

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS RELAÇÕES DIGITAIS

Luciana Flávia Pereira Alves Pinto¹
Jamil Musse Netto²
Roberta Brandão Novaes³

RESUMO

Este artigo tem como objetivo discorrer acerca dos danos provenientes das relações digitais, bem como a responsabilidade civil de seus causadores e dos provedores de conexão, demonstrando, de forma elucidativa, o posicionamento dos consagrados Tribunais a respeito do tema, mais especificamente após o advento da Lei n. 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, que trouxe avanços contundentes e uma maior segurança aos usuários da rede. E o grande avanço da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que visa valorizar a informação, para melhor desenhar uma política pública, inclusive no segmento do Estado, nessa metodologia, o ideal é criar regras e para que a forma de utilização desses dados cumpram parâmetros mínimos de ética. Em decorrência dessa expansão da internet, seu fácil e praticamente ilimitado acesso, alguns problemas têm se tornado comuns dentro da seara das relações humanas. Cada vez mais essa ferramenta tem sido utilizada para a prática de ilícitos, o que gerou a necessidade de se entender e de se regulamentar esse campo da interação humana. Há um feixe de questões complexas que conduzem o tema, mormente por tratar-se de um novo campo, onde havia uma jurisprudência pacífica anterior a vigência do Marco Civil. Contudo, após a introdução desta legislação específica atual, que é tida para muitos como a constituição da internet, a doutrina vem adequando seu esboço jurídico frente as inovações trazidas e a linha jurisprudencial encontra-se ainda em maturação.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Marco Civil. Provedores de Conexão.

1 INTRODUÇÃO

A internet surgiu inicialmente com objetivos militares, no período da Guerra Fria, marcada pela disputa entre Estados Unidos e União Soviética pela hegemonia mundial. Os militares norte-americanos necessitavam de um mecanismo capaz de assegurar que a comunicação não seria interrompida caso houvesse um ataque inimigo que destruísse os meios de comunicação já existentes. Tratava-se de uma rede que interligava centros de pesquisas bélicas – informações cruciais para as

¹ Graduanda em Direito, Centro Universitário Nobre (UNIFAN), luhprt@fmail.com

² Mestrando em Ciências da Educação pela Associação dos Diplomados da Escola Superior de Guerra. ADESG/Bahia. Graduado em Direito pela Universidade Católica do Salvador (2004), Pós Graduado em Direito Civil e em Processo Civil. Centro Universitário Nobre (UNIFAN), jamil.musse@gmail.com

³ Doutora em Ciências Humanas e Antropologia e Mestra em Ciências Sociais (Universidade Federal do Rio de Janeiro), Centro Universitário Nobre (UNIFAN), novaes.r2017@gmail.com

estratégias de guerra.

Na década de 80, a rede se desenvolve e surge uma série de novidades que promovem o sucesso da internet, como o serviço *World Wide Web* (WWW). Tal serviço permitia a transmissão de imagem, sons e vídeos, atraindo cada vez mais usuários. Nos anos 90 surgem os novos browsers ou navegadores (*Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox*), responsáveis pela possibilidade de “navegar” na internet com o auxílio de mecanismos de busca para a obtenção de uma infinidade de informações sobre determinado assunto.

Além desse leque de inovações, em 1994 a internet tornou-se um meio para realização de comércio – o chamado comércio eletrônico. Através dele foi possível realizar compras sem sair de casa, fazer transações bancárias, contratar e oferecer serviços, além de uma infinidade de opções comerciais.

Com seu longo alcance, a internet modificou a dinâmica da sociedade, estreitando a ligação entre pessoas de diversas partes do mundo. Inegáveis são os benefícios trazidos pelo mundo digital. Contudo, há que se levar em consideração que todo esse avanço trouxe também uma rápida proliferação de informações que, infelizmente, em muitas situações, têm gerado danos pelo seu conteúdo ofensivo. A partir daí, surge para o Direito o desafio de acompanhar todo esse desenvolvimento e garantir uma proteção legal aos usuários no ambiente virtual. Para Rover, a internet surge como um sistema emergente (2012, p. 4):

Embora o processo democrático contemporâneo se apresente como um sistema teleológico, de cima para baixo, onde as formas de exercício da cidadania estão definidas nos limites da Constituição Federal, a internet, por sua vez, surge como um sistema emergente, de baixo para cima, um ambiente democrático e descentralizado que permite a participação direta de todos os que estiverem conectados e interessados em participar da política e ajudar a construir esta nova sociedade em rede.

Importante frisar que este desafio se refere à tarefa árdua dos julgadores para encontrar o responsável pela lesão a um direito na internet, principalmente antes da Lei n. 12.965/14 – considerada o maior avanço neste assunto. E tudo isso em virtude da ausência de um código, de uma lei específica que dispusesse sobre as relações digitais. Então, os operadores do Direito valiam-se das normas de Direito Civil, Direito Constitucional, Direito do Consumidor, jurisprudências e até do direito comparado para lidar com os recorrentes danos virtuais.

