sofrer limitações.

---

<sup>50</sup> **Jornadas de Direito Civil I, III, IV e V Enunciados Aprovados** (Enunciado 274 da IV Jornada de Direito Civil do Conselho de Justiça Federal). Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/enunciados-aprovados-da-i-iii-iv-e-v-jornada-de-direito-civil/compilacaoenunciadosaprovados1-3-4jornadadircivilnum.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2014.

Inicialmente, verifica-se a proteção das características próprias da pessoa natural. Entretanto, o nascituro e a pessoa jurídica, no que couber, também estarão resguardados. O primeiro, em virtude do disposto no art. 2º, segunda parte do CC. E o segundo, em razão do art. 52 do mesmo Código.

Quanto aos artigos destinados propriamente aos direitos da personalidade (arts. 11 a 21), o Código Civil os apresenta da seguinte maneira: nos arts. 11 e 12 estão dispostas sua natureza e características gerais; nos arts. 13 a 15 disciplina-se a integridade física e psíquica da pessoa; nos arts. 16 a 19 regula-se o direito ao nome e ao pseudônimo; no art. 20 contempla-se o direito à imagem; e por último, no art. 21 trata-se do direito à privacidade.

Essa organização faz com que didaticamente os direitos da personalidade possam ser classificados em três grupos: o dos direitos que tutelam a integridade física (arts. 13 a 15); o dos direitos que protegem a integridade psíquica (arts. 16 a 21); e o dos direitos que cuidam da integridade intelectual (que apesar de não virem expressos nos arts. 11 a 21, podem ser localizados ao longo do texto do CC).<sup>51</sup>

Frise-se, contudo, que esse é o conteúdo mínimo resguardado nesse diploma, pois como tais direitos não se sujeitam ao *numerus clausus*, outros, desde que possuam a mesma natureza, podem vir a ser reconhecidos.

Pode-se ainda encontrar a proteção dos direitos da personalidade na mais nova e recente lei aprovada pelo Senado Federal e sancionada pela Presidenta, a Lei n.º 12.965/14, intitulada Marco Civil da Internet.<sup>52</sup>

Essencialmente, essa lei traz em seu texto as obrigações e os direitos tanto dos provedores, quanto dos usuários da internet, regulamentando diversas questões, que em razão das mudanças sociais, associadas aos avanços tecnológicos têm sido responsáveis por provocar inúmeros danos à vida das pessoas, especialmente, no que diz respeito à violação dos direitos da personalidade.

O texto aprovado prima pelo desenvolvimento da personalidade, pela proteção da privacidade, assim como pela proteção de dados pessoais de usuários proibindo suas violações, obrigando, por exemplo, *sites*, *blogs* e redes sociais a

---

<sup>51</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula**: teoria geral do direito civil. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1, p. 142.

<sup>52</sup> BRASIL. **Lei n.º 12.965/14**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 29 mai. 14.

manter os registros de acesso, sob sigilo, por um prazo de 6 (seis) meses, além de garantir a neutralidade da rede, que é a proibição de privilégios a determinados usuários e a venda de pacotes de serviços com restrições.<sup>53</sup>

Além disso, disciplina ainda sobre a responsabilização pelo conteúdo que circula na rede, de modo que, as empresas que fornecem a conexão não poderão ser responsabilizadas pelo conteúdo postado por seus clientes. Já as que oferecem serviços como redes sociais, *blogs*, vídeos etc. correm o risco de serem responsabilizadas, caso não retirem o material do ar depois de terem sido avisadas judicialmente.<sup>54</sup>

É importante destacar também, que há um prazo para que o conteúdo considerado ofensivo saia de circulação. Entretanto, o juiz que cuidar do caso poderá antecipá-lo, se houver prova inequívoca, levando-se em conta ainda a repercussão e os danos que o material divulgado tiver causando a pessoa ofendida.

Então, frente às mudanças vivenciadas pela sociedade atual, nada mais adequado do que a adaptação da norma jurídica aos fatos sociais. Nesse sentido, Paulo Nader bem sintetiza todo esse processo:<sup>55</sup>

As instituições jurídicas são inventos humanos que sofrem variações no tempo e no espaço. Como processo de adaptação social, o Direito deve estar sempre se refazendo, em face da mobilidade social. A necessidade de ordem, paz, segurança e justiça que o Direito visa a atender, exige procedimentos sempre novos. Se o direito se envelhece, deixa de ser um processo de adaptação, pois passa a não exercer a função para a qual foi criado. Não basta, portanto, o ser do Direito na sociedade, é indispensável o ser atuante, o ser atualizado. Os processos de adaptação (normas jurídicas e modelos de comportamento social) devem-se renovar, pois somente assim o Direito será um instrumento eficaz na garantia do equilíbrio e da harmonia social.

Por isso, é que se apresenta tão relevante toda a proteção legal dada aos direitos personalíssimos não somente através da Lei Maior, como também por meio do Código Civil e sobretudo através do Marco Civil da Internet, que surgiu especialmente em razão das contínuas violações a esses direitos.

---

<sup>53</sup> **Legislação informatizada - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Publicação original.**

Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2014/lei-12965-23-abril-2014-778630-publicacaooriginal-143980-pl.html>>. Acesso em: 29 mai. 2014.

<sup>54</sup> **5 pontos essenciais para entender o Marco Civil da Internet.** Disponível em:

<<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/41053/41053>>. Acesso em: 29 mai. 2014.

<sup>55</sup> NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito**. 31. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 19.



### 3.3 DIREITOS DA PERSONALIDADE SUJEITOS À VIOLAÇÃO PELOS PROVEDORES DE INTERNET

Os principais direitos da personalidade sujeitos à violação pelos provedores de internet são os direitos à imagem, à honra e à vida privada. Por isso, cada um deles merece aqui ser apreciado.

Primeiramente, a imagem pode ser entendida de duas formas, a imagem-retrato e a imagem-atributo, mas ambas encontram proteção na legislação pátria.

A imagem-retrato é a reprodução gráfica da figura humana, podendo também se referir a partes do corpo. São exemplos desse tipo de imagem, o desenho, a fotografia e a filmagem de uma pessoa. Já a imagem-atributo consiste no conjunto de características sociais do indivíduo, ou de dada pessoa jurídica, que o identifica socialmente.

A Constituição Federal cuidou de proteger os dois tipos de imagem, em seu art. 5º, incisos X e V, ao prever que: "são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação" (art. 5º, X, da CF).<sup>56</sup> Como também, ao assegurar o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano moral ou à imagem (art. 5º, V, da CF).

O Código Civil também trata do direito à imagem, em seu art. 20, nos seguintes termos:<sup>57</sup>

Art.20. Salvo se autorizadas, ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, a divulgação de escritos, a transmissão da palavra, ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a responsabilidade, ou se se destinarem a fins comerciais.

Parágrafo único. Em se tratando de morto ou de ausente, são partes legítimas para requerer essa proteção o cônjuge, os ascendentes ou os descendentes.

É possível observar, que o próprio art. 20 do CC traz algumas exceções em relação à impossibilidade de exposição desses direitos, são elas: se houver autorização da pessoa e se forem necessários à administração da justiça.

<sup>56</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 30 mai. 2014.

<sup>57</sup> BRASIL. **Lei nº. 10.406/02**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 30 mai. 2014.

Sendo assim, não se pode expor tanto os escritos, como a palavra, e a imagem das pessoas, se lhe atingirem a honra ou se tiverem fins comerciais.

Vale frisar, que as expressões "se lhe atingirem a honra" e "se se destinarem a fins comerciais" denotam, respectivamente, a proibição da imagem veiculada de maneira difamatória (através de qualquer meio de comunicação) e a proibição de uma foto, por exemplo, em uma revista sem a expressa autorização da pessoa.

Exemplificativamente, tem-se um caso bem recente, noticiado pela mídia nacional acerca da violação do direito de imagem. Trata-se do caso envolvendo a adolescente Júlia Rebeca, que tinha apenas 17 anos, morava em Parnaíba, no litoral do Piauí e acabou tirando a própria vida, após ter um vídeo íntimo contendo cenas de sexo compartilhado na internet. Envergonhada após o compartilhamento do vídeo, ela se despediu da mãe em uma rede social, desta forma: "Eu te amo, desculpa eu n ser a filha perfeita, mas eu tentei... desculpa desculpa eu te amo muito", postou a garota. Antes, Julia havia publicado a seguinte mensagem: "É daqui a pouco que tudo acaba". A última mensagem deixada na rede foi: "Tô com medo, mas acho que é tchau pra sempre".<sup>58</sup>

Contudo, em razão de nenhum direito ser absoluto, o direito à imagem também pode conflitar com outros direitos constitucionalmente assegurados, dentre eles, o de liberdade de expressão e de comunicação, bem como o de acesso à informação.

Constatada então a colisão desses direitos, faz-se necessária a ponderação da proteção à imagem com os demais interesses constitucionalmente envolvidos, em especial, os de amplo acesso à informação e a liberdade de imprensa. Devendo, nesses casos, levar-se em consideração a notoriedade dos fatos abordados, sua veracidade e as características de sua utilização (comercial, informativa, biográfica), preferindo-se medidas que não restrinjam a divulgação de informações.<sup>59</sup>

Logo, a medida mais acertada para resolver conflitos como esse é partir do argumento de que se deve preservar a liberdade de manifestação e o direito de

---

<sup>58</sup> **Mãe de jovem achada morta após vídeo íntimo reclama de 'violação'**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2013/11/mae-de-jovem-achada-morta-apos-video-intimo-reclama-de-violacao.html>>. Acesso em: 30 mai. 2014.

<sup>59</sup> **Jornadas de Direito Civil I, III, IV e V Enunciados Aprovados** (Enunciado 279 da IV Jornada de Direito Civil do Conselho de Justiça Federal). Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/enunciados-aprovados-da-i-iii-iv-e-v-jornada-de-direito-civil/compilacaoenunciadosaprovados1-3-4jornadadircivilnum.pdf>>. Acesso em: 30 mai. 2014.

acesso à informação, e somente se estes forem exercidos de modo abusivo é que darão ensejo à responsabilização civil do ofensor.

Para Sílvio de Salvo Venosa:<sup>60</sup>

Sem dúvida a imagem da pessoa é uma das principais projeções de nossa personalidade e atributo fundamental dos direitos ditos personalíssimos. O uso indevido da imagem traz, de fato, situações de prejuízo e constrangimento. No entanto, em cada situação é preciso avaliar se, de fato, há abuso na divulgação da imagem. Nem sempre a simples divulgação de uma imagem é indevida, doutra forma seria inviável noticiário televisivo, jornalístico ou similar.

Conclui-se, portanto, que o direito de expressão deve ser exercido independentemente de censura, no entanto, se provocar dano à imagem de alguém, estará resguardado o direito à indenização em favor da pessoa prejudicada.

Quanto à honra, pode-se dizer que, é um atributo inerente à personalidade e o respeito à sua essência reflete a observância do princípio da dignidade humana. Compondo, assim, a categoria dos direitos personalíssimos.

Doutrinariamente a honra costuma ser dividida em honra objetiva e honra subjetiva. A primeira refere-se à reputação, isto é, aquilo que as pessoas pensam a respeito de um indivíduo no tocante às suas qualidades físicas, intelectuais e morais.<sup>61</sup> A segunda diz respeito ao sentimento de dignidade própria, ou seja, ao juízo valorativo que a pessoa faz de si mesma.<sup>62</sup>

O ordenamento jurídico brasileiro conferiu à honra uma ampla proteção, visto que, a Constituição, o Código Civil e o Código Penal trataram de assegurar artigos específicos que a tutelam.

Além desses diplomas, o Pacto de São José da Costa Rica também reconhece a proteção à honra, em seu art. 11, ao dispor que "toda pessoa tem direito ao respeito de sua honra e ao reconhecimento de sua dignidade".<sup>63</sup>

Segundo José Francisco Cunha Ferraz Filho, "a honra é um elemento caracterizador do indivíduo na sociedade, e dele não poderá ser privado. Portanto,

<sup>60</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 187.

<sup>61</sup> CAPEZ, Fernando. **Curso de direito penal**: parte especial. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 2, p. 279.

<sup>62</sup> DANTAS, Rosalliny Pinheiro. **A honra como objeto de proteção jurídica**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 96, jan 2012. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=11017&revista\\_cader no=9](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11017&revista_cader no=9)>. Acesso em: 31 mai. 2014.

<sup>63</sup> BRASIL. **Decreto n.º 678/92**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D0678.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D0678.htm)>. Acesso em: 31 mai. 2014.

qualquer dano decorrente de sua violação deverá ser reparado mediante indenização".<sup>64</sup>

Porém, cabe salientar, que o Código Civil não trouxe a tutela da honra de forma direta. Mas, ainda assim, é possível observar que mesmo de maneira indireta, o direito personalíssimo à honra está assegurado. Apenas, não há uma referência expressa quanto à sua inviolabilidade, como faz a Constituição. O que não o retira da categoria dos direitos da personalidade, pois chega a envolver o valor moral que um indivíduo tem sobre ele mesmo, assim como o que as pessoas tem sobre ele.

Ademais, verifica-se ainda na legislação infraconstitucional, que o Código Penal também trata de proteger a honra, destinando-lhe, inclusive, um capítulo próprio na parte especial (Capítulo V), onde estão tipificados os crimes de calúnia, difamação e injúria. Entretanto, por uma razão de atinência a temática do trabalho, não se esmiuçar aqui cada um deles.<sup>65</sup>

Frise-se, contudo, que a violação a esse direito tão bem amparado pelo ordenamento configura o cometimento de ato ilícito e, portanto, possibilita tanto a responsabilização cível quanto a criminal.

A título de exemplo, destaca-se o caso da jovem Fran, de 19 anos, que ao ter imagens íntimas divulgadas na internet, através das redes sociais, teve também o seu direito à honra violado. Chegando a dizer: "Eu não cometi nenhum crime. Mas pessoas me ofendem virtualmente e moralmente. Muita gente me chamou de vadia, prostituta. Um homem chegou a me mandar uma mensagem falando que viria a Goiânia no final de semana e que me pagava R\$ 10 mil para sair com ele".<sup>66</sup>

Finalmente, pode-se considerar, que o direito à vida privada é um dos direitos personalíssimos mais suscetível à violação na internet. Isso porque, a vida privada, como o próprio nome sugere, consiste nos espaços exteriores privados, ligados normalmente às relações familiares, de amizade e profissionais das pessoas.

Assim, o direito à vida privada, como os demais direitos da personalidade, encontra guarida tanto na Constituição quanto no Código Civil.

---

<sup>64</sup> MACHADO, Costa (organizador); FERRAZ, Anna Candida da Cunha (coordenadora); Vários autores. **Constituição Federal interpretada**: artigo por artigo, parágrafo por parágrafo. 3. ed. Barueri: Manole, 2012, p. 19.

<sup>65</sup> CAPEZ, Fernando. **Curso de direito penal**: parte especial. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 2, p. 279.

<sup>66</sup> **'Não me arrependo porque fiz por amor', diz garota sobre vídeo de sexo**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/goias/noticia/2013/10/nao-me-arrependo-porque-fiz-por-amor-diz-garota-sobre-video-de-sexo.html>>. Acesso em: 31 mai. 2014.

Conforme, dispõe o art. 21 do CC:<sup>67</sup>

Art. 21. A vida privada da pessoa natural é inviolável, e o juiz, a requerimento do interessado, adotará as providências necessárias para impedir ou fazer cessar ato contrário a esta norma.

Não obstante o dispositivo se refira expressamente apenas à vida privada, são dois os interesses protegidos pela norma, quais sejam, a própria vida privada e a intimidade. Concedendo-se a pessoa prejudicada o direito de pleitear a cessação do ato abusivo ou ilegal.

De maneira mais simples, os direitos de inviolabilidade da vida privada e da intimidade podem ser entendidos como espécies do gênero direito à privacidade.

Sendo assim, a regra estabelecida no art. 21 do CC também está na Constituição, porém em dispositivo mais amplo (art.5º, X): "são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação".<sup>68</sup>

A diferença é que o legislador constitucional adotou uma redação mais clara e abrangente, ao trazer no art. 5º, inciso X, de forma expressa a intimidade e a privacidade da pessoa como direitos fundamentais distintos.

