

# **V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

**DANIELA MENENGOTI RIBEIRO**

**FLAVIA PIVA ALMEIDA LEITE**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigner Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Daniela Menengoti Ribeiro; Flavia Piva Almeida Leite – Florianópolis: CONPEDI, 2022.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-479-2

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Inovação, Direito e Sustentabilidade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito. 3. Globalização. V Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2022 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

---

### **Apresentação**

#### APRESENTAÇÃO

Grupo de Trabalho em “DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO”

O V Encontro Virtual do CONPEDI (Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito) realizado entre os dias 4 e 18 de junho de 2022, teve como tema central “Inovação, Direito e Sustentabilidade”, na tentativa de promover uma perspectiva multidimensional do direito capaz de incorporar os objetivos do desenvolvimento sustentável, conhecida como Agenda 2030.

A quinta edição do Encontro Virtual do CONPEDI, que reuniu acadêmicos de todas as regiões do Brasil e convidados estrangeiros em um ambiente 100% virtual, manteve a seriedade e qualidade da produtividade características das edições anteriores, e oportunizou a continuidade da integração com pesquisadores em tempos tão adversos e desafiadores.

As professoras Dr.<sup>a</sup> Daniela Menengoti Ribeiro, da Universidade Cesumar (Unicesumar) Dr.<sup>a</sup> Flavia Piva Almeida Leite, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) foram honradas com a coordenação das atividades do Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo” e com a coordenação dessa obra.

Os trabalhos desse Grupo de Trabalho se deram na tarde do dia 18 de junho de 2022, ocasião em que os autores expuseram suas pesquisas e debateram temas que estão no centro das especulações de um conjunto significativo dos estudiosos do direito.

Com o objetivo de dinamizar as apresentações, os artigos foram organizados em três blocos temáticos, “Consumo e Ambiente Digital”, “Superendividamento e Vulnerabilidades nas Relações de Consumo” e “Novos Desafios das Relações de Consumo: Sustentabilidade, Segurança Alimentar, Infoprodutos, Consumo Compartilhado e Responsabilidade Civil”, ficando assim dispostos:

1. A ASCENSÃO DO E-COMMERCE NA REALIDADE DOS CONSUMIDORES BRASILEIROS E A (IM)POSSIBILIDADE DE VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE NO USO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS
2. A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET PELA LIBERDADE DE EXPRESSÃO DOS SEUS USUÁRIOS: UM ANÁLISE A PARTIR DO MARCO CIVIL DA INTERNET E DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
3. COMO A DESINFORMAÇÃO (FAKE NEWS) AFETA AS RELAÇÕES DE CONSUMO
4. METAVERSO, MÍDIAS SOCIAIS E OS NEURODIREITOS NA SOCIEDADE HIPERCONSUMISTA DA SEDUÇÃO
5. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E PUBLICIDADE FURTIVA NAS REDES SOCIAIS: ENTRE A AUTORREGULAMENTAÇÃO DA PUBLICIDADE PELO CONAR E A INTERVENÇÃO ESTATAL
6. A “NOVA” DEFESA DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL: A PROTEÇÃO DE DADOS COMO UM NOVO DIREITO FUNDAMENTAL
7. INTERVENÇÃO DO ESTADO EM MATÉRIA CONSUMERISTA E A LGPD
8. A NOVA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A PROMOÇÃO DO CRÉDITO RESPONSÁVEL COMO FORMA DE RESTABELECIMENTO DA DIGNIDADE HUMANA, E DA PROMOÇÃO DO MÍNIMO EXISTENCIAL
9. SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR: SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE ECONÔMICA DE MULHERES E DE IDOSOS NA SOCIEDADE BRASILEIRA
10. CONTRIBUIÇÕES DA ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO PARA A TOMADA DE DECISÕES DO CONSUMIDOR: UM ESTUDO SOBRE A PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

11. A TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA COMO INSTRUMENTO DE PROTEÇÃO EFETIVA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES SUPERENDIVIDADOS DURANTE O PROCEDIMENTO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS: PREVISTO NA LEI Nº 14.181 /2021

12. PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E O MÍNIMO EXISTENCIAL SOB A ÉGIDE DA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO

13. O ESTUDO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E SEUS REFLEXOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

14. A HIPERVULNERABILIDADE DA CRIANÇA E A REGULAMENTAÇÃO DA PUBLICIDADE INFANTIL NO BRASIL E NO MUNDO

15. A ESG E O GREENWAHING: O FORTALECIMENTO DA GOVERNANÇA CORPORATIVA PARA O ESTABELECIMENTO DE MÉTRICAS, PARÂMETROS E PROCESSOS SUSTENTÁVEIS PARA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR

16. CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA: UMA NOVA ORDEM ECONÔMICA E OS DESAFIOS PARA A SOCIEDADE CONSUMEIRISTA

17. CONSUMO SUSTENTÁVEL: A EMERGÊNCIA DE UM NOVO MODELO DE COMPORTAMENTO HUMANO

18. O CONSUMO COMPARTILHADO: RELEITURA DOS SUJEITOS DA CADEIA DE CONSUMO

19. DIREITO AO ARREPENDIMENTO NA COMPRA DE INFOPRODUTOS EM MARKETPLACES: PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR CONTRA PRÁTICAS ILÍCITAS

20. DIREITO SOCIAL NA MESA DO CIDADÃO: SEGURANÇA ALIMENTAR E CDC

21. FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL E SUAS INTEPRETAÇÕES

As coordenadoras agradecem as contribuições acadêmicas dos autores Adriano da Silva Ribeiro, Alexander Giugni Maia Soares, Alexander Perazo Nunes de Carvalho, Andressa De Brito Bonifácio, Anna Walleria Guerra Uchôa, Augusto Amaral Borgongino de Carvalho, Bárbara Madalena Heck da Rosa, Daniel Stefani Ribas, Eduardo Poletto de Oliveira, Gustavo

Corulli Richa, Gustavo Silveira Borges, Helaine Magalhães Medeiros Ibiapina, Isabella de Souza Copetti Elias, Jacob Arnaldo Campos Farache, Jéssica Amanda Fachin, João Paulo Bezerra de Freitas, José Fernando Vidal De Souza, Karla Maia Barros, Manuella Campos Perdigão e Andrade Atalanio, Marcela Papa Paes, Mariana de Siqueira, Marta Barros Vasconcelos, Mateus Eduardo Siqueira Nunes Bertoncini, Nicolás Cage Caetano da Silva, Osmar Fernando Gonçalves Barreto, Patrícia Longaretti Felipe, Paulo Marcio Reis Santos, Regina Greve, Rômulo Marcel Souto dos Santos, Ronny Max Machado, Sandra Morais Brito Costa, Sara de Castro José, Silvana Fiorilo Rocha de Resende, Silvia Helena Mendiondo Gomes, Sumaia Tavares de Alvarenga Matos, Thales de Oliveira Machado, Thiago Braga Parente e Ursula Spisso Monteiro Britto.

Além de se revelar uma rica experiência acadêmica, com debates produtivos e bem-sucedidas trocas de conhecimentos, o Grupo de Trabalho “Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo” também proporcionou um entoadado passeio pelos sotaques brasileiros, experiência que já se tornou característica dos eventos do CONPEDI pela participação abrangente de pesquisadores de diversas regiões.

Registramos também o importante apoio técnico e a impecável organização do CONPEDI na pessoa da Amanda, que acompanhou os trabalhos deste Grupo de Trabalho e atendeu prontamente às demandas dos participantes.

Por fim, reiteramos nosso imenso prazer em participar da coordenação desta obra e do CONPEDI, e desejamos a todos uma excelente leitura.

Maringá, Paraná

São Paulo, São Paulo

junho de 2022

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Daniela Menengoti Gonçalves Ribeiro, Universidade Cesumar (Unicesumar),

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Flavia Piva Almeida Leite, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP).

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET PELA  
LIBERDADE DE EXPRESSÃO DOS SEUS USUÁRIOS: UM ANÁLISE A PARTIR  
DO MARCO CIVIL DA INTERNET E DO CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

**THE CIVIL RESPONSIBILITY OF INTERNET PROVIDERS FOR FREEDOM OF  
ESPEECH OF THEIR USERS: AN ANALYSIS BASED ON THE INTERNET CIVIL  
FRAMEWORK AND THE CONSUMER DEFENSE CODE**

**Marta Barros Vasconcelos <sup>1</sup>  
Mariana De Siqueira <sup>2</sup>**

**Resumo**

O estudo busca compreender uma possível relação entre normas de defesa do consumidor com normas de responsabilidade civil dos provedores de aplicações de internet do Marco Civil da Internet. Diante das profundas mudanças nas relações entre usuários e provedores, surgem discussões acerca da eficácia das normas de responsabilidade do MCI (arts. 18 e 19). Isso se dá pelo aumento da vulnerabilidade do usuário digital, que altera paradigmas das relações entre provedores e usuários, aproximando-os cada vez mais de relações de consumo. Assim, a liberdade de expressão representa um início para buscar soluções jurídicas para conferir maior proteção aos usuários virtuais.