As questões que surgem são, compreender o que é Responsabilidade Civil no seu conceito geral; identificar os meios que os usuários podem utilizar para

resguardarem os seus direitos; analisar as principais novidades trazidas pela Lei n. 12.965/14 em paralelo com a jurisprudência dos tribunais anteriores à sua edição. Analisar também, a responsabilidade dos provedores de internet nos casos em que o usuário meramente expõe o seu direito de “liberdade de expressão”. Nas relações digitais, quais os meios para identificar um ofensor? Quando as maiores dificuldades que o judiciário e a sociedade encaram é o anonimato virtual, tratando-se do assunto em definir a responsabilidade.

O método de pesquisa empregado foi o dedutivo, iniciando-se pela análise da responsabilidade civil, bem como seus conceitos e os crimes que ocorrem nas relações digitais. Ressalta-se que o método dedutivo tem como objetivo de explicar o conteúdo das premissas, através de uma cadeia de estudo em ordem descendente, partindo-se dos conceitos gerais aos particulares.

2 CONCEITO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

No presente estudo, tratar-se-á, em geral, da responsabilidade civil. Para que haja a responsabilidade civil, parte-se do princípio que há uma norma jurídica preexistente que foi violada. Tem-se a responsabilidade: Moral (religiosa, p.ex.) e jurídica (penal, processual, tributária, civil, etc.).

“A responsabilidade civil deriva da transgressão de uma norma jurídica preexistente (civil), legal ou contratual, resultando na imposição do dever de indenizar ao causador do dano” (STOLZE E PAMPLONA FILHO, 2014, p. 743).

A responsabilidade civil pode ser definida, ainda, como a situação de quem sofre as consequências da violação de uma norma, ou como a obrigação que incumbe a alguém de reparar o prejuízo causado a outrem, pela sua atuação ou em virtude de danos provocados por pessoas ou coisas dele dependentes (WALD, 2003, p. 687).

A Responsabilidade Civil “surge em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida” (TARTUCE, 2012, p. 415).

Ademais, a reponsabilidade pode advir de um contrato, logo é contratual, ou por imposição legal, extracontratual. A responsabilidade civil deriva, assim, da transgressão de uma norma jurídica preexistente (civil), legal ou contratual, resultando na imposição do dever de indenizar ao causador do dano.

Ainda conforme dispõe o art. 5.º, IV, da Constituição Federal, “é livre a manifestação de pensamento, sendo vedado o anonimato”. No momento em que a manifestação de pensamento atinge a dignidade da pessoa humana – que engloba todos os direitos da personalidade –, este direito se sobrepõe àquele, configurando, portanto, dano moral *in re ipsa*. Uma jurisprudência relativa a esse tipo de dano segue abaixo:

TJ-RS - Apelação Cível AC 70061451191 RS (TJ-RS)

Ementa: APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK. RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DO **PROVEDOR DE CONTEÚDO NA INTERNET** SOMENTE NAS SITUAÇÕES EM QUE, DEVIDAMENTE NOTIFICADO, DEIXA DE REMOVER A POSTAGEM OFENSIVA OU ILÍCITA.

Os **provedores de conteúdo na internet** respondem civilmente por publicações em seus sítios eletrônicos apenas quando, devidamente notificados, deixam de remover as postagens ofensivas aos interessados. Caso concreto em que o réu publicou, indevidamente e sem consentimento, em seu perfil na rede social denominada Facebook, imagem íntima da autora, divulgando-a a grupo restrito de amigos virtuais. Indemonstrada pelo réu pessoa física a existência de um "fake" (perfil falso) na rede social. Ônus da prova. Art. 333, inc. II, do CPC. Violação à imagem. Situação desprimorosa e constrangedora que dá margem à indenização por danos morais. DANOS MORAIS IN RE IPSA. Postagem no FACEBOOK de fotografia da autora em cena íntima, sem autorização. O usuário da rede social deve indenizar os danos causados à esfera extrapatrimonial do titular do direito personalíssimo violado. Dano "in re ipsa", dispensando a prova do efetivo prejuízo.

Para completar, ainda há a possibilidade de se considerar a teoria do risco, a qual foi criada em busca de complementação para as pesquisas da responsabilidade objetiva, e determina que, se algum indivíduo pratica algum risco incomum, deve este se responsabilizar pelos danos que causou a esse indivíduo. A teoria do risco da atividade com fulcro no art. 927 do Código Civil.

Convivem, hoje, no ordenamento jurídico brasileiro duas teorias que fundamentam a responsabilidade civil, as quais se diferenciam pela consideração da culpa como elemento da obrigação de reparar o dano, subjetiva e objetiva.

A responsabilidade subjetiva: nessa concepção, a culpa é pressuposto da responsabilidade civil, ou seja, não havendo culpa, não há responsabilidade. O Código Civil, segundo maior parte da doutrina, filiou-se à teoria subjetiva, conforme se verifica da leitura do art. 186, que erigiu o dolo e a culpa como fundamentos da obrigação de reparar.

A responsabilidade subjetiva subsiste como regra necessária, sem prejuízo da adoção da responsabilidade objetiva, também reconhecida e verificada no

Código Civil brasileiro.