Fernando Gaburri diferencia tais direitos, esclarecendo de vez a questão:<sup>69</sup>

A vida social da pessoa ocorre nas esferas pública e privada. A privacidade compreende os níveis de relacionamento ocultos ao público em geral, mas confidenciais com pessoas mais próximas, como as relações conjugais, familiares e de segredos de negócios. Dentro da privacidade há ainda a intimidade, que é a esfera impenetrável mesmo aos mais próximos e que protege a pessoa de lesões a direitos da interpepersonalidade da vida privada.

Portanto, quando o Código Civil prevê que a vida privada é inviolável, deve-se entender que ele está a proteger também a intimidade, podendo-se inferir essa informação através de um argumento lógico, que é a leitura da própria Constituição, e com muito mais razão, visto que a intimidade é ainda mais cara ao indivíduo que a vida privada, afinal, é o que temos de mais íntimo.

<sup>67</sup> BRASIL. **Lei nº. 10.406/02**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 31 mai. 2014.

<sup>68</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 31 mai. 2014.

<sup>69</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula**: teoria geral do direito civil. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1, p. 158.

Nesse sentido, Sílvio de Salvo Venosa afirma:<sup>70</sup>

Deve haver sempre posição firme do jurista no sentido de defender a preservação da intimidade, tantos são os ataques que sofre modernamente. Não se pode permitir que a tecnologia, os meios de comunicação e a própria atividade do Estado invadam um dos bens mais valiosos do ser humano, que é seu direito à intimidade, direito de estar só ou somente na companhia dos que lhe são próximos e caros. As fotografias e imagens obtidas à socapa, de pessoas no recôndito de seu lar, em atividades essencialmente privadas, são exemplo claro dessa invasão de privacidade, que deve ser coibida e pode gerar direito à indenização. Os fatos comezinhos da vida privada de cada um não devem interessar a terceiros. Tanto mais será danosa a atividade quanto mais renomada e conhecida socialmente for a vítima, mas todos, independentemente de seu nível de projeção social ou cultural, gozam da proteção.

Por conseguinte, a proteção à vida privada (privacidade e intimidade) tem se tornado cada vez mais uma preocupação de todos, isso porque não há mais distinção entre famosos e anônimos. A enorme ascensão tecnológica das últimas décadas, associada ao comportamento dos indivíduos têm possibilitado inúmeros abusos, especialmente, no campo virtual afetando diretamente tais direitos.

Um exemplo claro desse tipo de abuso, é o caso da paranaense Rose Leonel, que ainda sofre com o ocorrido (teve fotos íntimas divulgadas na internet pelo ex-namorado), depois de sete anos. Chegando a dizer que: "Ele publicou fotos minhas na internet, fez várias montagens e mandou postagens para mais de 15 mil e-mails. As fotos que ele foi colocando tinham o meu telefone, o telefone do meu trabalho, o ramal do meu escritório. Ele chegou a colocar o telefone celular do meu filho".<sup>71</sup>

Por fim, a Constituição traz ainda outras normas protetoras da privacidade, como a que dispõe ser "a casa asilo inviolável do indivíduo" (art. 5º, XI) e a que assegura ser "inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas" (art. 5º, XII).

---

<sup>70</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p.190.

<sup>71</sup> **'Dormia com o inimigo', diz mulher que teve fotos publicadas pelo ex**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2011/08/dormia-com-o-inimigo-diz-mulher-que-teve-fotos-publicadas-pelo-ex.html>>. Acesso em: 31 mai. 2014.

## 4. DA RESPONSABILIDADE CIVIL DECORRENTE DA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE NO CONTEXTO DA INTERNET

Diante dos mais variados casos de violação aos direitos da personalidade ocorridos no âmbito virtual, faz-se necessário verificar como se dá a responsabilidade civil quando constatados abusos nessa seara.

Com esse propósito, passa-se a analisar os elementos caracterizadores do dever de indenizar, bem como os critérios para a fixação do *quantum* indenizatório, encerrando-se o capítulo com uma análise jurisprudencial acerca do tema.

### 4.1 ELEMENTOS CARACTERIZADORES DO DEVER DE INDENIZAR

Apesar de haver certa divergência doutrinária no que diz respeito aos elementos caracterizadores do dever de indenizar, é possível dizer que, três deles apresentam-se como essenciais para a configuração da responsabilidade civil, quais sejam, conduta (ação e omissão do agente), resultado (ou dano) e nexo causal.

Mas, antes de abordar cada um desses elementos, é preciso conceituar a responsabilidade, ou melhor, a responsabilidade civil, que de modo mais extensivo é a temática do presente estudo.

De acordo com a lição de Carlos Roberto Gonçalves, "a palavra 'responsabilidade' origina-se do latim *re-spondere*, 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".<sup>72</sup>

Conforme os ensinamentos de Pablo Stolze Gagliano:<sup>73</sup>

A noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade danosa de alguém que, atuando a *priori* ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma às consequências do seu ato (obrigação de reparar).

---

<sup>72</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 64.

<sup>73</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3, p. 54.

Segundo Roberto Senise Lisboa, "responsabilidade é o dever jurídico de recomposição do dano sofrido, imposto ao seu causador direto ou indireto. Constitui, portanto, uma relação obrigacional cujo objeto é o ressarcimento".<sup>74</sup>

Diante dessas definições, pode-se extrair que a responsabilidade denota o dever de reparação, isto é, de na medida do possível, haver o retorno ao estado anterior à violação do direito ou bem, seja na mesma espécie, ou através do equivalente em dinheiro.

Ademais, é preciso deixar claro que, pelo menos a princípio, toda atividade que causa prejuízo gera também responsabilidade ou dever de indenizar. Entretanto, haverá determinadas excludentes, que impedirão a indenização e serão posteriormente analisadas.

Nesse sentido, Sílvio de Salvo Venosa observa que:<sup>75</sup>

O termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar. Desse modo, o estudo da responsabilidade civil abrange todo o conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar.

Ainda conforme os dizeres desse renomado jurista, "a noção de responsabilidade, como gênero, implica sempre em exame de conduta violadora de um dever jurídico. Sob tal premissa, a responsabilidade pode ser de várias naturezas, embora ontologicamente o conceito seja o mesmo".<sup>76</sup>

A partir desse conceito, verifica-se que a responsabilidade pode assumir diversas espécies, dentre elas, e aqui, as que merecem ênfase estão: a responsabilidade civil subjetiva, a objetiva, a contratual, a extracontratual, a direta e a indireta.

Assevera Carlos Roberto Gonçalves que:<sup>77</sup>

Em face da teoria clássica, a culpa era fundamento da responsabilidade. Esta teoria, também chamada de teoria da culpa, ou "subjetiva", pressupõe a culpa como fundamento da responsabilidade civil. Em não havendo culpa, não há responsabilidade.

<sup>74</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Manual de direito civil**: direito das obrigações e responsabilidade civil. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 2, p. 223.

<sup>75</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 4, p. 1.

<sup>76</sup> VENOSA, op. Cit., p. 20.

<sup>77</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 68.



Diz-se, pois, ser "subjetiva" a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Dentro desta concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa.

Nessa linha de raciocínio, o Código Civil vigente ao estabelecer um título próprio para os atos ilícitos (arts. 186 a 188) tratou também da responsabilidade civil subjetiva, pois ao definir o conceito de ato ilícito trouxe também os tipos de culpa (art. 186)<sup>78</sup>, elemento este fundamental para a configuração dessa espécie de responsabilidade.

Sendo assim, pode-se dizer que, o art. 186 do CC seria a hipótese de incidência da responsabilidade civil subjetiva, haja vista, o fato do ato ilícito ter como consequência o instituto da responsabilização.

Por outro lado, na responsabilidade civil objetiva não se exige prova da culpa do agente causador do dano, para que haja necessariamente a obrigação de repará-lo. Assim, Agostinho Alvim *apud* Carlos Roberto Gonçalves esclarece que:<sup>79</sup>

A lei impõe a certas pessoas, em determinadas situações, a reparação de um dano cometido sem culpa. Quando isso acontece, diz-se que a responsabilidade é legal ou "objetiva", porque prescinde da culpa e se satisfaz apenas com o dano e o nexo de causalidade. Esta teoria, dita objetiva, ou do risco, tem como postulado que todo dano é indenizável, e deve ser reparado por quem a ele se liga por um nexo de causalidade, independentemente de culpa.

Conseqüentemente, pode-se afirmar que, nessa modalidade de responsabilidade não é necessário a vítima comprovar uma conduta dolosa ou culposa do causador do dano. Sendo suficiente para a caracterização da responsabilidade civil objetiva a comprovação da conduta, do dano e do nexo de causalidade existente entre eles.

Diferenciando, então, a responsabilidade civil subjetiva da objetiva, o professor Fernando Gaburri ensina que:<sup>80</sup>

A nota distintiva da responsabilidade subjetiva e objetiva está na conduta do agente causador do dano. Se a reparação depender de conduta culposa violadora de direito (dolo ou culpa) a responsabilidade será subjetiva; se para a reparação de dano com violação de direito bastar a conduta, sem

<sup>78</sup> **Art. 186.** Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

<sup>79</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 68.

<sup>80</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula: responsabilidade civil**. Curitiba: Juruá, 2012. v. 4, p. 35.

que seja necessário investigar se houve ou não culpa (dolo ou culpa), a responsabilidade será objetiva.

De maneira ainda mais simples, a distinção entre elas consiste em, na responsabilidade civil objetiva, a culpa do agente causador do resultado (ou dano) não importar. Enquanto que, na responsabilidade civil subjetiva é necessária uma análise minuciosa acerca do elemento conduta, tendo em vista, a relevância da culpa.<sup>81</sup>

Portanto, de acordo com fundamento que se imprime a responsabilidade, a culpa será ou não considerada elemento da obrigação de reparar o dano. E essa atual interpretação, se deve ao fato da evolução da sociedade ter feito surgir novas situações, nas quais, percebe-se a dificuldade na configuração da culpa, embora se constate claramente o dano.

Desse modo, a culpa deixou de ter um papel essencial na responsabilização civil. Passou-se, então, a se definir também, a responsabilidade através da teoria do risco, buscando-se não mais o culpado pela prática de determinado ato ilícito, mais sim o responsável pela devida reparação ao direito ou bem violado, diante de uma atividade de risco.

Segundo Carlos Roberto Gonçalves, a teoria do risco é um das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva.<sup>82</sup>

Para essa teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a ideia de risco, ora encarada como "risco-proveito", que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (*ubi emolumentum, ibi onus*); ora mais genericamente como "risco criado", a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo.

Assim, a responsabilidade objetiva foi sendo admitida aos poucos no ordenamento jurídico, e em regime de exceção, nas relações com a administração pública, nas questões de direito ambiental, nos casos de acidentes do trabalho, chegando a exceção prevista no Código de Defesa do Consumidor a consagrar esse instituto.

---

<sup>81</sup> GABURRI, Fernando. **Responsabilidade civil nas atividades perigosas lícitas**. Curitiba: Juruá, 2011, p. 70.

<sup>82</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 69.

E para não restar nenhuma dúvida quanto à regulamentação da responsabilidade objetiva, o Código Civil em seu art. 927, parágrafo único, assim dispôs:<sup>83</sup>

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

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

Logo, o que se pode confirmar ao analisar os dispositivos supracitados é que, o diploma civil adotou como regra a responsabilidade subjetiva, tendo como fundamento principal para a obrigação de reparar o dano, a observância da culpa. Entretanto, a responsabilidade objetiva também é contemplada pelo diploma legal, especialmente, no parágrafo único do art. 927, bem como em vários outros dispositivos e leis esparsas, dentre elas e a mais importante para a proposta do presente trabalho tem-se a Lei nº. 8.078/90, denominada Código de Defesa do Consumidor.

Ainda dentro do contexto de violação aos direitos da personalidade, no âmbito virtual, verificam-se as responsabilidades contratual e extracontratual.

No que concerne ao referido assunto, o professor Fernando Gaburri ensina que:<sup>84</sup>

O dever de indenizar pode ter como fonte, ou fato gerador, o inadimplemento de uma obrigação negocial, ou então a lesão de um direito subjetivo. Deste modo, diz-se que, quanto ao seu fato gerador, a responsabilidade civil pode ser contratual e extracontratual. No primeiro caso, como preexiste uma relação jurídica entre autor do dano e vítima, diz-se que a responsabilidade é contratual; e no segundo caso, como inexistia, até o momento do dano, nenhuma relação jurídica entre seu autor e a vítima, diz-se que a responsabilidade é extracontratual.

Com efeito, para se configurar a responsabilidade civil contratual, faz-se necessário que a vítima e o autor do dano já tenham se aproximado anteriormente e se vinculado para o cumprimento de uma ou mais prestações, sendo a culpa contratual a violação de um dever de adimplir, que constitui justamente o objeto do

<sup>83</sup> BRASIL. **Lei nº. 10.406/02**. Institui o Código Civil. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 11 jun. 2014.

<sup>84</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula**: responsabilidade civil. Curitiba: Juruá, 2012. v. 4, p. 33.

negócio jurídico, ao passo que, na culpa extracontratual (ou aquiliana) viola-se um dever necessariamente negativo, ou seja, a obrigação de não causar dano a ninguém.

Por isso, conforme Pablo Stolze Gagliano:<sup>85</sup>

Na responsabilidade civil aquiliana a culpa deve ser provada pela vítima, enquanto na responsabilidade contratual, ela é, de regra, presumida, invertendo-se o ônus da prova, cabendo à vítima comprovar, apenas, que a obrigação não foi cumprida, restando ao devedor o *onus probandi*, por exemplo, de que não agiu com culpa ou que ocorreu alguma causa de excludente do elo de causalidade.

Observa-se, assim, a caracterização da responsabilidade contratual no título IV (do inadimplemento das obrigações), mais especificamente, nos arts. 389 e seguintes, e 395 e seguintes do Código Civil em vigor; enquanto que, nos arts. 186 a 188 e 927 e seguintes do mesmo diploma, encontram-se os elementos configuradores da responsabilidade extracontratual, ou aquiliana, como também é conhecida.<sup>86</sup>

Por fim, cabe mencionar ainda, e, de modo bem sucinto, as responsabilidades direta e indireta.

Em regra, a responsabilidade civil é direta, porque decorre da conduta do próprio agente (art. 186 c/c 927 do CC). Em algumas hipóteses, porém, a responsabilidade é indireta, ocorrendo quando alguém é chamado para responder pelos danos causados através da conduta de outras pessoas (art. 933 do CC), assim como pelos fatos causados por coisas e animais que tenha sob sua guarda (arts. 936 a 938).<sup>87</sup>

Compreendidas, então, as noções básicas acerca da responsabilidade civil, pode-se afirmar que, os provedores de internet responderão por seus próprios atos através do sistema de responsabilidade previsto no Código de Defesa do Consumidor ou no Código Civil, conforme afetem diretamente os consumidores que os utilizam, ou terceiros; já a responsabilidade civil por atos de usuários e terceiros encontra equilíbrio em um sistema que atribua responsabilidade solidária aos

<sup>85</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v .3, p. 62.

<sup>86</sup> BRASIL. **Lei nº. 10.406/02**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 11 jun. 2014.

<sup>87</sup> BRASIL. **Lei nº. 10.406/02**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 11 jun. 2014.

provedores em caso de dolo ou negligência, quando deixam de cumprir seus deveres (e tornam assim impossível a identificação do efetivo responsável pelo ato ilícito) ou, ainda, quando colaboram para sua prática ou deixam de bloquear o acesso à informação ilegal, após terem sido cientificados de sua existência.<sup>88</sup>

Sendo assim, a responsabilidade decorrente da utilização da internet pode se dar nos três tipos de responsabilização anteriormente citados, pois, admitem-se as modalidades de responsabilidade direta e indireta, quando diz-se que os atos são praticados pelos próprios provedores ou por terceiros; verifica-se também, a responsabilidade contratual, de modo geral, entre os provedores e seus usuários, cabendo a exceção do provedor de conteúdo, que a depender do caso poderá assumir a responsabilidade extracontratual; e por fim, enquadram-se na responsabilidade objetiva, os provedores que eventualmente deixarem de cumprir suas obrigações, assim como os que causarem danos pelos produtos postos em circulação.

Feitas essas considerações, passa-se a analisar cada um dos elementos necessários para a configuração da responsabilidade civil.

#### **4.1.1 Ação ou omissão do agente**

Diante do contexto ora analisado, cabe aqui, definir o primeiro elemento essencial para a caracterização da responsabilidade civil, que de modo mais genérico, trata-se da conduta.