**Palavras-chave:** Liberdade de expressão, Provedores de internet, Diálogo das fontes, Marco civil da internet, Código de defesa do consumidor

**Abstract/Resumen/Résumé**

The study seeks to understand possible relationship between consumer protection rules and civil liability rules of internet application providers under the Civil Rights Framework for the Internet. In view of the profound changes in the relationships between users and providers, discussions arise about the effectiveness of the MCI's liability rules (arts. 18 and 19). This is due to the increased vulnerability of the digital user, which changes paradigms of relationships between providers and users, bringing them closer and closer to consumer relationships. Thus, freedom of expression represents a beginning to seek legal solutions to provide greater protection to virtual users.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Freedom of speech, Internet providers, Sources dialogue, Civil rights framework for the internet, Consumer protection code

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito Constitucional (UFRN).

<sup>2</sup> Professora Adjunta da UFRN. Professora da Graduação e do Mestrado em Direito da UFRN. Coordenadora do Gedi. Advogada.

## 1. INTRODUÇÃO

Os impactos sociais causados pela revolução digital se estendem pelos anos a partir de cada nova tecnologia inventada. Além disso, a velocidade com que as relações sociais vão se modificando dentro do mundo digital produz um ambiente cada vez maior de incertezas jurídicas. A normativa que se cria hoje para uma situação operada no âmbito digital, pode não garantir mais sua eficiência em poucos anos.

Assim surge a problemática que se pretende analisar no presente trabalho, a discussão jurídica acerca da responsabilidade Civil dos provedores de internet pela liberdade de expressão dos seus usuários.

Com o advento da internet, o direito à liberdade de expressão alcançou patamares inimagináveis. Os avassaladores números de usuários e a velocidade de tráfego de informações transformou os ambiente digitais em verdadeiros palcos mundiais de informações e opiniões. Ao mesmo tempo que alavancou o exercício do comércio ao transformar as plataformas digitais de relacionamento social em grandes vitrines de produtos.

Assim surge o uso exacerbado dessas tecnologias, e com isso, a dependência social e econômica dessa realidade. Com isso surge a problemática: os usuários passam a compreender essas tecnologias como ambientes anárquicos às normativas estatais, enquanto os provedores de aplicativos digitais, através do domínio da tecnologia que os usuários não possuem, passam a influenciar nas relações ali perfectibilizadas.

Com isso surge a celeuma jurídica de responsabilização dos usuários ou provedores pelos excessos cometidos dentro do domínio digital, sobretudo os excessos referentes à liberdade de expressão. Nesse sentido, o ordenamento jurídico brasileiro parece ter uma resposta para o problema, levando em consideração o disposto nos arts. 18 e 19 do Marco Civil da Internet, no qual cria um sistema de responsabilidade civil dos provedores de internet.

No entanto, a presente pesquisa busca solucionar a problemática da mudança da natureza da relação dos usuários com as redes sociais, levantando a hipótese de aplicação suplementar do código do consumidor, a partir do estudo acerca da conceituação do usuário como consumidor da rede social ou não.

Nesse ínterim, é que a presente pesquisa busca analisar que forma a matéria relacionada a responsabilização dos provedores de aplicações de internet demandam uma nova abordagem, no sentido de conferir eficácia ao sistema já existente, porém em consonância com a nova realidade de aproximação dessa relação com uma relação de consumo. Para tanto, o presente estudo elencou o exercício do direito à liberdade de expressão no meio digital como ponto de partida para a análise da evolução da matéria de responsabilidade dos provedores de aplicações de internet, ampliando tal estudo para a análise da relação entre usuário e provedor como uma verdadeira relação de consumo, no sentido de aplicar de forma suplementar as regras do diploma consumerista para solucionar o problema normativo observado.

## **2. A LIBERDADE DE EXPRESSÃO NA ERA DIGITAL**

A digitalização das relações sociais, com o advento da *internet*<sup>1</sup>, pode ser compreendida como um fenômeno responsável por inaugurar profundas mudanças na percepção de limites de direitos e deveres delimitados juridicamente na sociedade ao longo dos anos. Direitos como privacidade e liberdade de expressão, e questões jurídicas relacionadas a contratos e responsabilidade civil ganham notoriedade nesse aspecto, ao absorverem grande impacto com a chamada nova “era digital”, a partir da emergência da sociedade da informação.