A responsabilidade objetiva: nessa hipótese, a lei impõe a reparação de um dano causado sem a concorrência do elemento culpa. Essa modalidade funda-se no risco. O parágrafo único, do art. 927 do Código Civil, admite a responsabilidade sem culpa pelo exercício da atividade que, por sua natureza, representa risco para os direitos de outrem.

3 CRESCIMENTO DO NÚMERO DE NEGÓCIOS JURÍDICOS PRATICADOS VIA INTERNET

Esse novo mundo, o mundo digital, traz grandes vantagens - e ainda veio para se inserir em nosso modo de ser. Junto com essa nova realidade estão os novos problemas que aparecem a cada instante, os quais devem ser solucionados o mais rápido possível. A responsabilidade civil junto com a orientação legislativa deve estar atenta para solucionar a existência de diversas situações novas que podem surgir nesse universo digital.

Tal espaço digital chega a ser magnífico, diante das suas diversas possibilidades e extensão. Como se sabe, em um instante é possível expandir um conhecimento ou opinião para uma quantidade gigantesca de pessoas. Devendo lembrar sempre que, quem divulga, pode ser responsabilizado pelo que divulgou, dependendo do conteúdo. Deve haver sempre um limite, seguir ordens para que não seja necessário responsabilizar, falando juridicamente, pelo que foi exposto. Por possuir uma quantidade enorme de usuários, uma vez postado algo, raramente será extinta integralmente da memória social da internet.

Ao tratar de internet, revolução digital, comércio eletrônico e responsabilidade civil advinda das atitudes dos usuários da internet, há que se falar também sobre os hackers, os quais estão cada vez mais presentes. Chegou-se ao ponto de eles estarem sendo utilizados por empresas na tentativa de defesa contra possíveis invasões digitais.

Dando ênfase ao direito digital, neste está presente normas digitais. Ou seja, o direito digital é uma mistura entre normais e leis e o famoso direito costumeiro. Pode-se afirmar ainda que, para a realização de provas, é mais fácil no mundo virtual do que real, já que no primeiro é possível rastrear grande parte do que acontece no ambiente. Quanto à presença constitucional desse direito, está expresso no artigo 220 da Constituição Federal de 1988: “A manifestação do

pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição”.

Por haver uma auto-regulamentação, não é aceitável alegações como falta de conhecimento de normas, pois as mesmas devem vir expressas nos procedimentos, assim como as regras para as quais os usuários estão se submetendo. Ou seja, o comércio eletrônico modificou a forma de obter serviços ou produtos. Há dados que comprovam que, em 2012, o Brasil teve R\$22,50 bilhões de faturamento.

Como já mencionado, o poder que esse mundo virtual tem é impressionante, já se é sabido, inclusive as empresas que tentam cada vez mais melhorar a comunicação digital. Um exemplo do poder manipulador que a internet tem é uma reclamação sobre uma determinada empresa em redes sociais, já considerada mais danosa e preocupante do que as reclamações comuns. Isso porque elas sabem que as informações e insatisfações, uma vez publicadas, serão vistas por milhares de pessoas.

As geradoras desses produtos e serviços respondem independentemente de culpa, como trata os artigos 14 e 18 do Código de Defesa do Consumidor:

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. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Na maioria das vezes, as compras realizadas são através de um contrato de adesão, através do qual o consumidor apenas adota os seus termos, não sendo possível mudança de nenhuma cláusula. Mas estas mesmas cláusulas serão nulas caso venham a fazer referência a liberação, exoneração, ou diminuição em parte da responsabilidade das empresas que fornecem os produtos ou serviços, como vem exposto no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 51.

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.

O artigo 51, do CDC, trata das cláusulas que coloca o consumidor em desvantagem exagerada é nula de pleno direito, com um rol extenso de condições de coisas consideradas abusivas.

4 CONCEITO DE PROVEDORES

Entende-se por provedores como sendo o acesso à conexão de internet, o modo de entrar e sair dela. Os provedores podem ser do tipo que só oferecem conexão com a internet ou, ainda, podem oferecer conteúdo mais abrangentes como reportagens, serviços, dentre outras informações. Podem, ainda, assumir uma função dupla, ora atuando abrindo portas da internet, ora produzindo conteúdo. Antes do advento do Marco Civil, em caso de sinalização de conteúdo ofensivo ou, mais ainda, ilícito, os provedores deveriam responsabilizar-se em remover imediatamente por tal conteúdo, sua responsabilidade era solidária.

No que tange às responsabilidades civis para os provedores da internet, aplica-se o art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, por entender que as vítimas do dano são consumidoras por equiparação. A atividade comercial da internet caracteriza-se por fornecimento de serviços, também com base no CDC. O fato de o serviço prestado pelo provedor ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, conforme pontua a ministra Nancy Andrighi (BRASIL, 2011, p. 10).