Observando a importância deste requisito, Fernando Gaburri apoiado nas lições de Maria Helena Diniz observa que:<sup>89</sup>

Conduta é todo comportamento humano voluntário, ou ato humano comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.

---

<sup>88</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 49-50.

<sup>89</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula: responsabilidade civil**. Curitiba: Juruá, 2012. v. 4, p. 46.

Percebe-se, então, que a definição da conduta humana está baseada na característica da voluntariedade, que expressa exatamente a consciência daquilo que se está fazendo.

Nesse sentido, o pensamento de Pablo Stolze Gagliano é perfeitamente aplicável ao tema sob análise.<sup>90</sup>

A ação (ou omissão) voluntária é pressuposto necessário para a configuração da responsabilidade civil. Trata-se, em outras palavras, da conduta humana, positiva ou negativa (omissão), guiada pela vontade do agente, que desemboca no dano ou prejuízo. O núcleo fundamental, portanto, da noção de conduta humana é a voluntariedade que resulta exatamente da liberdade de escolha do agente imputável, com discernimento necessário para ter consciência daquilo que faz.

Dessarte, sem o ato volitivo não há que se falar em ação humana, seja ela comissiva ou omissiva, e, tampouco, em responsabilidade civil. Aplicando-se essa interpretação tanto nos casos de responsabilidade subjetiva, quanto nos de responsabilidade objetiva, pois nas duas hipóteses o agente causador do dano deve agir de acordo com sua livre capacidade de autodeterminação.

Vê-se, portanto, que a ação humana voluntária, dependendo da forma como se apresente, pode ser classificada como positiva ou negativa.

Então, quando a ação do agente ocorre de maneira positiva (ou comissiva), tem-se a prática de um comportamento ativo, como por exemplo, nos casos em que internautas saem compartilhando vídeos, com imagens que expõem diretamente a privacidade de outros usuários, causando, muitas vezes, um dano irreversível.

Já quando se tem a omissão do agente, pode-se dizer que, verifica-se uma atitude negativa, isto é, de não fazer, que pode, pelo menos a princípio, gerar uma percepção mais sutil quanto à forma de conduta, senão vejamos o que afirma Pablo Stolze.<sup>91</sup>

Trata-se da atuação omissiva ou negativa geradora de dano. Se no plano físico, a omissão pode ser interpretada como um "nada", um "não fazer", uma "simples abstenção", no plano jurídico, este tipo de comportamento pode gerar dano atribuível ao omitente, que será responsabilizado pelo mesmo. Observe, aliás, que o art. 186 impõe a obrigação de indenizar todo aquele que "por ação ou *omissão voluntária*" causar prejuízo a outrem.

---

<sup>90</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3, p. 75.

<sup>91</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona, op. Cit., p. 76.

Nesse sentido, vale observar que, se uma página digital após denúncia de abuso, feita pelo usuário que está sofrendo o constrangimento não retira o conteúdo ofensivo do ambiente virtual, aquela deverá ser responsabilizada civilmente, pelo fato de, ao ter sido comunicada em relação ao cometimento de ato ilícito não ter tomado as medidas necessárias e urgentes, como define a lei.

Ademais, é importante destacar que, o Código Civil além de disciplinar a responsabilidade civil por ato próprio, também admite espécies de responsabilidade civil indireta, dentre elas, a por ato de terceiro.

Seguindo essa linha, mais uma vez, é Pablo Stolze Gagliano que esclarece a questão:<sup>92</sup>

Nesse caso poder-se-ia argumentar que inexistiria a conduta voluntária do pretense responsabilizado. Ledo engano, uma vez que, em tal situação ocorreria uma omissão ligada ao dever jurídico de eleição de representantes, cuja responsabilização é imposta por uma norma legal. Por fim, mesmo quando se trata de responsabilidade civil de uma pessoa jurídica, sempre haverá, na atividade que gerou uma responsabilização, uma conduta humana ensejadora do dano.

Logo, aduz-se que, na responsabilidade civil, independentemente, do ato ser praticado pelo próprio agente, por terceiro ou mesmo por pessoa jurídica, havendo a presença da vontade, seja numa atitude comissiva ou omissiva, haverá o dever de indenizar.

#### 4.1.2 Resultado (ou dano)

Agostinho Alvim ao ser citado por Carlos Roberto Gonçalves define o conceito de dano, tanto em sentido amplo, quanto no sentido estrito, a saber:<sup>93</sup>

O termo dano, em sentido amplo, vem a ser a lesão de qualquer bem jurídico, e aí, se inclui o dano moral. Mas, em sentido estrito, dano é, para nós, a lesão do patrimônio; e patrimônio é o conjunto das relações jurídicas de uma pessoa, apreciáveis em dinheiro. Aprecia-se o dano tendo em vista a diminuição sofrida no patrimônio. Logo, a matéria do dano prende-se à indenização, de modo que só interessa o estudo do dano indenizável.

<sup>92</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3, p. 78.

<sup>93</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 557.

Tal entendimento resume bem o assunto, pois, abrange a definição clássica de dano, isto é, a diminuição do patrimônio, trazendo também a ideia de prejuízo a qualquer bem jurídico, incluindo-se aqui, não apenas o patrimônio, mas também os direitos da personalidade suscetíveis de proteção.

Nesse mesmo sentido assevera o professor Fernando Gaburri, "classicamente analisado, o dano seria apenas a afetação patrimonial da vítima, causada por uma conduta do ofensor. Trata-se, então, do dano material, que pode se subdividir em dano emergente e em lucro cessante".<sup>94</sup>

Então, para uma melhor compreensão, e de forma bem sucinta, é o mestre Fernando Gaburri quem os conceitua:<sup>95</sup>

Dano emergente é a diminuição patrimonial sofrida pela vítima, aquilo que ela efetivamente perdeu em razão do dano.  
Já o lucro cessante consubstancia-se naquilo que a vítima deixou de ganhar em razão do dano. Neste caso não há diminuição patrimonial, mas, sim, o impedimento causado pelo agente, de que a vítima experimentasse um acréscimo patrimonial.

Embora, a temática do presente estudo, se limite a analisar a responsabilidade civil decorrente da violação aos direitos da personalidade, referindo-se diretamente aos danos morais, que, essencialmente, não possuem caráter econômico, é possível verificá-lo, ainda que, de forma secundária, na fase reparatória, despontando quando transgredidos tais direitos.

Assim, no dano moral não se pode falar necessariamente em subtração patrimonial da vítima, uma vez que, nesse tipo de dano resta caracterizada uma ofensa a algum direito da personalidade da vítima, como por exemplo, a imagem, a honra, o nome, etc. Cabendo destacar ainda que, nessas situações, não se deve usar a expressão indenização, sendo o termo mais correto, a palavra compensação, para a reparação do dano moral.

Vejam, então, o que tem a dizer Sílvio de Salvo Venosa sobre o dano moral:<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup> GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula**: responsabilidade civil. Curitiba: Juruá, 2012. v.4, p. 51.

<sup>95</sup> Idem, *Ibidem*.

<sup>96</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 4, p. 47.



Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o *bonus pater familias*: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal.

Através das ideias desse jurista, percebe-se que a caracterização do dano moral é algo complexo e que cada caso requer uma percepção apurada dos fatos, não tendo-se, portanto, uma fórmula geral que deva se aplicar toda vez que se visualize ofensas aos direitos da personalidade.

Contudo, situações envolvendo violação a esses direitos, especialmente, no âmbito virtual têm se tornado cada vez mais recorrentes. Os direitos personalíssimos à imagem, à honra e à vida privada são constantemente violados, e, atualmente, as vítimas já não são mais escolhidas pela sua notória repercussão social, com a facilidade de comunicação por meio das chamadas redes sociais, até mesmo os anônimos passaram a ter seus direitos ameaçados.

Com isso, os resultados (ou danos) que se apresentam estão mais suscetíveis a irreversibilidade, tamanha a gravidade que se tem observado nos inúmeros casos noticiados pela mídia. Dentre eles, e porque não dizer o mais grave de todos, se tem o caso da moradora do Guarujá, litoral de São Paulo, que ao ter seu retrato falado divulgado, através de uma página digital, no Facebook, foi espancada até a morte, após ser confundida com uma sequestradora de crianças acusada de praticar atos de magia negra.<sup>97</sup>

Vale ressaltar, que a exposição da imagem da dona de casa Fabiane Maria de Jesus foi indevida e equivocada, pois a princípio, tudo começou meramente por meio de boatos, que haviam sido espalhados na comunidade em que ela morava, o que culminou na violação ao direito mais importante da vítima, a vida.

Cabe, assim, importante papel aos sistemas legislativos, bem como à jurisprudência na repressão às ofensas aos direitos da personalidade, devendo

---

<sup>97</sup> **Outra mulher inocente teve foto postada em site do Guarujá.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2014/05/dona-de-foto-postada-em-rede-social-se-manifesta-apos-agressao-triste.html>>. Acesso em: 17 mai. 2014.

ambos agir com a máxima eficiência, a fim de evitar transgressões a essa categoria de direitos.<sup>98</sup> Sobretudo, no que diz respeito aos danos morais, cada vez mais perpetrados em razão da má utilização das redes sociais, afetando diretamente os direitos personalíssimos.

#### 4.1.3 Nexo causal

Feitas as considerações acerca dos dois primeiros e indispensáveis elementos da responsabilidade civil (ação ou omissão do agente e resultado), passa-se, agora, a analisar o último deles, o nexo causal.

Pablo Stolze Gagliano define o nexo causal como "o elo etiológico do liame que une a conduta do agente (positiva ou negativa) ao dano".<sup>99</sup>

Trata-se, então, da relação de causalidade que deve existir entre a ação ou omissão do agente e o resultado obtido, verificando-se quem, de fato, foi o causador ou será o responsável pelo dano sofrido.

Miguel Maria de Lopes *apud* Pablo Stolze Gagliano já percebia a complexidade desse tema, conforme se verifica no trecho abaixo:<sup>100</sup>

Uma das condições essenciais à responsabilidade civil é a presença de um nexo causal entre o fato ilícito e o dano por ele produzido. É uma noção aparentemente fácil e limpa de dificuldade. Mas se trata de mera aparência, porquanto a noção de causa é uma noção que se reveste de um aspecto profundamente filosófico, além das dificuldades de ordem prática, quando os elementos causais, os fatores de produção de um prejuízo, se multiplicam no tempo e no espaço.

Nesse sentido, apresenta-se o entendimento de boa parte da doutrina, isto é, afirmando a dificuldade que paira sobre o assunto. Mas, embora seja algo complexo de se definir, para que se possa comprovar a responsabilidade jurídica do agente infrator, faz-se imprescindível a investigação do nexo causal, que liga aquele ao resultado danoso.

Nessa ordem de ideias, Sílvio de Salvo Venosa observa que, na identificação do nexo causal há duas questões a serem analisadas, a saber:<sup>101</sup>

<sup>98</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 1, p. 185.

<sup>99</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil**: responsabilidade civil. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3, p. 137.

<sup>100</sup> Idem, *Ibidem*.

Primeiramente, existe a dificuldade em sua prova; a seguir, apresenta-se a problemática da identificação do fato que constitui a verdadeira causa do dano, principalmente quando este decorre de causas múltiplas. Nem sempre há condições de estabelecer a causa direta do fato, sua causa eficiente. Avulta a importância da definição do nexo causal em face da preponderância atual da responsabilidade objetiva. A ausência de nexo causal é, na verdade, nesse campo, a única defesa eficaz que tem o indigitado pela indenização.

Pode-se dizer, ainda, que, são três as principais teorias a respeito do nexo causal, quais sejam, a da equivalência das condições, a da causalidade adequada e a que exige que o dano seja consequência imediata do fato que o produziu.

Em síntese, a primeira delas é a adotada pelo Código Penal (art. 13)<sup>102</sup>, nessa teoria não se diferencia causa, condição ou ocasião, logo, tudo que concorrer para o evento deve ser apontado como nexo causal; já na segunda, só será considerado causa, o antecedente necessário que ocasionou o dano; e, finalmente, a última delas é a admitida pelo Código Civil, em seu art. 403<sup>103</sup>, que prevê o dano direto e imediato como causa necessária e ensejadora da responsabilidade civil.<sup>104</sup>

Diante da existência de tanta dificuldade em se identificar o nexo causal, sendo preciso a utilização de várias teorias, que visam cada uma com suas particularidades explicar o nexo de causalidade, verifica-se, ainda, que a própria jurisprudência não tem adotado uma posição preponderante em relação a teoria mais utilizada no que diz respeito ao nexo causal.

Demonstrando esse entendimento, Gustavo Tepedino *apud* Pablo Stolze Gagliano, após colacionar jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em que se lê a identificação das teorias:<sup>105</sup>

E de acordo com a teoria da causa adequada adotada em sede de responsabilidade civil, também chamada de causa direta ou imediata (Ac. 1995. 001.271), conclui, acertadamente: por todas essas circunstâncias, pode-se considerar como prevalentes, no direito brasileiro, as posições doutrinárias que, com base no art. 1.060 do Código Civil Brasileiro,

<sup>101</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 4. p. 54.

<sup>102</sup> **Art. 13** - O resultado, de que depende a existência do crime, somente é imputável a quem lhe deu causa. Considera-se causa a ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido.

<sup>103</sup> **Art. 403**. Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual.

<sup>104</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo, *op. Cit.*, p. 54-55.

<sup>105</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3, p. 144.

autodenominando-se ora de teoria da interrupção do nexo causal (Supremo Tribunal Federal), ora de teoria da causalidade adequada (STJ e TJRJ), exigem a causalidade necessária entre a causa e o efeito danoso para o estabelecimento da responsabilidade civil.

Sendo assim, nas palavras de Pablo Stolze Gagliano, "a despeito de reconhecermos que o nosso Código melhor se amolda à teoria da causalidade direta e imediata, somos forçados a reconhecer que, por vezes, a jurisprudência adota a causalidade adequada, no mesmo sentido".<sup>106</sup>

Por fim, para encerrar essa discussão, as palavras de Rui Stoco *apud* Sílvio de Salvo Venosa amoldam-se com perfeição a matéria ora abordada:<sup>107</sup>

Enfim, independentemente da teoria que se adote, como a questão só se apresenta ao juiz, caberá a este, na análise do caso concreto, sopesar as provas, interpretá-las como conjunto e estabelecer se houve violação do direito alheio, cujo resultado seja danoso, e se existe um nexo causal entre esse comportamento do agente e o dano verificado.

Apenas para arremate do assunto, é preciso deixar claro que, existem algumas situações que quando verificadas têm o poder de excluir a responsabilidade, sendo denominadas, excludentes da responsabilidade, dentre os vários casos existentes, alguns deles merecem aqui destaque, como por exemplo, o caso fortuito e força maior e a culpa exclusiva da vítima.

Constatando-se a ocorrência desses dois exemplos, será certo que não haverá o dever de indenizar, isso porque, na primeira situação (caso fortuito ou força maior) não há, sequer, a relação de causa e efeito entre a conduta do agente e o resultado danoso; já na segunda (culpa exclusiva da vítima) o que ocorre é o rompimento do nexo causal, porque em situações como essa, o agente não dá causa ao dano, isto é, não se deve a ele a produção do evento lesivo, não se estabelecendo, portanto, a configuração necessária dos elementos indispensáveis a responsabilização civil, não havendo, dessa maneira, que se falar em indenização.

## 4.2 CRITÉRIOS PARA A FIXAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO

<sup>106</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3, p. 144.

<sup>107</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 4, p. 55.

O avanço tecnológico que se apresenta cotidianamente através das conexões móveis, da utilização de equipamentos cada vez mais portáteis e especialmente das redes sociais tem favorecido o aparecimento de novas questões no âmbito da responsabilidade civil, bem como na apuração dos resultados danosos.

Verifica-se, atualmente, que a responsabilidade civil além de tutelar o patrimônio material das pessoas, tem também protegido o patrimônio imaterial, aquele que cuida da estrutura psíquica, moral e intelectual do indivíduo. Desempenhando, assim, um papel fundamental no que diz respeito à promoção da dignidade da pessoa humana, sobretudo, por meio dos direitos da personalidade.