Os provedores de internet se enquadram em cinco categorias, a saber: provedor *backbone*, provedor de acesso, provedor de conteúdo ou de informação, provedor de hospedagem, e provedor de correio eletrônico. O provedor de *backbone* (ou de estrutura) é uma infraestrutura de rede que interliga os principais pontos de internet no Brasil e no mundo. Segundo Ceroy (2014, p.1), trata-se de “pessoa jurídica proprietária das redes capaz de administrar grandes volumes de informações, constituídos por roteadores de tráfego interligados por circuitos de alta velocidade”.

No Brasil, esse serviço é realizado pela empresa Embratel, considerado o

principal provedor de estrutura.

Contudo, o usuário de serviços de internet não se relaciona diretamente com esse tipo de provedor; quem lhe fornece as chaves de acesso à internet são os provedores de acesso (ou de conexão) que podem ser conceituados como “a pessoa jurídica fornecedora de serviços que consistem em possibilitar o acesso de seus consumidores à internet” (CEROY, 2014, p.1).

O provedor de conteúdo ou de informação é definido pelo autor como sendo “toda pessoa natural ou jurídica que disponibiliza na internet as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação (ou autores), utilizando servidores próprios ou os serviços de um provedor de hospedagem para armazená-las” (CEROY, 2014, p.1).

O provedor de hospedagem, por sua vez, é aquele que armazena os dados permitindo que seu site seja visualizado 24 horas por dia no mundo inteiro. E, por fim, o provedor de correio eletrônico que “fornece, portanto, serviços que consistem em possibilitar o envio de mensagens do usuário a seus destinatários, armazenar as mensagens enviadas a seu endereço eletrônico até o limite de espaço disponibilizado no disco rígido de acesso remoto e permitir, somente ao contratante do serviço, o acesso ao sistema e às mensagens, mediante o uso de um nome de usuário e senha exclusivos”, conforme define Marcel Leonardi.

Após o advento da Lei n. 12.965/14, o legislador do Marco Civil não adotou as nomenclaturas de provedores citadas anteriormente, atualmente, faz uma divisão entre duas categorias, sejam elas, provedores de conexão e provedores de aplicação, com obrigações diferentes para cada um desses tipos que operam no mercado.

4.1 Responsabilidade civil dos provedores: especificidades

Em decorrência dessa evolução da internet nos últimos anos, não há dúvidas que a mesma mudou a sociedade, de tal forma que aquilo que era visto como meios isolados, passaram a ser um único meio dentro de uma única plataforma. O fato é que a internet possui seu lado bom, mas também contempla um lado ruim, o qual envolve a prática de atos ilícitos, disseminando o ódio sem qualquer responsabilidade. Através dessas inúmeras ocorrências é que se fez necessário regulamentar o uso da internet através da Lei n. 12.965/14.

O artigo 5º, I, da referida lei, dispõe que “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”, no seu conceito de internet. É através do número do IP (Endereço de Protocolo da Internet) que o usuário será identificado; quando este, portanto, se conecta à internet, o provedor tem um documento chamado registro de conexão que arquiva o número do IP, a hora que entrou e saiu com o mesmo.

Existe também o registro de acesso à aplicação, que acontece quando um site é acessado, quando baixa conteúdos, etc.; é um registro mais minucioso que o registro de conexão. De uma forma simples, o IP é como se fosse um número de celular: cada um tem o seu e não se repete. Toda conexão de internet precisa ter um número e esse número é chamado de IP. É através dele que se torna possível a comunicação entre os computadores e dispositivos conectados. E, também, é através dele que é possível saber de qual computador exatamente partiu, por exemplo, uma mensagem ou um acesso indevido.

4.2 Dever de guarda dos provedores

Segundo Cristiano Chaves, se assentarmos que cabe ao provedor de conteúdo o dever de guarda dos dados de identificação dos usuários – de modo a tentar minimizar os danos causados pelas ofensas praticadas pela internet –, outro problema se põe: por quanto tempo estarão os provedores obrigados a armazenar tais dados? Tem-se entendido que o prazo é, na espécie, de seis meses a um ano, de acordo com a lei do Marco Civil, em que os provedores irão disponibilizar tais informações mediante ordem judicial.

Esse dever de apresentar os acessos e endereço de IP (Internet Protocol), e a possibilidade de requisição do Poder Judiciário dessas informações, são de indispensável importância para a análise da responsabilização civil em decorrência de fatos cometidos em ambiente virtual. Para compreender melhor, foi tratado do assunto em um julgado do TJ/DF:

PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CAUTELAR. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTO. PROVEDOR DE INTERNET. DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE RESPONSÁVEL POR IP (INTERNET PROTOCOL). POSSIBILIDADE. LEI 16.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET). REQUISITOS ATENDIDOS. SUCUMBÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SENTENÇA REFORMADA. 1. Nos termos do art. 22 da

Lei 16.965/2014 (Marco Civil da Internet), 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. 2. Demonstrados que a parte autora atendeu aos requisitos legais, indicando objetivamente os indícios da prática de atos ilícitos, o período a que se refere e a necessidade da informação para ajuizamento de futura ação reparatória, cabível a cautelar de exibição para obtenção dos dados pessoais do responsável pelo envio de matéria difamatória, via rede mundial de computadores, identificado por meio do IP (Internet Protocol) do equipamento do usuário.

É muito importante que essas informações de dever e a possibilidade de requisição do Poder Judiciário sejam feitas para análise de responsabilização civil frente aos casos decorrentes do ambiente virtual.

4.3 Dever de retirada imediata do conteúdo ofensivo e questões conexas

De acordo com a jurisprudência brasileira, não há dever do provedor de conteúdo à atividade fiscalizadora, referente ao teor das informações postadas pelos usuários. Tal atividade não faz parte dos riscos inerentes ao negócio. O que ocorre, porém, é que, ao ser comunicado da presença de imagem, vídeo ou conteúdo pornográfico, é responsabilidade do provedor agir de modo imediato, sob pena de responder solidariamente com o autor do dano, em virtude de sua omissão - STJ, REsp 1.186.616, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., DJ 31.8.2011.

Merece destaque também o fato do provedor coibir o anonimato, utilizando como ferramenta o número de protocolo (ID). Tal assertiva abrange os e-mails, blogs, pesquisas, redes sociais e afins. Nesse contexto, o STJ, através dos enunciados de Nancy Andrighi, decidiu que a responsabilidade civil atuante na Internet, com mensagem ofensiva de conteúdo pornográfico, deverá acompanhar a velocidade com que as informações circulam no meio virtual, tornando-se indispensável a utilização de medidas que tendem a coibir a divulgação de conteúdos depreciativos. Assim, deve-se adotar ações céleres a fim de minimizar a disseminação da ofensa, reduzindo, de tal forma, os efeitos inerentes a essa situação tão constrangedora.

Uma vez notificado por ordem judicial que determinado conteúdo possui tendências ilícitas, o provedor deve retirar o material do ar no prazo de 24 horas, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, assumindo a omissão praticada. Nesse ínterim de 24 horas, o provedor não está obrigado a

analisar o conteúdo da denúncia recebida, devendo imediatamente, apenas, promover a suspensão preventiva das respectivas páginas, até que se tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das acusações, de modo que, em caso de confirmação, haja a exclusão definitiva do perfil ou, caso contrário, sendo infundada, haja o restabelecimento e consequente livre acesso, devendo, dessa maneira, buscar meios de identificação dos usuários, bem como cada imagem postada. Devem, ainda, nesse sentido, tomar medidas para individualizar os usuários, sob pena de responder pela omissão culposa.

Confirmando a ofensa digital, destacam-se duas alternativas possíveis: ou o provedor retira o material ofensivo em 24 horas ou não retira. No primeiro caso, segundo o STJ, o provedor não responde solidariamente pelos danos. Porém, no segundo, ele possui a responsabilidade solidária.

Em caso de identificação do agressor, é fundamental a imposição do dever de indenizar. No tocante à hipossuficiência do provedor, caso este não possua meios técnicos de fazer essa identificação, o mesmo só se esquivará se provar a impossibilidade absoluta, diante da tecnologia atual de identificar o agressor. Só diante dessa prova, cujo ônus é do provedor, é que o mesmo pode se eximir do dever de indenizar.

5 RELAÇÕES DIGITAIS

O avanço da tecnologia utilizada pelo homem segue num ritmo acelerado, e é perceptível que o direito nem sempre consegue acompanhá-lo em algumas situações, sendo necessária a regulação de seu uso por meio da análise dos seus riscos e proveitos em favor da sociedade. A facilidade do uso da internet afetou principalmente os direitos relacionados à privacidade, conforme nos diz Assis (2013, p. 1): "...a palavra privacidade não possui um conceito objetivo e único, tendo vários posicionamentos doutrinários quanto ao seu significado, podendo ele ser mais abrangente ou mais restrito". No entanto, Doneda (2008, p. 1) conceitua privacidade da seguinte forma:

A privacidade é componente essencial da formação da pessoa. A sutil definição do que é exposto ou não sobre alguém, do que se quer tornar público ou o que se quer esconder, ou a quem se deseja revelar algo, mais do que meramente uma preferência ou capricho, define propriamente o que é um indivíduo- quais suas fronteiras com os demais, qual seu grau de interação e comunicação com seus conhecidos, seus familiares e todos os

demais.

A partir do momento que um indivíduo cria uma conta numa rede social, ele aceita indiretamente que parte de sua vida privada seja exposta, vista nem que seja por aqueles definidos como “amigos”. Na verdade, nesse mundo digital surgiu até um novo conceito de “amigos”, que engloba aqueles considerados os mais próximos, aqueles de pouco contato que, na verdade, são apenas conhecidos e, a depender da popularidade do indivíduo, “amigos” são todos aqueles que o solicitam um pedido de amizade mesmo que ambos nunca tenham se visto pessoalmente, fazendo parte apenas de um grupo denominado “amigos virtuais”.