Então, substancialmente, é no campo dos danos morais que se situam as transgressões aos direitos da personalidade, estando, portanto, os danos patrimoniais, que porventura possam decorrer, em nível secundário.<sup>108</sup>

Para Sílvio de Salvo Venosa, "a reparação do dano moral deve guiar-se especialmente pela índole dos sofrimentos ou mal-estar de quem os padece, não estando sujeita a padrões predeterminados ou matemáticos".<sup>109</sup>

Ainda nessa linha, o mesmo autor citando Sérgio Cavaliere Filho nos diz que:<sup>110</sup>

Do ponto de vista estrito, o dano imaterial, isto é, não patrimonial, é irreparável, insusceptível de avaliação pecuniária porque incomensurável. A condenação em dinheiro é mero lenitivo para a dor, sendo mais uma satisfação do que uma reparação.

Essa é uma questão que suscita alguns problemas para a responsabilidade civil. Isso porque, quando se verifica a ocorrência de um dano moral, surge a dificuldade em mensurá-lo, haja vista, a ofensa direta a dignidade, que não pode ser substituída por algo equivalente. Nesse caso, pode-se dizer que, não há um valor econômico e objetivo através do qual se possa substituir valores de caráter moral como os que se apresentam nos direitos da personalidade.

Assim, é notória a dificuldade existente. Entretanto, isso não pode ser motivo para justificar a não reparação, principalmente, porque não apenas o Código Civil, como também a Constituição prevêm expressamente a possibilidade de reparação.

<sup>108</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 1, p. 180.

<sup>109</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 4, p. 49.

<sup>110</sup> Idem, Ibidem.

Ademais, embora persistam os problemas de quantificação dos danos e da fixação do montante indenizatório, os danos morais devem ser arbitrados, em cada caso, pelo juiz. E ainda que o Código vigente não contenha disposição expressa nesse sentido, a jurisprudência tem se encarregado de suprir essa lacuna, baseando-se, principalmente, nos arts. 953 e 954<sup>111</sup>, que se referem especificamente aos danos decorrentes de injúria, calúnia, difamação e ofensa à liberdade pessoal.

É importante salientar também, que essas são apenas algumas hipóteses de reparação de danos morais, tendo esse campo uma amplitude muito maior. Cabendo, então, ao juiz fixar o valor da reparação através do arbitramento, pautando-o, conforme assevera o procurador Romualdo Baptista dos Santos nos seguintes critérios: "o impacto sobre a pessoa da vítima; a lesividade da conduta; a repercussão do fato nas relações sociais da vítima e no restante da sociedade e a significação do valor arbitrado".<sup>112</sup>

Esse tema ainda é bastante controvertido na jurisprudência, havendo inclusive, um projeto de lei em tramitação - PL 1.914/03 - que estabelece como critérios para a fixação de indenização por danos morais: a situação econômica do ofensor, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e repercussão da ofensa, a posição social ou política do ofendido, bem como o sofrimento por ele experimentado.<sup>113</sup>

Tal controvérsia, se deve ao fato de que é muito complicado para o magistrado, dada a subjetividade da matéria, agir de maneira equitativa e na conformidade do caso, como dispõe o parágrafo único do art. 953 do Código Civil, *in verbis*:

<sup>111</sup> **Art. 953.** A indenização por injúria, difamação ou calúnia consistirá na reparação do dano que delas resulte ao ofendido.

**Parágrafo único.** Se o ofendido não puder provar prejuízo material, caberá ao juiz fixar, equitativamente, o valor da indenização, na conformidade das circunstâncias do caso.

**Art. 954.** A indenização por ofensa à liberdade pessoal consistirá no pagamento das perdas e danos que sobrevierem ao ofendido, e se este não puder provar prejuízo, tem aplicação o disposto no parágrafo único do artigo antecedente.

<sup>112</sup> SANTOS, Romualdo Baptista dos. **Crítérios para a fixação da indenização por dano moral.**

Disponível em: <<http://www.procuradoria.al.gov.br/centro-de-estudos/teses/xxxv-congresso-nacional-de-procuradores-de-estado/direito-civil/CRITERIOS%20PARA%20FIXACaO%20DA%20INDENIZACaO%20POR%20DANO%20MORAL.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

<sup>113</sup> **Projetos de leis e outras proposições. PL 1914/2003.** Disponível em:

<<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=132136>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

Parágrafo único. Se o ofendido não puder provar prejuízo material, caberá ao juiz fixar, equitativamente, o valor da indenização, na conformidade das circunstâncias do caso.

Diante do exposto, pode-se afirmar que apesar da lei civil trazer esses termos como parâmetros para a fixação da reparação por danos morais, não é concedido ao juiz o poder de arbitrar livremente o seu valor, valendo-se, portanto, dos critérios acima mencionados.

É importante, ainda, frisar que, tais critérios mesmo com o intuito de aclarar a questão da reparação por violação aos danos morais, guardam consigo certa relatividade.

Tomando como base a contribuição (os critérios sugeridos) dada por Romualdo Baptista dos Santos, visualiza-se, primeiramente, a dificuldade que existe em uma mesma situação produzir impactos distintos em cada pessoa, visto que, a estrutura psíquica de cada um é própria, admitindo, assim, danos diferentes para um mesmo caso.<sup>114</sup>

Quanto à lesividade da conduta que, de modo geral, refere-se ao ânimo que moveu o agressor, podem-se extrair duas implicações: a primeira delas, diz respeito a maneira pela qual se afeta o sentimento da vítima, isto porque, o sentimento da vítima se apresenta de forma diferente quando o ofensor age com dolo ou quando age simplesmente com culpa; enquanto que a segunda, pode ser verificada através do caráter punitivo que é dado a essa modalidade de reparação, conforme previsão do Código Civil, em seu art. 944<sup>115</sup>, parágrafo único, como também por meio do projeto de lei nº. 6.960/2002 que tenta acrescentar no mesmo artigo do presente Código que "a reparação do dano moral deve constituir-se em compensação ao lesado e adequado desestímulo ao lesante".<sup>116</sup>

Outro ponto importante, a ser levado em consideração é a repercussão do fato nas relações sociais da vítima, bem como na sociedade, uma vez que, nesse

<sup>114</sup> SANTOS, Romualdo Baptista dos. **Critérios para a fixação da indenização por dano moral**. Disponível em: <<http://www.procuradoria.al.gov.br/centro-de-estudos/teses/xxxv-congresso-nacional-de-procuradores-de-estado/direito-civil/CRITERIOS%20PARA%20FIXACaO%20DA%20INDENIZACaO%20POR%20DANO%20MORAL.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

<sup>115</sup> **Art. 944.** A indenização mede-se pela extensão do dano.

**Parágrafo único.** Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização.

<sup>116</sup> **Projetos de leis e outras proposições. PL 6960/2002.** Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=56549>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

questo tanto o constrangimento pessoal, quanto à exposição pública da vítima geram consequências danosas, porém, cada caso deve ser analisado de acordo com o nível de gravidade apresentado.

Por fim, é preciso muita cautela por parte do magistrado, no que concerne ao valor econômico arbitrado a título de indenização, pois seu significado poderá não ter o efeito desejado, caso não sejam observadas as condições sociais da vítima e do ofensor, devendo, portanto, o juiz buscar sempre o equilíbrio no caso concreto.

E para encerrar os apontamentos feitos no decorrer desse tópico, Sílvio de Salvo Venosa, ainda acrescenta que:<sup>117</sup>

A prova do dano moral, por se tratar de aspecto imaterial, deve lastrear-se em pressupostos diversos do dano material. Não há, como regra geral, avaliar por testemunhas ou mensurar em perícia a dor pela morte, pela agressão moral, pelo desconforto anormal ou pelo desprestígio social. Valer-se-á o juiz, sem dúvida, de máximas da experiência. Por vezes, todavia, situações particulares exigirão exame probatório das circunstâncias em torno da conduta do ofensor e da personalidade da vítima. A razão da indenização do dano moral reside no próprio ato ilícito. Deverá ser levada em conta também, para estabelecer o montante da indenização, a condição social e econômica dos envolvidos. O sentido indenizatório será mais amplamente alcançado à medida que economicamente fizer algum sentido tanto para o causador do dano como para a vítima. O montante da indenização não pode nem ser caracterizado como esmola ou donativo, nem como premiação. Ressalte-se que uma das objeções que se fazia no passado contra a reparação dos danos morais era justamente a dificuldade de sua mensuração. O fato de ser complexo o arbitramento do dano, porém, em qualquer campo, não é razão para repeli-lo.

Por tudo isso, visando a mais plena reparação decorrente da constatação de algum dano moral, conclui-se que, além dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o magistrado deve orientar-se pelos critérios acima mencionados, a fim de atingir não só o desenvolvimento eficaz da atividade de arbitramento, como também evitar o enriquecimento indevido do demandante, que por vezes, tenta aproveitar-se da omissão legislativa.

#### 4.3 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL ACERCA DO TEMA

O Superior Tribunal de Justiça entende que os provedores de internet que mantêm serviços de redes sociais devem retirar, em até 24 horas, a contar do

---

<sup>117</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. v. 4, p. 50.



recebimento da notificação, publicações ofensivas à pessoa mediante mero pedido desta, sob pena de responder civilmente pelos danos morais causados. Confirmam-se, a propósito, esses julgados do STJ:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INTERNET. REDES SOCIAIS. MENSAGEM OFENSIVA. CIÊNCIA PELO PROVEDOR. REMOÇÃO. PRAZO.

1. A velocidade com que as informações circulam no meio virtual torna indispensável que medidas tendentes a coibir a divulgação de conteúdos depreciativos e aviltantes sejam adotadas célere e enfaticamente, de sorte a potencialmente reduzir a disseminação do insulto, minimizando os nefastos efeitos inerentes a dados dessa natureza.

**2. Uma vez notificado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, o provedor deve retirar o material do ar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.**

3. Nesse prazo de 24 horas, não está o provedor obrigado a analisar o teor da denúncia recebida, devendo apenas promover a suspensão preventiva das respectivas páginas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o perfil, ou tendo-as por infundadas, restabeleça o seu acesso livre.

4. O deferimento da análise do teor das denúncias não significa que o provedor poderá postergá-las por tempo indeterminado, deixando sem satisfação o usuário cujo perfil venha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve possível, dar uma solução final para o caso, confirmando a remoção definitiva da página de conteúdo ofensivo, ou ausente indício de ilegalidade, recolocando-a no ar, adotando, nessa última hipótese, as providências legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar.

5. Recurso especial a que se nega provimento. (grifo nosso).

(EDcl no REsp Nº 1.323.754-RJ (2012/0005748-4), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013).

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

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

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

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

4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores

de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.

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

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

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

8. Recurso especial a que se nega provimento. (grifos nossos).

(REsp 1193764/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/12/2010, DJ 08/08/2011).

DIREITO CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E NÃO FAZER. VÍDEOS DIVULGADOS EM SITE DE COMPARTILHAMENTO (YOUTUBE). CONTRAFAÇÃO A ENVOLVER A MARCA E MATERIAL PUBLICITÁRIO DOS AUTORES. OFENSA À IMAGEM E AO NOME DAS PARTES. DEVER DE RETIRADA. INDICAÇÃO DE URL'S. DESNECESSIDADE. INDIVIDUALIZAÇÃO PRECISA DO CONTEÚDO DO VÍDEO E DO NOME A ELE ATRIBUÍDO. MULTA. REFORMA. PRAZO PARA A RETIRADA DOS VÍDEOS (24 H). MANUTENÇÃO.

1. Atualmente, saber qual o limite da responsabilidade dos provedores de internet ganha extrema relevância, na medida em que, de forma rotineira, noticiam-se violações à intimidade e à vida privada de pessoas e empresas, julgamentos sumários e linchamentos públicos de inocentes, tudo praticado na rede mundial de computadores e com danos substancialmente potencializados em razão da natureza disseminadora do veículo. Os verdadeiros "apedrejamentos virtuais" são tanto mais eficazes quanto o são confortáveis para quem os pratica: o agressor pode recolher-se nos recônditos ambientes de sua vida privada, ao mesmo tempo em que sua culpa é diluída no anonimato da massa de agressores que replicam, frenética e instantaneamente, o mesmo comportamento hostil, primitivo e covarde de seu idealizador, circunstância a revelar que o progresso técnico-científico não traz consigo, necessariamente, uma evolução ética e transformadora das consciências individuais. Certamente, os rituais de justiça sumária e de linchamentos morais praticados por intermédio da internet são as barbáries típicas do nosso tempo. Nessa linha, não parece adequado que o Judiciário adote essa involução humana, ética e social como um módico e inevitável preço a ser pago pela evolução puramente tecnológica, figurando nesse cenário como mero expectador.

2. Da leitura conjunta da inicial e do que ficou decidido nas instâncias de origem, o presente recurso especial cinge-se à obrigação remanescente relativa aos vídeos com o título difamante, tenham sido eles indicados precisamente pelas autoras (com a menção das URL's), ou não, mas desde que existentes no site, com aquele preciso título, depois de o provedor ter sido formalmente notificado de sua existência.

3. Por outro lado, há referência nos autos acerca de perícia já realizada na qual se constatou a viabilidade técnica de controle dos vídeos no site

youtube, concluindo o perito judicial que apenas por questões de conveniência e oportunidade o provedor não o realiza.

4. Com efeito, dada a moldura fática delineada, e diante da precisão do conteúdo do vídeo indicado e da existência de perícia nos autos a sugerir a possibilidade de busca pelo administrador do site, reafirma-se entendimento segundo o qual o provedor de internet - administrador de redes sociais -, ainda em sede de liminar, deve retirar informações difamantes a terceiros manifestadas por seus usuários, independentemente da indicação precisa, pelo ofendido, das páginas em que foram veiculadas as ofensas (URL's).

**5. A jurisprudência da Casa é firme em apregoar que a responsabilidade dos provedores de internet, quanto a conteúdo ilícito veiculado em seus sites, envolve também a indicação dos autores da informação (número de IP).**

6. Multa cominatória reajustada para que incida somente a partir deste julgamento, no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de descumprimento, mantido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para a retirada dos vídeos difamantes.

7. Recurso especial parcialmente provido, apenas no tocante ao valor das astreintes. (grifo nosso).

(REsp 1306157/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 17/12/2013, DJe 24/03/2014).

Esse entendimento pacificado do STJ não se limita a casos de retirada de conteúdos ofensivos postados por usuários apenas em redes sociais. Também se estende aos *blogs* mantidos por determinado provedor de internet, o qual deve excluir os conteúdos ofensivos independentemente de decisão judicial, sendo suficiente o simples pedido do ofendido. Confira-se, a propósito, este julgado:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL. DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAL DIDÁTICO EM BLOGS, NA INTERNET, SEM AUTORIZAÇÃO DA PARTE AUTORA. CONCLUSÃO DO COLEGIADO ESTADUAL FIRMADA COM BASE NA ANÁLISE DOS ELEMENTOS FÁTICO-PROBATÓRIO CONSTANTE NOS AUTOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO COM RAZOABILIDADE.

**1 – No caso concreto, foi disponibilizado material didático em blogs, na internet, sem autorização da parte autora. Notificada sobre a ilicitude, a Google não tomou nenhuma providência, somente vindo a excluir os referidos blogs, quando intimada da concessão de efeito suspensivo-ativo no Agravo de Instrumento nº 1.0024.08.228523-8/001.**

2 – A revisão do Acórdão recorrido, que concluiu pela culpa da Agravante para o dano moral suportado pela Parte agravada, demandaria o reexame do conjunto fático-probatório delineado nos autos, providência inviável em âmbito de Recurso Especial, incidindo o óbice da Súmula 7 deste Tribunal.

3 – A intervenção do STJ, Corte de Caráter nacional, destinada a firmar interpretação geral do Direito Federal para todo o País e não para a revisão de questões de interesse individual, no caso de questionamento do valor fixado para o dano moral, somente é admissível quando o valor fixado pelo Tribunal de origem, cumprindo o duplo grau de jurisdição, se mostre teratológico, por irrisório ou abusivo.

4 – Inocorrência de teratologia no caso concreto, em que, para a demora na retirada de publicação de material didático sem autorização foi fixado, em 04.08.2011, o valor da indenização em R\$ 12.000,00 (doze mil reais) a título de dano moral, consideradas as forças econômicas da autora da lesão.

5 – Agravo Regimental improvido. (grifo nosso).  
(AgRg no AREsp 259.482/MG, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 16/04/2013, DJ 30/04/2013).