Com seu longo alcance, a internet modificou a dinâmica da sociedade, estreitando a ligação entre pessoas de diversas partes do mundo. Inegável são os benefícios trazidos pelo mundo digital. Contudo, há que se levar em consideração que todo esse avanço trouxe também uma rápida proliferação de informações que, infelizmente, em muitas situações, têm gerado danos pelo seu conteúdo ofensivo. A partir daí, surge para o Direito o desafio de acompanhar todo esse desenvolvimento e garantir uma proteção legal aos usuários no ambiente virtual.

Importante frisar que este desafio se refere à tarefa árdua dos julgadores para encontrar o responsável pela lesão a um direito na internet, principalmente antes da Lei do Marco Civil – considerada o maior avanço neste assunto. E tudo isso em virtude da ausência de um código, de uma lei específica que dispusesse sobre as relações digitais. Então, os operadores do Direito valiam-se das normas de Direito Civil, Direito Constitucional, Direito do Consumidor, jurisprudências e até do direito comparado para lidar com os recorrentes danos virtuais.

5.1 Liberdade de expressão x conduta ilícita

As redes sociais se tornaram uma grande revolução na era digital porque alteraram a forma de convivência em sociedade, mas trouxe consigo também a facilidade que um indivíduo tem, com total liberdade, para navegar na internet sem a sua identificação, alterar os seus dados verdadeiros e passar a utilizar o que é denominado de *fake* (perfil falso). Qualquer pessoa pode ser vítima de alguém que acredita estar expondo o seu direito de “liberdade de expressão”, como ocorre com ex-namorados que, após um término de relacionamento motivado por raiva, resolvem criar este tipo de perfil para importunar o (a) ex-namorado (a) e vingar-

se dele (a).

Como preleciona Cristiano Chaves, as reações podem ser desproporcionais ao fato que as originou, mas são uma realidade atual. A internet atua e influencia o mundo social em tempo real, não há espaço de tempo entre os acontecimentos e sua reconstrução, por assim dizer, digital. (2016, p. 708).

Além da velocidade na troca de informações, sem barreiras de local, tempo e espaço, a internet ainda tem como características, conforme os autores citados acima, a transnacionalidade por excelência, o potencial de compartilhamento das informações inéditas na história humana e o conteúdo fortemente colaborativo no mundo digital. “São comuns, na jurisprudência, casos de dispensa por justa causa de empregado por mau uso do e-mail corporativo, seja para repasse de informações confidenciais para concorrentes, seja para compartilhar material pornográfico”. (CHAVES, 2016, p.361).

5.2 Liberdade de expressão e a retirada de conteúdo

A liberdade de expressão, que está elencada na Constituição Federal, é um dos pontos que a lei assegura, mas também preserva a vida privada dos usuários, garantindo um espaço livre, sobretudo democrático. O que esta lei vem assegurar é a retirada de conteúdos impróprios do ar, que será feita por ordem judicial, e este pedido deverá ser fundamentado uma vez que for tirado das redes. Assim, como diz o artigo 20 da Lei n. 12.965/2014:

[...] 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.

Entretanto, antes não era assim; a responsabilidade era solidária e os provedores eram responsabilizados pelo que era postado em suas redes sociais ou qualquer outro meio de comunicação. Um dos maiores exemplos seriam o *Facebook*, *Instagram* e o *Youtube*, meios amplamente utilizados e disseminadores de opinião mundo afora. Hoje, essa responsabilidade passa a ser secundária ou subsidiária; vai operar a responsabilidade ao provedor e não ao autor da infração somente em situações em que não se identifique quem disseminou a notícia ou se

o provedor, após a ordem judicial, não retirar o conteúdo em questão da rede.

6 O MARCO CIVIL DA INTERNET

Trata-se da Lei n. 12.965/2014, que foi sancionada pela ex-presidente Dilma Rousseff, para regulamentar as atividades produzidas na internet, e através da qual busca-se garantir o direito de privacidade e liberdade de expressão. O Comitê Gestor da Internet (CGI) será responsável por impor diretrizes para a internet do Brasil e, por sua vez, a Anatel irá fiscalizar tal comitê. O Marco Civil ficou conhecido como constituição da internet brasileira.

O artigo 9º da Lei n. 12.965/2014 não garante a neutralidade completa, pois bastaria a autorização presidencial para estabelecer as exceções técnicas ou emergenciais. CGI e Anatel não têm poder para impedir ou evitar uma decisão presidencial, uma vez que estes órgãos foram criados pelo Estado e estão “subordinados” ao mesmo.

Além disso, no artigo 13, §1º ao § 5º, determina-se que todo internauta brasileiro será monitorado pelos provedores e, mesmo que não necessitem de suas informações, seus dados serão armazenados no prazo de um ano para verificação posterior. Já no artigo 15 o texto deveria tornar facultativo o armazenamento de informações e, apenas se a empresa necessitar, de fato deveria haver a exigência do armazenamento de dados de forma segura e secreta.

No artigo 19, § 3º e §4º, diz que qualquer magistrado de juízo especial, sem precisar de advogado, teria o poder de decisão com efeito imediato para censurar conteúdo na internet. Assim, é perceptível que, nesses casos, a liberdade de expressão fica limitada. Com isso, o Marco Civil chegou a ser comparado com o AI-5, chamado de controle de espionagem do Estado, uma vez que o Estado é o principal regulador deste serviço. Há, assim, um contraditório claro entre liberdade e privacidade.