O STJ, porém, não tem responsabilizado provedores de busca pelas informações possivelmente ofensivas constantes de sítios eletrônicos que seu sistema de pesquisa pode indicar, pois, nesses casos, a eventual violação de direito da personalidade é operada pelo provedor que hospeda as informações. A propósito, confirmam-se estes julgados envolvendo, inclusive, uma ação proposta pela apresentadora Xuxa Meneghel, para que o *Google* removesse do seu *site* de pesquisa os resultados relativos à busca pela expressão: *xuxa pedófila* ou por qualquer outra que a vinculasse a práticas criminosas:

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. (grifos nossos).

(REsp 1338214/MT, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/11/2013, DJe 02/12/2013).

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. (grifos nossos).

(REsp 1316921/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/06/2012, DJe 29/06/2012).

Diante do exposto, verifica-se que a jurisprudência pátria tem entendido ser razoável o prazo de 24h para a retirada de conteúdos ultrajantes, que afetam diretamente os direitos da personalidade e que circulam nas redes sociais como Facebook, Orkut, You Tube e etc., assim como nos blogs. Excluindo, entretanto, a responsabilização dos provedores de busca, por entender que não se pode sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na internet, reprimir o direito da coletividade à informação, devendo, assim, no sopesamento desses direitos prevalecer a garantia da liberdade de informação.

Finalmente, é preciso considerar ainda, que com o advento do Marco Civil da Internet (Lei nº. 12.965/14) algumas mudanças serão necessárias na jurisprudência desse Tribunal Superior, haja vista, a necessidade de agora se ter a obrigatoriedade de uma ordem judicial específica, para que só então os provedores retirem os conteúdos ofensivos da rede, não bastando mais o simples pedido feito pelo ofendido de maneira extrajudicial (art. 19 da Lei 12.965/14)<sup>118</sup>; em exceção, tem-se o art. 21<sup>119</sup> do mesmo diploma, ao dispor que conteúdos que envolvam cenas de nudez ou de sexo deverão ser removidos do ar pelos provedores, após mero pedido extrajudicial da vítima, com intuito claro de proteger a privacidade.

E quanto à responsabilidade civil, pode-se entender que, na primeira situação, caso os provedores não removam o conteúdo, estes continuarão respondendo solidariamente, tendo em vista que, o não acatamento da ordem judicial implicará em coautoria do ato ofensivo; por outro lado, na segunda hipótese, os provedores responderão de maneira subsidiária, quando deixarem de promover a indisponibilização do conteúdo violador de intimidade, após a notificação do ofendido.

---

<sup>118</sup> BRASIL. **Lei nº. 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/12965.htm)>. Acesso em: 21 jun. 2014.

<sup>119</sup> **Art. 21**. O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

## 5. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET

O enfoque deste último capítulo recai sobre o estudo da responsabilidade de cada provedor de internet, dentre eles, o de *backbone*, o de acesso, o de hospedagem e o de conteúdo.

Para tanto, serão delimitadas as suas obrigações e, por conseguinte, as consequências decorrentes do seu não cumprimento. Nesse sentido, apresentar-se-á as tecnologias permitidas aos provedores, a segurança devida ao sigilo dos dados dos usuários, assim como a obrigação de informar os atos ilícitos praticados por estes.

Pertine ressaltar que o estudo ora proposto fundamentar-se-á tanto nos atos próprios dos provedores, bem como nos atos de terceiros que se utilizam destes.

### 5.1 OBRIGAÇÕES DOS PROVEDORES

Independente do tipo de provedor, eles devem zelar pela qualidade do serviço prestado, e, para que isso seja possível, faz-se imprescindível o emprego de tecnologias apropriadas, que atendam aos requisitos mínimos de operação.

Assim, para que ocorra a prestação do serviço são utilizados diversos equipamentos, embutidos com *softwares* e operados por técnicos. Desse modo, dentro dessa relação, tanto os elementos humanos como as máquinas estão suscetíveis a erros, sejam eles por inabilidade nas operações ou falhas inerentes aos equipamentos.

Nesse contexto, pode-se dizer, que a grande maioria das falhas são oriundas de tecnologias ultrapassadas, de problemas com programas de computadores e até mesmo da utilização de sistemas de anti-invasão (*firewall*) ineficientes.

Analisando a questão, Marcel Leonardi afirma que:<sup>120</sup>

Todos os provedores de serviços de internet têm o dever de utilizar tecnologias apropriadas aos fins a que se destinam, de acordo com a atividade que exercem, considerando-se o estágio de desenvolvimento tecnológico adequado ao momento da prestação do serviço. O descumprimento deste dever acarretar sua responsabilidade direta, quando

---

<sup>120</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 52.

se tratar de ato próprio, ou sua co-responsabilidade por ato de terceiro, que deixou de ser prevenido em razão da falha ou defeito.

Em síntese, todos os provedores de internet devem buscar atualizar seu acervo tecnológico, a fim de oferecer um serviço de qualidade, adotando todas as precauções necessárias, com o intuito não só de minimizar as falhas, como também assegurar a manutenção da qualidade do serviço.

Dada a pertinência, recorre-se ao que preleciona Marcel Leonardi sobre o assunto:<sup>121</sup>

Como regra, se os equipamentos informáticos e programas de computador utilizados pelo provedor de serviços forem obsoletos ou desatualizados a tal ponto que se encontrem aquém do padrão mínimo utilizado no país por outras empresas que tenham a mesma atividade econômica, certamente seus serviços não fornecerão a segurança que o consumidor dele poderia esperar.

Além disso, é importante destacar, que os deveres dos provedores de internet não se resumem à oferta de serviços de qualidade. Conhecer os dados dos seus usuários também é uma obrigação dos mesmos. Nesse sentido, ao permitir que seus clientes trafeguem em uma imensidão de informações, e compartilhem outros inúmeros dados, os provedores podem agir diretamente, como provedores de conteúdo, ou de maneira intermediária, como o provedor de *backbone*, através da disponibilização de sua infra estrutura.

Exemplificativamente, ao acessar uma página da *web* ou verificar sua caixa de entrada de *email*, o usuário não tem nenhuma garantia que aquelas informações visualizadas são verdadeiras, tampouco se as pessoas são verdadeiramente as que se apresentam nos *sites* ou mensagens.

Na verdade, o que se tem percebido, é que a utilização de pseudônimos, juntamente com a divulgação de informações irreais são práticas mais do que comuns em *sites* e correios eletrônicos. Desse modo, pode-se afirmar que os únicos conhecedores da verdade a respeito das informações e da real identidade das pessoas são, de fato, os provedores de serviços.

A respeito dos dados dos usuários, Marcel Leonardi assevera que:<sup>122</sup>

---

<sup>121</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 53.

<sup>122</sup> Idem, *Ibidem*.



Se os dados fornecidos por seus usuários são falsos, incompletos ou desatualizados, (a tal ponto que a identificação ou localização dos mesmos se torne impossível, inclusive por outros meios), sujeitam-se os provedores a responder solidariamente pelo ato ilícito cometido por terceiro que não puder ser identificado ou localizado.

Desse modo, os provedores devem estar aptos a conhecer e informar os dados verdadeiros dos seus usuários, objetivando identificá-los corretamente, sobretudo, nos casos em que os mesmos venham a cometer atos ilícitos. É, portanto, responsabilidade do provedor possuir meios técnicos e tecnológicos para a realização dessa identificação.

Nessa esteira, Antonio Jeová Santos *apud* Marcel Leonardi observa que:<sup>123</sup>

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

Logo, no ato da contratação dos serviços, o provedor estará diante do momento mais importante para o cumprimento desse dever, visto que, será nessa etapa que ele exigirá os dados de seus usuários, especialmente, aqueles considerados vitais para uma identificação completa, como por exemplo, o nome, o endereço e o número de documentos válidos. Além disso, de acordo com o tipo de serviço prestado, o provedor deverá ainda, registrar os números de linhas telefônicas, principalmente, aquelas que são requeridas para conexões, assim como os números de *IP* (*Internet Protocol* - Protocolo de Internet) dos usuários, tudo a fim de evitar o anonimato.

Para uma melhor compreensão a respeito do número de *IP*, pode-se esclarecer que, no momento da conexão do usuário com a internet, o mesmo recebe um número único que o identifica, sendo denominado *IP*. É esse número que fica armazenado no provedor, o qual toma conhecimento do momento exato da conexão daquele usuário específico.

---

<sup>123</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 54.

Ademais, a maior parte das ações na rede gera registros, os quais ligam-se diretamente ao *IP*. Assim, este passa a ser mais uma ferramenta disponível para os provedores tomarem conhecimento das ações de seus usuários, possibilitando a correta identificação destes, caso seja necessário.

Entretanto, em virtude da grande quantidade de dados armazenados, os provedores têm liberdade para não executá-lo de maneira vitalícia, considerando a onerosidade que tal exigência acarretaria.

Acresça-se ainda que, até pouco tempo, inexistia norma legal específica a respeito. Assim, o prazo prescricional de três anos, previsto no art. 206<sup>124</sup>, §3º, inciso V, do Código Civil, passou a ser utilizado. Atualmente, com o advento do Marco Civil da Internet, tem-se um novo prazo a ser obedecido, que é de apenas um ano, conforme estabelece o art. 13<sup>125</sup>, da Lei nº. 12.965/14.

Outro ponto importante pautado nos deveres dos provedores de serviços de internet é o sigilo dos dados dos usuários dos serviços, de modo que é obrigação do provedor manter essas informações pessoais resguardadas, salvo exceções previstas contratualmente e as que forem aplicáveis, na forma da lei.

O sigilo também se aplica as informações sobre conexões, mas apenas no tocante à identificação do usuário, ou seja, excluem-se as informações de conteúdo de comunicação e os dados transmitidos por eles.

Acerca do dever de sigilo esclarece Rodrigo Telles de Souza *apud* Marcel Leonardi:<sup>126</sup>

O princípio constitucional da inviolabilidade da intimidade e da vida privada abrange, em seu âmbito de proteção, o segredo de dados pessoais arquivados. Tal preceito está previsto de forma explícita no art. 5º, X, da Constituição Federal [...]. É de salientar que o direito ao sigilo de informações armazenadas não se insere no campo protetivo do princípio consubstanciado no inciso XII do art. 5º do Texto Maior, pois o dispositivo se refere especificamente à comunicação de dados. Cuida-se, neste caso, de tutelar o segredo do fluxo de informações, analisadas dinamicamente, e não de proteger a reserva de dados registrados, considerados estaticamente.

<sup>124</sup> **Art. 206.** Prescreve:

[...]

§ 3º Em três anos:

[...]

V - a pretensão de reparação civil;

<sup>125</sup> **Art. 13.** Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento.

<sup>126</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 56.

Assim, conforme dispõe o art. 5º, inciso X, da Constituição Federal de 1988: "X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação".<sup>127</sup>

Desta forma, não se deve confundir o sigilo dos dados cadastrais e de conexão do usuário com o sigilo das comunicações previstas no art. 5º, inciso XII, *in verbis*:<sup>128</sup>

XII – é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

Diante desse cenário, os provedores não podem revelar ou repassar as informações de usuários para terceiros. O tratamento é igual em relação às informações de conexão. Entretanto, por razões óbvias, se existir o consentimento por parte do usuário a divulgação não é vedada, o que ocorre, em regra, no ato da contratação.

Ressalte-se, contudo, que o dever do sigilo encontrará uma ressalva quando o usuário praticar ato ilícito, fato que autoriza o repasse das informações às autoridades competentes para apurar a conduta criminosa.

Em relação ao monitoramento, é possível dizer que os provedores são impedidos de executá-lo em seus servidores. Tal fundamentação encontra guarida na Constituição Federal, ressalvados casos especiais.

Quanto a essa questão, Marcel Leonardi observa que:<sup>129</sup>

O monitoramento de dados e conexões representa verdadeira interceptação de comunicação e, como tal, somente pode ser efetuado para fins penais, nos termos do art. 5º, inciso XII, da Constituição Federal, regulamentado para esses fins pela Lei Federal n. 9.296/1996.

<sup>127</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 22 jun. 2014.

<sup>128</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 22 jun. 2014.

<sup>129</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 56.

A lei supracitada esclareceu os procedimentos e parâmetros a serem verificados nos casos de interceptação de comunicação telefônica de qualquer natureza, que somente devem ter lugar para fins de investigação criminal e instrução processual penal.

Ainda segundo Marcel Leonardi: "o parágrafo único, da Lei nº. 9.296/96, em seu art. 1º, estabeleceu que ela também tem aplicação no processo de interceptação do fluxo de comunicações em sistemas de informática e telemática".<sup>130</sup>

Em suma, os provedores devem dispor de aparatos que permitam o monitoramento dos seus usuários, mas, só devem fazê-lo com base em ordens judiciais e da maneira que a lei determinar.

Fica claro, desse modo, que o dever de não monitorar, não exime o provedor do dever de preservar os dados de conexão e registro de seus usuários, a fim de uma posterior identificação caso haja o cometimento de atos ilícitos.

A vedação à censura também é tratada como um dever dos provedores de serviços de internet. Com base nos contratos de prestação de serviços e nas normas de ordem pública, os mesmos são impedidos de censurar as informações transmitidas ou armazenadas em seus servidores. Isso se justifica pelo fato de não fazer parte das prerrogativas do provedor atuar como agente de censura, só podendo fazê-lo se for patente a ilegalidade dos atos do usuário ou se houver ordem judicial para tal.

Como aduz Antonio Jeová Santos *apud* Marcel Leonardi:<sup>131</sup>

Não é bom, nem útil, deixar à discricção ou arbítrio do provedor verificar qual página é lícita ou ofensiva, pois seria dar azo ao surgimento da censura se a qualquer provedor fosse dado o direito de tirar de seu serviço a página de alguém por entender que ela é ofensiva e maltrata os bons costumes. Nem sempre o funcionário do provedor que terá de verificar o conteúdo da página estará habilitado para saber se aquele conteúdo é nobre ou ofensivo a uma determinada classe de profissionais, por exemplo.

A exceção ao dever de não censurar está vinculada à violação de regras de contrato entre usuário e provedor, bem como na violação das regras atinentes à ordem pública.

---

<sup>130</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 56.

<sup>131</sup> LEONARDI, Marcel, op. Cit., p. 58.

O último e não menos importante dever dos provedores de serviço de internet está relacionado à obrigação de informar quando verificado o cometimento de ato ilícito por usuário.

Normalmente, as vítimas de atos ilícitos cometidos na ou pela internet não possuem meios para investigar o problema por conta própria. Além disso, a ação de identificar os praticantes de atos ilícitos está contemplada na responsabilidade do provedor de serviço de internet e pode se dá através dos dados cadastrais dos usuários.

Nesses casos, o provedor de serviço de internet deve informar os dados necessários para a identificação do autor do ato ilícito, subtraindo-se qualquer outra informação não necessária a essa identificação.

Victor Drummond *apud* Marcel Leonardi esclarece que:<sup>132</sup>

O direito à privacidade do usuário de Internet apenas subsiste enquanto sua conduta é lícita, pois esta proteção deverá ocorrer desde que direitos de terceiros não sejam violados. Portanto, se um determinado usuário praticar ato passível de responsabilidade, seja no âmbito civil ou criminal, deverá ser identificado pela empresa que lhe fornece o endereço de correio eletrônico, ainda que a sua identidade venha à tona sem o seu desejo. Não nos parece mesmo muito questionável esta questão, visto que não pode um cidadão esconder-se sob o manto da Internet para praticar atos lesivos ou criminosos.

Katya Regina Isaguirre *apud* Marcel Leonardi também expõe que:<sup>133</sup>

O interesse público fará que uma das responsabilidades dessas empresas seja fornecer às autoridades sempre que solicitado por meio de mandado ou outro instrumento legal conveniente, a origem de determinado *e-mail* ou página, quando necessária essa comprovação em determinado processo, seja civil ou criminal.

Vale lembrar que o provedor precisa manter o sigilo dos dados do usuário mesmo que este cometa ato ilícito, exceções são aplicáveis diante de ordens judiciais ou por força de contrato entre as partes (provedor e usuário).