7 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi criada no Brasil, em agosto de 2018, que ganhou forma a partir da GDPR (General Data Protection Regulation), europeia que trata da privacidade de dados pessoais, em relação a

coleta ou captura, manipulação e administração que são amparados por essa legislação. A lei traz três categorias; dados que identificam uma pessoa (por exemplo, nome completo); dados que permitam a identificação de uma pessoa, nesse caso será analisado através de uma interpretação contextual (por exemplo, geolocalização, endereço de protocolo de internet); dados pessoais sensíveis, que são aqueles que podem causar discriminação das pessoas, a lei traz um rol taxativo de quais são esses dados (por exemplo, vida sexual, orientação religiosa, política...). A LGPD visa proteger dados de seres humanos, em qualquer tipo de relação, seja, relação trabalhista, de consumo, relação de parceria.

A lei traz hipóteses legais para tratamento de dados pessoais, definindo como as empresas e o Poder Público poderá tratar esses dados, como por exemplo, o consentimento é uma delas, em que uma pessoa autoriza a empresa a coletar aquela informação.

A Lei n. 13.709 de 2018 possibilita dois tipos de responsabilização, na esfera jurídica, e esfera administrativa, conforme descrito no artigo 52:

Art. 52. Os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas nesta Lei, ficam sujeitos às seguintes sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional:

- I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
- II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;
- III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;
- IV - publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;
- V - bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;
- VI - eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;
- X - suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador;
- XI - suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período;
- XII - proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

Para aplicar a penalidade, a autoridade irá levar em conta alguns critérios, como, a demonstração de boa fé da empresa, se há governança sobre o assunto, políticas, o que a empresa fez para mitigar os riscos. O ponto mais importante é, se as empresas e o Poder Público foram diligentes em guardar os dados. Um dos princípios da lei é a transparência.

A partir da LGPD há a obrigatoriedade da notificação obrigatória, ou seja, quando ocorrer algum incidente com o dado pessoal, causando danos ou risco de danos aos titulares dos dados, será necessário informar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e ao ser humano, o titular dos dados, que houve o vazamento das informações.

Na sociedade da informação os dados são monetizados, não necessariamente que seja ruim, pois cada vez mais que as informações são compartilhadas, as empresas conseguem prover serviços mais customizados e de acordo com o perfil de cada um. O maior impasse é em relação ao abuso no uso desses dados, e um cenário de abuso que aconteceu muito relevante com os dados pessoais, foi o caso de quebra de analítica, no Estados Unidos, quando uma empresa de marketing eleitoral coletou dados das pessoas na internet, usando para enviar *fakenews* direcionadas com o intuito de manipular as eleições.

Por conta disso, percebeu-se a necessidade de criação de novas leis ou endurecimento de leis já existente, não só no Brasil, mas no mundo inteiro. O principal objetivo da lei é manter esses dados seguros, por meio de medidas técnicas e jurídicas.

8 CONCLUSÃO

A proteção da privacidade dos usuários vem garantir a clareza das atividades de empresas na rede, protegendo, assim, os dados pessoais daqueles que utilizam esse serviço, ou seja, as empresas que precisam dos dados de usuários não podem repassar essas informações para outrem sem o consentimento do usuário, garantindo um monitoramento de dados. Haverá um sigilo de comunicações, a exemplo da troca de e-mails, que só serão lidos por emissor e destinatário. Esta proteção só pode ser desfeita, também, por ordem judicial.

Um ponto muito importante surgiu com o advento da Lei n. 12.965/2014, o Marco Civil da Internet, a chamada “impessoalidade” da rede, quer dizer que, os provedores devem ser neutros e tratar de forma igualitária os dados que estão na rede. Assim, um provedor não pode dar preferência para beneficiar outro dado que se encontra na rede.

Nas circunstâncias dos dias atuais, é correto falar que vivemos na *era da Informação*, onde, ao mesmo tempo que é possível observar seus inúmeros

benefícios, têm-se também, por consequência, um aumento nos riscos que geram indenização pelo mau uso da internet.

A ideia de entrega de dados pessoais é muito comum, muito corriqueira, inclusive, o brasileiro não tem a cultura de privacidade, estando em segundo lugar de pessoas mais expostas nas redes sociais. Portanto, é necessário pensar nesse conceito de segurança, não só no mundo físico, especialmente no Brasil, cidades violentas, as pessoas reforçam a segurança da casa, do carro. Mas, a preservação da segurança virtual é também, muito importante. Um paradigma interessante hoje, é muito pior furtar uma televisão dentro de casa ou invadir um *smartphone* e ter acesso a todas as informações, conversas, conta bancária? É importante pra pessoa física desenvolver essa cultura de privacidade, de segurança no ambiente virtual, não se expor tanto, avaliar a entrega daquela informação, conhecer os termos de uso, inclusive é uma regra no Marco Civil da Internet, dizer o que é feito com as informações.