Dessa forma, apresentam-se duas possibilidades quanto à disponibilização dos dados dos usuários, que podem ser assim descritas: se o contrato entre as partes for omissivo, o provedor somente poderá apresentar os dados que identifiquem o usuário infrator por meio de ação judicial, de modo que requisições diretas por parte da vítima não podem ser atendidas, sendo o provedor passível de punição

<sup>132</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 61

<sup>133</sup> Idem, *Ibidem*.

caso o faça; A outra possibilidade é a do provedor agir com base no que ficou especificado no contrato, o que pode autorizar o prestador de serviços a atender às solicitações da vítima, acelerando o processo. Vale lembrar que a permissão tem que ficar clara e taxativa no contrato celebrado entre provedor e usuário, que manterá o sigilo dos seus dados enquanto não existir prática ilícita.

Fundamentando o ora exposto, verificam-se as disposições do art. 10 e seu parágrafo primeiro da Lei nº. 12.965/14:<sup>134</sup>

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.

Outrossim, dispõe o art. 7º do mesmo diploma legal que:<sup>135</sup>

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

[...]

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.

Sendo assim, fica comprovado que as duas hipóteses apresentadas anteriormente estão resguardadas pela lei supracitada, bem como o provedor tem o dever de informar a identidade do praticante do ato ilícito, seja essa uma solicitação judicial ou direta da vítima.

Vistos os deveres a serem cumpridos pelos provedores de internet e antes mesmo de especificar cada uma das responsabilidades inerentes a eles, faz-se necessário, ressaltar alguns princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor,

<sup>134</sup> BRASIL. **Lei nº. 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

<sup>135</sup> BRASIL. **Lei nº. 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

que se aplicam perfeitamente à temática em análise, já que a relação jurídica entre provedor e usuário é, inegavelmente, de consumo.

Sendo assim, apresentam-se extremamente relevantes alguns princípios estabelecidos pelo CDC, especialmente os que tratam da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Nesses termos, dispõe o art. 14 do CDC que:<sup>136</sup>

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

Analisando-se esse dispositivo, constata-se que o Código de Defesa do Consumidor adotou o fundamento da responsabilidade objetiva para os prestadores de serviços, caracterizado, nesses casos, pela presença dos seguintes elementos: defeito do serviço, dano experimentado pelo consumidor e nexo de causalidade existente entre eles.

Em outras palavras, significa dizer que, se verificados esses elementos num determinado caso concreto, restará caracterizada a responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet, cabendo a eles, independentemente de culpa, assumir a reparação pelos danos suportados por seus consumidores.

Além disso, é preciso salientar que esses provedores celebram com seus usuários contratos de prestação continuada de serviços e, portanto, se obrigam a utilizar tecnologias adequadas ao instante da utilização dos serviços e não apenas ao tempo de sua contratação.<sup>137</sup>

É em razão disso que seus equipamentos informáticos e programas de computador devem estar sempre em constante atualização, com o objetivo claro de não só adimplir uma prestação já pactuada, mas também de evitar a caracterização de um serviço defeituoso, que poderá ser facilmente ser verificado, dada a rápida evolução tecnológica dessa área.

---

<sup>136</sup> BRASIL. **Lei nº. 8.078/90**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

<sup>137</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 64.

Contudo, o CDC (§3º, do art. 14)<sup>138</sup> assegura algumas hipóteses que excluem a responsabilidade dos provedores, dentre elas estão: a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Acrescente-se, ainda, o fato de, doutrina e jurisprudência, em algumas situações, também reconhecerem como excludentes de responsabilidade o caso fortuito e a força maior.

Ademais, nota-se que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 24, acolheu o princípio de que todo produto ou serviço posto no mercado de consumo deverá estar alheio a vícios ou defeitos que os tornem impróprios ao uso ou lhes diminuam o valor, independentemente de termo contratual expresso. Senão, veja-se: "a garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor".<sup>139</sup>

Verifica-se, assim, que o consumidor deve ter como garantia a adequação do produto ou serviço ao fim a que se destina.

Nessa esteira, Antônio Carlos Efiging citado por Marcel Leonardi revela um ponto extremamente importante, que é o fato dessa garantia de adequação "abarcando tanto a segurança de funcionamento do produto ou de qualidade do serviço quanto a inexistência de risco para a incolumidade física, psíquica ou patrimonial dos consumidores".<sup>140</sup>

Percebe-se, então, que os provedores de internet, como fornecedores de serviços que são, devem garantir, também, a inexistência de risco à incolumidade psíquica dos consumidores, o que se aplica integralmente à não violação aos direitos da personalidade ocorridas no ambiente virtual. De tal modo que, se constatadas transgressões a esses direitos, dentro desse contexto, deverão os provedores de internet ser responsabilizados, por não terem mantido a garantia da qualidade de seus serviços.

---

<sup>138</sup> **Art.14.** [Omissis]

**§ 3º** O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

<sup>139</sup> BRASIL. **Lei nº. 8.078/90.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

<sup>140</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet.** São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 65.



Vale destacar também que o CDC adotou o sistema de responsabilidade solidária, no que diz respeito aos agentes envolvidos no fornecimento de um produto ou serviço. É o que asseveram os parágrafos 1º e 2º do art. 25.<sup>141</sup>

Cabe ressaltar, ainda, o que estabelece o art. 51 do CDC:

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

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

Depreende-se, da análise do dispositivo acima citado, que o diploma consumerista optou por adotar um sistema de proteção, no qual são tidas como abusivas as cláusulas que pretendem impossibilitar, afastar ou limitar a garantia e o dever de indenizar intrínsecos ao fornecimento de produtos e serviços.

Evidenciadas as regras fundamentais da responsabilidade civil inseridas no Código de Defesa do Consumidor, passa-se à análise da responsabilidade dos seguintes provedores de internet: de *backbone*, de acesso, de hospedagem e de conteúdo.

## 5.2 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE *BACKBONE*

Sabendo-se que o provedor de *backbone* é a espinha dorsal dos serviços de internet, tem-se como responsabilidade vital a relacionada aos danos causados aos provedores de serviços que estão sendo suportados por ele. Esses danos são normalmente oriundos de falhas nos equipamentos e programas de informática nos provedores de *backbone*.

---

<sup>141</sup> Art. 25. [Omissis]

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

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

Tais provedores são responsabilizados de acordo com o art. 931 do Código Civil e não pelo Código de Defesa do Consumidor, já que aqui, não se tem uma relação de consumo entre os provedores.

Analisando-se os atos praticados por terceiros, o provedor de *backbone* está isento de qualquer responsabilidade pelos dados transmitidos por seus usuários, que, no caso, são os outros provedores. Isso justifica-se, pelo fato do provedor de *backbone* ser responsável apenas pela estrutura por onde trafegam os dados da rede.

Atuando, então, como elemento transmissor, o *backbone* não possui nenhuma capacidade de edição de dados, assim como não está apto a monitorar o conteúdo deles.

Ademais, devido ao tipo de serviço prestado, o provedor de *backbone* não possui capacidade de identificação dos usuários que utilizem os serviços dos provedores de acesso atrelados a eles, estes sim, passíveis de serem identificados pelo *backbone*.

É nesse sentido que se apresenta o art. 18 da Lei 12.965/14, *in verbis*: "o provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros".<sup>142</sup>

Afigura-se, assim, claramente a isenção da responsabilidade do provedor de *backbone* pelo conteúdo transmitido pelos usuários de internet.

### 5.3 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE ACESSO

Quanto aos provedores de acesso, levando-se em consideração os seus próprios atos, pode-se afirmar que estes assumem a responsabilidade pelos danos causados ao seus usuários, no que tange ao resultado de uma prestação de serviço de baixa qualidade.

Desse modo, ficando caracterizada como uma prestação de serviço de baixa qualidade, uma prestação que apresente falhas na conexão, velocidades de

---

<sup>142</sup> BRASIL. **Lei nº. 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/12965.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

conexão disponível abaixo do valor contratado e até mesmo quedas repentinas de conexão, o que torna imputável a responsabilidade ao provedor de acesso.

Também é hipótese de responsabilidade quando o provedor estabelece uma conexão com a internet atribuindo uma identidade àquela conexão, sem antes ter executado o reconhecimento através de usuário e senha. Nesse caso, exclui-se a responsabilidade quando o usuário fornece seu *login* e senha para terceiros, e estes cometem atos ilícitos. O dever de zelar por essas informações, nesses casos, cabe ao usuário.

Vale destacar que a extensão dos danos causados dependerá do tipo de atividade exercida pelo usuário através da internet. Marcel Leonardi exemplifica:<sup>143</sup>

Se dados importantes deixaram de ser transmitidos, acarretando a perda de negócios ou prazos, deverá o provedor de acesso reparar integralmente o prejuízo financeiro e moral porventura existente, desde que fique estabelecido que não era possível transmitir as informações por outros meios.

Entretanto, se a falha do provedor de acesso ocasionar um problema de menor potencial, ele deverá ser penalizado de maneira proporcional ao dano gerado. Pode-se entender como problemas de menor potencial, por exemplo, quedas de conexão que gerem impedimento no lazer e no entretenimento do usuário. E a indenização, nesses casos, costuma se dá através de descontos nas mensalidades dos contratantes.

Contudo, em qualquer situação, a vítima deverá comprovar a relação entre o dano e a falha na oferta do serviço, sendo rechaçados qualquer pedido de reparação de dano por situações conjecturais.

Destaca-se, ainda, que uma ação comum entre os provedores de acesso é a de empregar cláusulas nos seus contratos de adesão, eximindo-se da culpa dos problemas mencionados anteriormente.

Ademais, é importante salientar, que algumas dessas falhas resultam da atuação de outros prestadores de serviço, incorporados ao provedor de acesso, mas

---

<sup>143</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 67.

isso não exime a responsabilidade deste, por força do disposto nos arts. 14, 20<sup>144</sup> e 24<sup>145</sup> do Código de Defesa do Consumidor.

No que concerne à questão sob análise, Marcel Leonardi acrescenta que:<sup>146</sup>

Apenas quando puder demonstrar que a má prestação dos serviços se deu exclusivamente em razão de uma das exceções mencionadas no § 3º, do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor (ou seja, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não-fornecedor de componente incorporado ao serviço ou, ainda, em razão de força maior), é que o provedor de acesso à Internet não será responsabilizado pelos danos causados ao usuário.

Em síntese, quando houver comprovação de que o provedor de acesso não foi negligente e as falhas tenham decorrido de serviços não ligados diretamente ao mesmo ou até decorrentes da má utilização pelo usuário, haverá isenção de responsabilidade.

Já a responsabilidade por atos de terceiros, no caso dos provedores de acesso, deve ser mais detalhada. Nesse sentido, segundo Marco Aurélio Greco:<sup>147</sup>

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

Como foi conceituado no primeiro capítulo, um provedor de acesso apenas disponibiliza os meios para que o usuário tenha ligação com a rede. Não cabe a ele editar nem monitorar qualquer conteúdo que trafegue através de seus serviços.

<sup>144</sup> **Art. 14.** O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

<sup>145</sup> **Art. 24.** A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresse, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

<sup>146</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 68

<sup>147</sup> GRECO, Marco Aurélio; MARTINS, Ives Gandra da Silva. **Poderes da fiscalização tributária no âmbito da Internet**, in Direito e Internet: relações jurídicas na sociedade informatizada. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p. 183.

Além disso, executar este tipo de ação (editar e monitorar) viola os fundamentos de democracia na *web*.

Tratando acerca do assunto, Fabio Henrique Podestá preleciona:<sup>148</sup>

A questão inevitavelmente comporta temperamentos, não se podendo afirmar que haja um princípio geral que discipline a hipótese. À primeira vista pode-se afirmar que o principal responsável por qualquer dano advindo é nomeadamente o provedor de acesso, que por ser prestador de serviço e submeter-se a toda principiologia do Código do Consumidor, desenvolve atividade no mercado de consumo. Não se ignore, no entanto, que por ser direito básico do consumidor a reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, inciso VI, do CDC), todos aqueles que de alguma forma interferiram na cadeia de consumo, aí se incluindo bancos, companhias telefônicas, sites, etc, também poderão ser responsabilizados a teor do que dispõe o art. 7º, parágrafo único, do CDC.

A interpretação acima, fundamentada no CDC, imputa responsabilidade ao provedor de acesso que tem seus usuários praticando atos ilícitos. Já Ricardo Luis Lorenzetti observa que:<sup>149</sup>

Uma tese intermediária que abre caminho e pareceria razoável é que, em regra, não é responsável, mas pode ser imputado se teve a oportunidade de valorar a ilegalidade do conteúdo da informação ou sua danosidade para terceiros.

Entretanto, conforme dispõe o art. 18 da Lei nº. 12.965/14: "o provedor de conexão à internet não será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. Concluindo-se, portanto, que o provedor de acesso não responderá pelos atos praticados por terceiros".<sup>150</sup>

#### 5.4 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE HOSPEDAGEM

Conforme observado no capítulo 1, o provedor de hospedagem tem a função de armazenar os arquivos dos usuários. O acesso a esses dados é feito mediante o

<sup>148</sup> LUCCA, Newton de; FILHO, Adalberto Simão Filho. **Direito à intimidade em ambiente de Internet**, in Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes. Bauru: Edipro, 2000, p. 165.

<sup>149</sup> LUCCA, Newton de; FILHO, Adalberto Simão Filho. **Informática, Cyberlaw, E-Commerce**, tradução de Edson Bini, in Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes. Bauru: Edipro, 2000, p. 446.

<sup>150</sup> BRASIL. **Lei nº. 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

provedor de conteúdo, que, por sua vez, oferece o acesso através de contrato com o usuário.

Marcel Leonardi afirma que:<sup>151</sup>

O provedor de hospedagem responde pelos danos causados ao usuário em razão da má prestação dos serviços, tais como nas hipóteses de problemas técnicos que impossibilitem, exemplificativamente, o acesso ao *web site* ou a determinada informação, ou, ainda, que permitam o acesso livre a certas informações restritas a usuários pagantes.

Ou seja, o provedor de hospedagem possui responsabilidade direta quando o mesmo não permite que os serviços sejam executados com qualidade. Como a função desse provedor é a de ceder um espaço para armazenamento de arquivos e dados, a qualidade do serviço está relacionada à disponibilidade desses elementos quando buscados pelo usuário, assim como o bloqueio dos dados e informações quando forem solicitados por usuários que não deveriam ter acesso aos mesmos.

Dando continuidade à construção do seu raciocínio, Marcel Leonardi afirma que:<sup>152</sup>

O provedor de hospedagem também responde pelos danos causados se, em razão de falhas em seus equipamentos informáticos ou defeitos no sistema de segurança adotado contra invasões do servidor por terceiros não autorizados, os dados armazenados forem perdidos, apagados, alterados ou infectados por vírus de computador.

Nota-se, portanto, que o provedor de hospedagem é altamente punido por falhas no seu campo de atuação, que é o de armazenar. Por esse motivo, seus *hardwares* e outros aparatos de informática precisam garantir que o armazenamento seja feito de modo eficiente.

Quanto à hipótese de exclusão da responsabilidade do provedor de hospedagem, tem-se, conforme Marcel Leonardi, a seguinte linha de pensamento:<sup>153</sup>

Importante frisar que o provedor de hospedagem não é a pessoa jurídica responsável pela criação, desenvolvimento, atualização e manutenção do *web site* contratado pelo provedor de conteúdo e, como tal, não pode ser obrigado a garantir seu funcionamento em caso de defeitos ou falhas existentes na programação ou no código-fonte das páginas, criadas que foram por terceiros

<sup>151</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005. p. 70.

<sup>152</sup> Idem, Ibidem.

<sup>153</sup> LEONARDI, Marcel, op. Cit., p. 71.

A responsabilidade pelos atos de terceiros fica evidenciada aqui, de modo que o provedor de hospedagem não assumirá qualquer intercorrência oriunda da prática de atos de terceiros que violem a lei.

Do ponto de vista da responsabilidade por atos próprios dos provedores de hospedagem, pode-se dizer que ela é exatamente idêntica à que foi observada no caso dos provedores de acesso.

Mas, dando ênfase aos atos de terceiros, o provedor de hospedagem, como armazenador de dados e arquivos do usuário, deve ser capaz de prevenir a invasão de seus servidores, por terceiros mal intencionados e capazes de gerar danos aos usuários dos serviços dos provedores de hospedagem.

Nesse sentido, Adalberto Simão Filho frisa:<sup>154</sup>

No momento atual de desenvolvimento tecnológico, segundo se apura através de notícias e informes de órgãos especializados, não é possível se obter a certeza absoluta de que a invulnerabilidade de um site ou de uma rede seja fato concreto, de forma que não pode o fato da invasão ser visto como imprevisível ou imprevisto. A situação atual onde parece inevitável o ataque a *hacker* ou uma invasão, não deve configurar que o fato se atribua características próprias daquelas que levam à exclusão de responsabilidade

O ato de invadir um provedor de hospedagem não se configura como eventualidade ou caso de força maior, e sim como ato de terceiro. Sendo condutas previsíveis, e até mesmo bastante comuns, mas não completamente evitáveis.

Sendo assim, em caso de invasão, a responsabilidade do provedor de hospedagem será excluída, contanto que o mesmo comprove que tomou todas as providências dentro das capacidades tecnológicas atuais disponíveis.

Acerca do assunto, Antonio Lago Júnior destaca:<sup>155</sup>

É possível admitir, excepcionalmente, a invasão como causa excludente da responsabilidade do provedor [...] ou do proprietário do *site*, devendo, assim, a responsabilidade pela reparação dos danos recair sobre o invasor, se puder ser encontrado. Bastante que para isso o provedor de acesso ou de conteúdo prove que o dano não decorrerá de qualquer conduta sua, que diligenciara para propiciar ao consumidor a tecnologia de segurança mais avançada e dos recursos disponíveis, à época, para impedir a invasão. Por

<sup>154</sup> LUCCA, Newton de; FILHO, Adalberto Simão. **Dano ao consumidor por invasão do site ou da rede: inaplicabilidade das excludentes de caso fortuito ou força maior**, in Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes. Bauru: Edipro, 2000, p.114.

<sup>155</sup> JÚNIOR, Antonio Lago. **Responsabilidade civil por atos ilícitos na Internet**. São Paulo: LTr, 2001, p. 94.

oportuno, observe-se que nem mesmo os objetivistas mais ferrenhos, partidários da teoria do risco criado, prescindem donexo de causalidade entre a conduta do agente, suposto causador do dano, e o prejuízo efetivamente sofrido.

Corroborando com o mesmo pensamento, Liliansa Minardi Paesani diz que:<sup>156</sup>

O conceito de risco liga-se ao de dano, não de qualquer dano, mas de dano certo e atual. Como enquadrar os danos certos e atuais de uma rede eletrônica pelo simples fato de se saber que ela pode ser alvo de ataques de vírus que, uma vez inoculados, são programados para produzir resultados em data futura e são a consequência direta dos novos artifícios e da vulnerabilidade que os *hackers* e *crackers* invariavelmente vêm a descobrir? Seriam certos e atuais? Nenhuma resposta é exaustiva e o mais ponderado é considerar a atualização em face do estágio tecnológico do mercado no momento.

Então, fica evidenciado que o provedor de hospedagem pode ter sua responsabilidade excluída, mas apenas quando ficar comprovado que se utilizou dos melhores meios disponíveis para defender-se da prática ilícita.

Mas, como é tratada a responsabilidade de um provedor de hospedagem quando um dos seus usuários comete ato ilícito através de páginas na rede armazenadas nos domínios do provedor?

Para responder a essa pergunta, Marcel Leonardi exemplifica com um fato ocorrido na cidade de Londrina:<sup>157</sup>

Pessoa ofendida em sua honra ajuizou ação de reparação de danos em face de indivíduo que havia publicado informações ofensivas em página na Internet, incluindo no pólo passivo também a empresa provedora de serviços de hospedagem que armazenava, em seus servidores, a página com o conteúdo ofensivo.

No caso real citado acima, a justiça entendeu que o principal e único responsável seria o provedor de hospedagem, atribuindo a ele o dever de reparar o dano moral gerado no ofendido, assim como custear os valores processuais e advocatícios.

Discordando da decisão, o provedor apresentou recurso de apelação, consignando em sua defesa o argumento de que ele não seria responsável pelo

<sup>156</sup> PAESANI, Liliansa Minardi. **Direito e Internet: liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2000, p. 85.

<sup>157</sup> LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 70



conteúdo ofensivo criado e disponibilizado pela página de um de seus clientes, a quem deveria ser atribuída a totalidade da culpa.

Ao final, foi excluída a culpa do provedor de hospedagem, visto que, erroneamente fora confundido com um provedor de conteúdo, este sim capaz de editar informações difamatórias.

De modo conclusivo, observa-se que a responsabilidade dos provedores de hospedagem em relação à prática de atos ilícitos por seus usuários é subjetiva, advindo apenas de eventual conduta omissiva, de negligência ou imprudência, tendo aplicação o art. 186 do Código Civil.

## 5.5 RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE CONTEÚDO

Conforme mencionado anteriormente, o provedor de conteúdo é aquele que exerce, de fato, o controle sobre as edições das informações disponíveis nos *web sites*.

Antonio Jeová Santos define que:<sup>158</sup>

Quando se trata de conteúdo próprio, o provedor tem a autoria das notas, artigos e notícias, porque foram realizados por pessoas da própria empresa, os contratados da empresa provedora de serviços que fazem parte do seu *staff*.

Então, em relação à responsabilidade pelos atos próprios, que para esse tipo de provedor fica configurado como criação e divulgação de informações por intermédio da rede de computadores, este deverá responder quando, em virtude dessas ações, causar danos às pessoas. Vale ressaltar que o ato próprio se estabelece quando o provedor, de fato, cria o que noticia, e não somente quando divulga a notícia.

Na hipótese de responsabilidade por ato de terceiro, tem-se o art. 19 da Lei nº. 12.965/14 estabelecendo que:<sup>159</sup>

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por

<sup>158</sup> SANTOS, Antônio Jeová. **Dano moral na Internet**. São Paulo: Método, 2001, p. 125.

<sup>159</sup> BRASIL. **Lei nº. 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

Assim, evidencia-se que o provedor de conteúdo, somente será responsabilizado por atos ilícitos praticados por terceiros, quando mediante ordem judicial específica, não adotar as medidas cabíveis e necessárias para a retirada do conteúdo ofensivo da rede.

## 6. CONCLUSÃO

Diante de tudo que foi analisado, passa-se agora a tecer algumas observações a título de resultados da pesquisa bibliográfica, de modo a elucidar de vez a problemática proposta.

O presente trabalho, com foco na responsabilidade civil decorrente da violação aos direitos da personalidade no contexto da internet, pautou-se no estudo de quatro grandes frentes de pesquisa: a informática, o direito do consumidor, os direitos da personalidade e a responsabilidade civil.

No primeiro capítulo, verificou-se que as mudanças vivenciadas pela sociedade, sobretudo, no que tange ao avanço tecnológico geraram inúmeras transformações, especialmente no modo de vida das pessoas, que agora se vêem diante de uma das mais poderosas ferramentas já utilizadas, a internet.

Constatou-se também, a questão da imprescindibilidade da internet nas mais variadas áreas, dentre elas, a social, a empresarial e a educacional, demonstrando-se, então, a importância desse meio, que passou a ser um instrumento indispensável à sociedade moderna. E que reclama um tratamento legislativo específico e adequado às inovações enfrentadas.

Tendo sido observado ainda, sob a ótica do direito consumerista, que a relação jurídica existente entre os provedores de internet (acesso, hospedagem e conteúdo) e seus usuários é uma relação jurídica de consumo, haja vista, os usuários assumirem o papel de consumidores dos serviços prestados pelos provedores e estes atuarem como fornecedores de serviços.

É dentro desse contexto, e frente às reiteradas violações aos direitos da personalidade, notadamente à imagem, à honra e à privacidade, que ao longo do segundo capítulo, mostrou-se a necessidade de regulamentação e proteção a tais direitos, percebendo-se como resultado da análise da legislação a centralização e valorização da dignidade da pessoa humana.

A relevância da pesquisa ainda foi reforçada através dos argumentos da Lei 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, principalmente, no que se refere à proteção dada aos direitos personalíssimos.

No terceiro capítulo, investigou-se os elementos caracterizadores do dever de indenizar: a ação ou omissão do agente, o resultado (ou dano) e o nexo causal estabelecido entre eles. E apesar de haver divergência doutrinária quanto à matéria,

constatou-se que para a configuração da responsabilidade civil, apenas esses três elementos apresentavam-se como essenciais. Pautado no que disciplina o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e o Marco Civil da Internet, o trabalho trouxe também a exposição dos sistemas de responsabilização (objetivo ou subjetivo, solidário ou subsidiário e contratual ou extracontratual) que poderiam ser enquadrados à temática.

Verificou-se, então, que os provedores de internet responderiam por seus próprios atos através do regime de responsabilidade previsto no CDC ou no Código Civil, conforme afetasse diretamente os consumidores que os utilizassem, ou terceiros; enquanto que, a responsabilidade civil por atos de usuários e terceiros encontraria equilíbrio em um sistema que atribuísse responsabilidade solidária aos provedores em caso de dolo ou negligência, quando deixassem de cumprir seus deveres ou, ainda, quando colaborassem para a sua prática ou deixassem de bloquear o acesso à informação ilegal, após terem sido cientificados de sua existência.

Estendeu-se ainda a discussão aos critérios observados para a fixação do *quantum* indenizatório, dentre eles, a lesividade da conduta, o impacto sobre a vítima, a repercussão do fato nas relações sociais da vítima e no restante da sociedade e a significação do valor arbitrado.

Extraíndo-se desse tópico, que ainda há uma certa dificuldade na reparação aos danos morais, principalmente, pelo fato da complexidade existente em sua mensuração e que apesar dos entraves enfrentados na quantificação dos danos e na fixação do montante indenizatório, vislumbra-se uma mudança positiva e bastante significativa do ponto de vista de reconhecimento da importância aos direitos personalíssimos.

Tendo sido possível concluir também, que a responsabilidade civil passou a assumir uma natureza dúplice, isto é, mantendo a proteção ao patrimônio material das pessoas, como também, agora, cuidando do patrimônio imaterial delas.

Ao final do terceiro capítulo, colacionou-se alguns julgados do Tribunal Superior de Justiça, onde foram destacados pontos importantes e que puderam responder alguns dos problemas suscitados no projeto de pesquisa dessa monografia.

Desse modo, verificou-se que a jurisprudência pátria tem entendido ser razoável o prazo de 24h para a retirada de conteúdos ultrajantes, que afetem os

direitos da personalidade e que circulem nas redes sociais, assim como nos *blogs*. Excluindo-se, entretanto, a responsabilização dos provedores de busca, por entender que não se pode sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na internet, reprimir o direito da coletividade à informação, devendo, portanto, no sopesamento desses direitos prevalecer a garantia da liberdade de informação.

Destacou-se também, o fato de agora se ter a necessidade de uma ordem judicial específica para que os provedores retirem os conteúdos ofensivos da rede, não bastando mais o mero pedido feito pelo ofendido de maneira extrajudicial, salvo nos casos de conteúdos que envolvam cenas de nudez ou de sexo. Respondendo os provedores, na primeira hipótese, de modo solidário, caso se recusem a remover o conteúdo; enquanto que na segunda hipótese, estes responderão de maneira subsidiária, se deixarem de promover a indisponibilização do conteúdo violador de intimidade.

Com isso, demonstrou-se que as questões de imposição de limites a ampla liberdade de acesso à rede, bem como a existência de conflito entre as liberdades de acesso e de expressão resolvem-se através desse entendimento, isto é, de que se deve preponderar o direito coletivo de informação, e, caso haja violação aos direitos personalíssimos os agentes causadores do dano devem responder pelo cometimento do ato ilícito.

Ao longo da pesquisa, notou-se que a responsabilização dos provedores de internet careceria de uma análise própria de casos concretos, necessitando também de um tratamento detalhado e específico para cada tipo de provedor, de modo que, preferiu-se adotar uma análise em separado da responsabilidade que deveria recair sobre cada um dos provedores que o trabalho se propôs a estudar. Sendo esse o propósito perseguido no quarto e último capítulo.

Então, para delimitar a responsabilidade dos fornecedores foi fundamental a prévia avaliação feita acerca das obrigações que deveriam ser cumpridas durante a prestação do serviço. Isso porque, além das obrigações genéricas de executar os serviços com eficiência, segurança e adequação, os provedores de internet também possuem algumas obrigações específicas, que foram tratadas no tópico 4.1 do trabalho.

Dentre as obrigações específicas merecem destaque: o uso de tecnologias apropriadas durante todo o período de prestação do serviço; a manutenção das

informações dos usuários pelo prazo mínimo de um ano; o dever de não monitorar as informações e mensagens de seus usuários, admitindo-se exceções apenas em hipóteses especiais, com a finalidade precípua de garantir segurança e assegurar a preservação de direitos; e o dever de informar os dados cadastrais e de conexão do usuário que venha a praticar atos ilícitos contra terceiros.

Durante o capítulo quatro, discutiu-se ainda sobre a questão dos provedores serem responsabilizados não só por seus próprios atos, como também pelo conteúdo ilícito ou ofensivo produzido por seus usuários. Tendo-se de um lado, os provedores, sustentando que além de correrem o risco de atingirem os direitos de liberdade de expressão e pensamento dos usuários, também não possuiriam aparato tecnológico para filtrar todas as informações que trafegassem na internet; e do outro lado, existiria o fundamento da teoria do risco criado, estabelecendo que os riscos seriam inerentes à própria atividade e que, portanto, os provedores não poderiam esquivar-se da responsabilização decorrente de danos causados por seus usuários a terceiros.

Tendo sido constatado ao final da pesquisa, que as responsabilidades que deveriam recair sobre os provedores de *backbone* seriam, apenas, as que decorressem de falhas na prestação de seus serviços e que eventualmente provocassem danos aos demais provedores que os utilizassem, conforme disciplinado no art. 931 do Código Civil.

Quanto à responsabilização dos provedores de acesso, verificou-se que esta se daria em aspectos ligados a atividade típica por eles desempenhada, tais como, em situações de falhas na conexão, onde a velocidade oferecida fosse, por exemplo, inferior à contratada, ou mesmo se houvesse queda na qualidade ou na velocidade do sinal, incluindo-se também casos de interrupção total de conexão.

No que diz respeito aos provedores de hospedagem, o entendimento conferido a responsabilidade civil foi no mesmo sentido dos provedores de acesso, isto é, aqueles provedores somente deverão responder por falhas ocorridas em seus servidores, visto que, as atividades típicas desenvolvidas por eles são as de armazenamento de arquivos e permissão de acesso a eles.

Ademais, verificou-se que dada a relação de consumo estabelecida entre esses dois últimos provedores (acesso e hospedagem) e os usuários, eles deverão responder, de forma objetiva, por seus próprios atos, nos termos dos arts. 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Em relação à responsabilidade dos provedores de conteúdo, é importante destacar, que no tópico 1.2 do trabalho foi ressaltada uma diferenciação quanto ao tipo de conteúdo difundido, o qual poderia ser direto ou indireto. No direto haveria o total controle editorial e autoral do conteúdo pelo provedor, enquanto que no indireto, a autoria não recairia sobre o provedor de conteúdo, afinal, as informações ali contidas teriam sido produzidas por um terceiro.

Portanto, quando se fala em responsabilidade civil dos provedores de internet e afronta aos direitos da personalidade, remete-se automaticamente aos provedores de conteúdo, que podem, de fato, exercer um prévio controle editorial sobre as informações disponibilizadas em seus *sítes*, ou até mesmo serem os autores dessas informações, respondendo, desse modo, diretamente pelos possíveis danos provocados a terceiros; ou ainda, solidariamente, caso o conteúdo violador seja de autoria de um terceiro e após a expedição de ordem judicial específica, que trate sobre o cometimento do ato ilícito, o provedor não tome as medidas necessárias para torná-lo indisponível; podendo também, responderem subsidiariamente, nos casos específicos de conteúdo que envolvam cenas de sexo e nudez, tudo conforme disciplina a Lei 12.965/2014.

Sendo assim, o estudo compreendeu que apesar do crescente anseio da sociedade em tentar responsabilizar objetivamente os provedores de internet por atos de terceiros, a fim de assegurar a viabilidade da reparação às vítimas ofendidas na rede, essa não é a medida mais adequada, sobretudo, nos casos em envolvem violação aos direitos da personalidade, tendo sido afastada essa possibilidade através do Marco Civil da Internet.

Além disso, diante dos vários problemas suscitados em relação à temática, ainda há muito o que se discutir, haja vista, as constantes mudanças no que concerne à matéria. Devendo, portanto, doutrina, legislação e jurisprudência adequarem-se a toda essa evolução, que traz consigo violações cada vez mais irreversíveis, sempre procurando atuar de forma justa e preservando-se a dignidade da pessoa humana acima de quaisquer outros interesses econômicos ou de cunho negocial.