No universo digital, as ofensas se tornam cada vez mais comuns e, quando é possível identificar os ofensores, surge o dever de indenizar. Desde o momento em que algo é postado, aquela informação se difunde no meio digital numa velocidade que não é possível mensurar, tornando difícil de retirar da rede aquilo que uma vez já foi postado, compartilhado e, até mesmo, salvo em questão de poucas horas.

Todos os computadores estão interligados, como numa única rede e, por conta disso, as informações são espalhadas com tanta rapidez e facilidade; mas, por outro lado, é isso que também dificulta tirar algo da rede. A identificação de um usuário através do IP, não é uma garantia que realmente o autor daquela publicação será identificado, uma vez que, o computador utilizado para praticar o ato é público.

O anonimato quando usado de forma negativa, certamente é um problema na rede. Através dele as pessoas se escondem para falar algo que, provavelmente não fariam se estivessem pessoalmente, deixando, assim, o universo digital muito mais propenso à prática de crimes. Pelo simples fato de algo que foi postado, não ser passível de mensuração quanto à velocidade de compartilhamento, isso deverá ser levado em conta no momento de quantificação dos danos anteriormente identificados.

Os usuários precisam conhecer e se importar com os seus direitos, exercê-

los, cada vez mais, no qual os dados formam o alicerce de uma nova economia no futuro. Desse modo, é muito importante saber como esses dados estão sendo coletados e tratados em ambientes digitais.

REFERÊNCIAS

ASSIS, José Francisco. **Direito à privacidade no uso da internet: omissão da legislação vigente e violação ao princípio fundamental da privacidade**. 2017. Disponível em:

http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12848. Acesso em: 19 de maio de 2021.

BOLETIM: Comércio Eletrônico de artesanatos. **Sebrae**, 2015. Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/boletim-comercio-eletronico-de-artesanatos/>. Acesso em: 7 de julho de 2021.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (Constituição de 1988). Brasília, Diário Oficial da União, 5 de outubro de 1988, Seção 1, p. 1.

BRASIL. Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, Diário Oficial da União, 24 de abril de 2014, Seção 1, p. 1.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. Brasília, Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018, Seção 1, p. 1.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.186.616**. Recorrente: Google Brasil internet Ltda. Recorrido: Alexandre Magno Silva Marangon. Rel. Min. Nancy Andrighi. Brasília, DF, 23 de agosto de 2011. Diário da Justiça, Brasília, DF, 31 de agosto de 2011. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21078237/recurso-especial-resp-1186616-mg-2010-0051226-3-stj/inteiro-teor-21078238?ref=juris-tabs>. Acesso em: 10 de junho de 2021.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJ-DF, **Apelação Cível 0022312-10.2014.8.07.0001**. Apelante: FENABB – Federação Nacional de Associações Atléticas Banco do Brasil. Apelado: Oi SA Brasil Telecon. Rel. Des. Leila Arlanch. Brasília, DF, 26 de novembro de 2014. Diário da Justiça, Brasília, DF, 10 de dezembro de 2014. Disponível em: <https://tjdf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/156800369/apelacao-civel-apc-20140110943756-df-0022312-1020148070001?ref=juris-tabs>. Acesso em: 14 de outubro de 2019.

BRESSLER, Claudia. **As redes sociais digitais e os impactos jurídicos no cotidiano**. Disponível em: <http://www.acinh.com.br/noticia/as-redes-sociais->

digitais-e- os-impactos-juridicos-no-cotidiano. Acesso em: 19 de maio de 2021.

CHAVES, Cristiano; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 3ª edição. Salvador: Juspodvim, 2016.

CEROY, Frederico Meinberg. **Os conceitos de provedores no Marco Civil da Internet**. 2014. Disponível em: [conceitos+de+provedores+no+Marco+Civil+da+Internet>](#). Acesso em: 18 de maio de 2021.

DONEDA, Danilo. **Privacidade, vida privada e intimidade no ordenamento jurídico brasileiro. Da emergência de uma revisão conceitual e da tutela de dados pessoais**. 2008. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2460. Acesso em: 20 de maio de 2021.

GAGLIANO; PAMPLONA FILHO. **Direito Civil. Direito de Família**, 7º ed. São Paulo: Saraiva, 2017

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

ROVER, Aires José; RAMOS JÚNIOR, Hélio Santiago. **Democracia eletrônica na sociedade da informação**. Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/aires_jose_rover.pdf. Acesso em: 30 de maio de 2021.

TARTUCE, Flávio; SIMÃO, José Fernando. **Manual de Direito Civil**. 2ªed. São Paulo: Ed. Método, 2012.

WALD, Arnoldo. **Curso de Direito Civil: Introdução e Parte Geral**. 10ªed. São Paulo: Saraiva, 2003.

WATFE, Clarice Garcia de Campos. **A Internet e a violação da intimidade e privacidade**. 2006. 119 fls. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas) - Centro Universitário de Maringá (CESUMAR). Maringá-Paraná, 2007.