## REFERÊNCIAS

**5 pontos essenciais para entender o Marco Civil da Internet.** Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/41053/41053>>. Acesso em: 29 mai. 2014.

**A evolução da internet nos últimos 5 anos.** Disponível em: <<http://www.internetmarketingdigital.net>>. Acesso em: 19 mai. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 28 mai. 2014.

BRASIL. **Decreto n.º 678/92.** Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D0678.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D0678.htm)>. Acesso em: 31 mai. 2014.

BRASIL. **Lei n.º 12.965/14.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 29 mai. 14.

BRASIL. **Lei nº 8.078/90.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 21 mai. 2014.

BRASIL. **Lei nº. 10.406/02.** Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 27 mai. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no AREsp 259.482/MG**, TERCEIRA TURMA, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, data de julgamento 16/04/2013. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/textos-para-discussao/td-148-aspectos-principais-da-lei-no-12.965-de-2014-o-marco-civil-da-internet-subsidios-a-comunidade-juridica>>. Acesso em: 24. jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **EDcl no REsp Nº 1.323.754-RJ**, TERCEIRA TURMA, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, data de julgamento 17/10/2013. Disponível em: <http://www12.senado.gov.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/textos-para-discussao/td-148-aspectos-principais-da-lei-no-12.965-de-2014-o-marco-civil-da-internet-subsidios-a-comunidade-juridica>. Acesso em: 24. jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1193764/SP**, TERCEIRA TURMA, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, data de julgamento 14/12/2010. Disponível em: <<http://www12.senado.gov.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/textos-para-discussao/td-148-aspectos-principais-da-lei-no-12.965-de-2014-o-marco-civil-da-internet-subsidios-a-comunidade-juridica>>.



estudos/textos-para-discussao/td-148-aspectos-principais-da-lei-no-12.965-de-2014-o-marco-civil-da-internet-subsidios-a-comunidade-juridica>. Acesso em: 24. jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1306157/SP**, QUARTA TURMA, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, data de julgamento 17/12/2013. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&livre=responsabilidade+civil+e+internet&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=responsabilidade+civil+e+internet&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1316921/RJ**, TERCEIRA TURMA, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, data de julgamento 26/06/2012. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&livre=responsabilidade+civil+e+internet&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=responsabilidade+civil+e+internet&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1338214/MT**, TERCEIRA TURMA, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, data de julgamento 21/11/2013. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&livre=responsabilidade+civil+e+internet&b=ACOR&p=true&t=JURIDICO&l=10&i=11](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=responsabilidade+civil+e+internet&b=ACOR&p=true&t=JURIDICO&l=10&i=11)>. Acesso em: 24 jun. 2014.

CAPEZ, Fernando. **Curso de direito penal: parte especial**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 2.

DANTAS, Rosalliny Pinheiro. **A honra como objeto de proteção jurídica**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 96, jan 2012. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=11017&revista\\_caderno=9](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11017&revista_caderno=9)>. Acesso em: 31 mai. 2014.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 1.

**'Dormia com o inimigo', diz mulher que teve fotos publicadas pelo ex**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2011/08/dormia-com-o-inimigo-diz-mulher-que-teve-fotos-publicadas-pelo-ex.html>>. Acesso em: 31 mai. 2014.

**Elementos Subjetivos da Relação de Consumo**. Disponível em: <<http://revistadireito.com/elementos-subjetivos-relacao-de-consumo/>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula: responsabilidade civil**. Curitiba: Juruá, 2012. v. 4.

GABURRI, Fernando. **Direito civil para sala de aula: teoria geral do direito civil**. Curitiba: Juruá, 2014. v. 1.

GABURRI, Fernando. **Responsabilidade civil nas atividades perigosas lícitas**. Curitiba: Juruá, 2011.

GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 3.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: parte geral**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 1.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GRECO, Marco Aurélio; MARTINS, Ives Gandra da Silva. **Poderes da fiscalização tributária no âmbito da Internet**, in *Direito e Internet: relações jurídicas na sociedade informatizada*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

**Jornadas de Direito Civil I, III, IV e V Enunciados Aprovados** (Enunciado 274 da IV Jornada de Direito Civil do Conselho de Justiça Federal). Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/enunciados-aprovados-da-i-iii-iv-e-v-jornada-de-direito-civil/compilacaoenunciadosaprovados1-3-4jornadadircivilnum.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2014.

**Jornadas de Direito Civil I, III, IV e V Enunciados Aprovados** (Enunciado 279 da IV Jornada de Direito Civil do Conselho de Justiça Federal). Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/enunciados-aprovados-da-i-iii-iv-e-v-jornada-de-direito-civil/compilacaoenunciadosaprovados1-3-4jornadadircivilnum.pdf>>. Acesso em: 30 mai. 2014.

JÚNIOR, Antonio Lago. **Responsabilidade civil por atos ilícitos na Internet**. São Paulo: LTr, 2001.

KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. **Redes de computadores e a internet: uma abordagem top-down**. 5. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2010.

**Legislação informatizada - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Publicação original**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2014/lei-12965-23-abril-2014-778630-publicacaooriginal-143980-pl.html>>. Acesso em: 29 mai. 2014.

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

LISBOA, Roberto Senise. **Manual de direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 2, p. 223.

LUCCA, Newton de; FILHO, Adalberto Simão Filho. **Direito à intimidade em ambiente de Internet**, in *Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes*. Bauru: Edipro, 2000.

LUCCA, Newton de; FILHO, Adalberto Simão Filho. **Informática, Cyberlaw, E-Commerce**, tradução de Edson Bini, in *Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes*. Bauru: Edipro, 2000.

LUCCA, Newton de; FILHO, Adalberto Simão. **Dano ao consumidor por invasão do site ou da rede: inaplicabilidade das excludentes de caso fortuito ou força maior**, in *Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes*. Bauru: Edipro, 2000.

MACHADO, Costa (organizador); FERRAZ, Anna Candida da Cunha (coordenadora); Vários autores. **Constituição Federal interpretada**: artigo por artigo, parágrafo por parágrafo. 3. ed. Barueri: Manole, 2012.

**Mãe de jovem achada morta após vídeo íntimo reclama de 'violação'**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2013/11/mae-de-jovem-achada-morta-apos-video-intimo-reclama-de-violacao.html>>. Acesso em: 30 mai. 2014.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MONTEIRO, Washington de Barros; PINTO, Ana Cristina de Barros Monteiro França. **Curso de direito civil**: parte geral. 44. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 1.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito**. 31. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

**'Não me arrependo porque fiz por amor', diz garota sobre vídeo de sexo**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/goias/noticia/2013/10/nao-me-arrependo-porque-fiz-por-amor-diz-garota-sobre-video-de-sexo.html>>. Acesso em: 31 mai. 2014.

**Outra mulher inocente teve foto postada em site do Guarujá**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2014/05/dona-de-foto-postada-em-rede-social-se-manifesta-apos-agressao-triste.html>>. Acesso em: 17 mai. 2014.

PAESANI, Liliana Minardi. **Direito e Internet: liberdade de informação, privacidade e responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2000.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 23. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005. v. 1.

**Precursor francês da internet, Minitel sairá do ar no sábado**. Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/precursor-frances-da-internet,-minitel-saira-do-ar-no-sabado/27457>>. Acesso em: 20 mai. 2014.

**Projetos de leis e outras proposições. PL 1914/2003**. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=132136>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

**Projetos de leis e outras proposições. PL 6960/2002**. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=5654>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

RODRIGUES, Silvio. **Direito civil**. 32. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 1.

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

SANTOS, Romualdo Baptista dos. **Crêterios para a fixa o da indeniza o por dano moral.** Disponível em: <<http://www.procuradoria.al.gov.br/centro-de-estudos/teses/xxxv-congresso-nacional-de-procuradores-de-estado/direito-civil/CRITERIOS%20PARA%20FIXACaO%20DA%20INDENIZACaO%20POR%20DANO%20MORAL.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo.** 34. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

VASCONCELOS, Fernando Antônio de. **Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados.** Curitiba: Juruá, 2007.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil:** parte geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil:** responsabilidade civil. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

## ANEXO

### Lei nº 12.965/2014 - MARCO CIVIL DA INTERNET

#### LEI Nº 12.965, DE 23 ABRIL DE 2014.

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

**A PRESIDENTA DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;

III - a pluralidade e a diversidade;

IV - a abertura e a colaboração;

V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e

VI - a finalidade social da rede.

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

I - garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal;

II - proteção da privacidade;

III - proteção dos dados pessoais, na forma da lei;

IV - preservação e garantia da neutralidade de rede;

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei;

VII - preservação da natureza participativa da rede;

VIII - liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei.

Parágrafo único. Os princípios expressos nesta Lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

I - do direito de acesso à internet a todos;

II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e

IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

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

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

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.

Art. 6º Na interpretação desta Lei serão levados em conta, além dos fundamentos, princípios e objetivos previstos, a natureza da internet, seus usos e costumes particulares e sua importância para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS

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

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

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

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

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

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

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

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

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

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

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

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

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, 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.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no caput, tais como aquelas que:

I - impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II - em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.

### CAPÍTULO III DA PROVISÃO DE CONEXÃO E DE APLICAÇÕES DE INTERNET

#### **Seção I Da Neutralidade de Rede**

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

§ 1º A discriminação ou degradação do tráfego será regulamentada nos termos das atribuições privativas do Presidente da República previstas no inciso IV do art. 84 da Constituição Federal, para a fiel execução desta Lei, ouvidos o Comitê Gestor da Internet e a Agência Nacional de Telecomunicações, e somente poderá decorrer de:



I - requisitos técnicos indispensáveis à prestação adequada dos serviços e aplicações; e

II - priorização de serviços de emergência.

§ 2º Na hipótese de discriminação ou degradação do tráfego prevista no § 1º, o responsável mencionado no caput deve:

I - abster-se de causar dano aos usuários, na forma do art. 927 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil;

II - agir com proporcionalidade, transparência e isonomia;

III - informar previamente de modo transparente, claro e suficientemente descritivo aos seus usuários sobre as práticas de gerenciamento e mitigação de tráfego adotadas, inclusive as relacionadas à segurança da rede; e

IV - oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.

§ 3º Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é vedado bloquear, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

## **Seção II**

### **Da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas**

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.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

§ 1º O disposto no caput aplica-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil.

§ 2º O disposto no caput aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.

§ 3º Os provedores de conexão e de aplicações de internet deverão prestar, na forma da regulamentação, informações que permitam a verificação quanto ao cumprimento da legislação brasileira referente à coleta, à guarda, ao armazenamento ou ao tratamento de dados, bem como quanto ao respeito à privacidade e ao sigilo de comunicações.

§ 4º Decreto regulamentará o procedimento para apuração de infrações ao disposto neste artigo.

Art. 12. Sem prejuízo das demais sanções cíveis, criminais ou administrativas, as infrações às normas previstas nos arts. 10 e 11 ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções, aplicadas de forma isolada ou cumulativa:

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11; ou

IV - proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11.

Parágrafo único. Tratando-se de empresa estrangeira, responde solidariamente pelo pagamento da multa de que trata o caput sua filial, sucursal, escritório ou estabelecimento situado no País.

### **Subseção I**

#### **Da Guarda de Registros de Conexão**

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

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no caput.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no caput.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

### **Subseção II**

#### **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão**

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

### **Subseção III**

#### **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações**

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no caput a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de internet que os registros de acesso a aplicações de internet sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no caput, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

Art. 16. Na provisão de aplicações de internet, onerosa ou gratuita, é vedada a guarda:

I - dos registros de acesso a outras aplicações de internet sem que o titular dos dados tenha consentido previamente, respeitado o disposto no art. 7º; ou

II - de dados pessoais que sejam excessivos em relação à finalidade para a qual foi dado consentimento pelo seu titular.

Art. 17. Ressalvadas as hipóteses previstas nesta Lei, a opção por não guardar os registros de acesso a aplicações de internet não implica responsabilidade sobre danos decorrentes do uso desses serviços por terceiros.

### **Seção III**

#### **Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros**

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

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 1º A ordem judicial de que trata o caput deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

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

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

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

Parágrafo único. A notificação prevista no caput deverá conter, sob pena de nulidade, elementos que permitam a identificação específica do material apontado como violador da intimidade do participante e a verificação da legitimidade para apresentação do pedido.

#### **Seção IV**

### **Da Requisição Judicial de Registros**

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.

Art. 23. Cabe ao juiz tomar as providências necessárias à garantia do sigilo das informações recebidas e à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário, podendo determinar segredo de justiça, inclusive quanto aos pedidos de guarda de registro.

#### CAPÍTULO IV DA ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO

Art. 24. Constituem diretrizes para a atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios no desenvolvimento da internet no Brasil:

I - estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica;

II - promoção da racionalização da gestão, expansão e uso da internet, com participação do Comitê Gestor da internet no Brasil;

III - promoção da racionalização e da interoperabilidade tecnológica dos serviços de governo eletrônico, entre os diferentes Poderes e âmbitos da Federação, para permitir o intercâmbio de informações e a celeridade de procedimentos;

IV - promoção da interoperabilidade entre sistemas e terminais diversos, inclusive entre os diferentes âmbitos federativos e diversos setores da sociedade;

V - adoção preferencial de tecnologias, padrões e formatos abertos e livres;

VI - publicidade e disseminação de dados e informações públicos, de forma aberta e estruturada;

VII - otimização da infraestrutura das redes e estímulo à implantação de centros de armazenamento, gerenciamento e disseminação de dados no País, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a difusão das aplicações de internet, sem prejuízo à abertura, à neutralidade e à natureza participativa;

VIII - desenvolvimento de ações e programas de capacitação para uso da internet;

IX - promoção da cultura e da cidadania; e

X - prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.

Art. 25. As aplicações de internet de entes do poder público devem buscar:

I - compatibilidade dos serviços de governo eletrônico com diversos terminais, sistemas operacionais e aplicativos para seu acesso;

II - acessibilidade a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais, mentais, culturais e sociais, resguardados os aspectos de sigilo e restrições administrativas e legais;

III - compatibilidade tanto com a leitura humana quanto com o tratamento automatizado das informações;

IV - facilidade de uso dos serviços de governo eletrônico; e

V - fortalecimento da participação social nas políticas públicas.

Art. 26. O cumprimento do dever constitucional do Estado na prestação da educação, em todos os níveis de ensino, inclui a capacitação, integrada a outras práticas educacionais, para o uso seguro, consciente e responsável da internet como ferramenta para o exercício da cidadania, a promoção da cultura e o desenvolvimento tecnológico.

Art. 27. As iniciativas públicas de fomento à cultura digital e de promoção da internet como ferramenta social devem:

I - promover a inclusão digital;

II - buscar reduzir as desigualdades, sobretudo entre as diferentes regiões do País, no acesso às tecnologias da informação e comunicação e no seu uso; e

III - fomentar a produção e circulação de conteúdo nacional.

Art. 28. O Estado deve, periodicamente, formular e fomentar estudos, bem como fixar metas, estratégias, planos e cronogramas, referentes ao uso e desenvolvimento da internet no País.

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. O usuário terá a opção de livre escolha na utilização de programa de computador em seu terminal para exercício do controle parental de conteúdo entendido por ele como impróprio a seus filhos menores, desde que respeitados os princípios desta Lei e da Lei no\_8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente.

Parágrafo único. Cabe ao poder público, em conjunto com os provedores de conexão e de aplicações de internet e a sociedade civil, promover a educação e

fornecer informações sobre o uso dos programas de computador previstos no caput, bem como para a definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes.

Art. 30. A defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos nesta Lei poderá ser exercida em juízo, individual ou coletivamente, na forma da lei.

Art. 31. Até a entrada em vigor da lei específica prevista no § 2º do art. 19, a responsabilidade do provedor de aplicações de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, quando se tratar de infração a direitos de autor ou a direitos conexos, continuará a ser disciplinada pela legislação autoral vigente aplicável na data da entrada em vigor desta Lei.

Art. 32. Esta Lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

Brasília, 23 de abril de 2014.

DILMA ROUSSEFF  
*José Eduardo Cardozo*  
*Miriam Belchior*  
*Paulo Bernardo Silva*  
*Clélio Campolina Diniz*