Isso porque, a internet pode ser compreendida como novo espaço de relacionamento humano, que apresenta grandes distinções ao modo como as relações humanas aconteciam fora desse espaço, ao encurtar distâncias, promover a conectividade de cada vez mais pessoas e promover um ambiente aparentemente à parte da interferência estatal, conforme leciona Corrêa apud Bueno (2013, p. 11):

“A internet compreende-se como um sistema global de rede de computadores que possibilita a comunicação e a transferência de arquivos de uma máquina a qualquer outra máquina conectada na rede de modo que possibilitando, assim, um intercâmbio de informações sem precedentes na história, de maneira rápida,

---

1 “Tecnicamente, a internet consiste na interligação de milhares de dispositivos do mundo inteiro, interconectados mediante protocolos (IP, abreviação de Internet Protocol). Ou seja, essa interligação é possível porque utiliza um mesmo padrão de transmissão de dados. A ligação é feita por meio de linhas telefônicas, fibra óptica, satélite, ondas de rádio ou infravermelho. A conexão do computador com a rede pode ser direta ou através de outro computador, conhecido como servidor. Este servidor pode ser próprio ou, no caso dos provedores de acesso, de terceiros. O usuário navega na internet por meio de um browser, programa usado para visualizar páginas disponíveis na rede, que interpreta as informações do website indicado, exibindo na tela do usuário textos, sons e imagens. São browsers o MS Internet Explorer, da Microsoft, o Netscape Navigator, da Netscape, Mozilla, da The Mozilla Organization com cooperação da Netscape, entre outros”. (PINHEIRO, 2013, n.p.).

eficiente e sem a limitação de fronteiras, culminando na criação de novos mecanismos de relacionamento”.

Segundo informa Patrícia Peck Pinheiro (2013, n.p.): “*a origem da internet remonta ao ápice da ‘guerra fria’, em meados dos anos 60, nos Estados Unidos, e foi pensada, originalmente, para fins militares*”. Tal tecnologia tratava-se de um método revolucionado de interligação de computadores militares norte-americanos de forma descentralizada, que buscava a proteção de dados e informações militares de ataques físicos de inimigos às suas bases.

Posteriormente, conforme afirma a autora, esse sistema passou a ser usado para fins civis, em grandes centros universitários para propagação de conhecimento acadêmico-científico. Não obstante, essa tecnologia ganhou notoriedade a partir do ano de 1987, quando passou a ser utilizada para fins comerciais (Pinheiro, 2013, n.p.).

Nesse sentido, ao absorver as mudanças tecnológicas que integram a sociedade e se inserem na nova forma de se relacionar dos indivíduos, Patrícia Peck Pinheiro (2013, n.p.) ensina que podemos compreender o estágio atual da sociedade como “a sociedade da informação”. Segundo a autora, a dita “sociedade da informação” possui suas origens na expansão dos veículos de comunicação em massa, a partir da invenção dos grandes veículos de comunicação como rádio e TV, e posteriormente o telefone, em um período de cinquenta anos entre o final do século XIX e início do século XX.

Nesse ínterim, em que pese a difusão de veículos de comunicação como rádio, TV e telefone tenham representado uma grande alteração na forma de relacionamento da sociedade, é com o surgimento da tecnologia digital, sobretudo a criação da internet, que se constata a verdadeira (r)evolução digital social. Isso porque a tecnologia da internet foi capaz de inserir dois novos elementos de extrema importância para a consolidação de uma total mudança de paradigma social, quais sejam: a velocidade de transmissão de informações e descentralização do uso das tecnologias (Pinheiro, 2013, n.p.).

Diante dessa nova realidade posta, surgem também as mudanças de paradigmas jurídicos, a partir dos novos tipos de interação criados no ambiente virtual. Dessa forma, conforme aduz Patrícia Peck Pinheiro (2013, n.p.): “*Todas essas relações entre pessoas e empresas passam a exigir novas regras, princípios, regulamentos, assim como possibilitam a*

*aplicação de antigos princípios que continuam tão atuais para o Direito como o eram em sua origem”.*

Nesse cotejo analítico, a expansão de novas tecnologias digitais e o uso cada vez mais da internet pelos indivíduos traz novos desafios ao ordenamento jurídico quanto a proteção e redefinição de limites de direitos e deveres aos quais os usuários desta rede devem observar. Dentre esses desafios, podemos observar o impacto que a utilização dessa tecnologia promove sobre o direito fundamental de liberdade de expressão, garantido pela Constituição Federal do nosso ordenamento jurídico, no art. 5º, inciso IV:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

IV – é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

A livre manifestação de pensamento constitui um direito fundamental de maior importância para o ordenamento jurídico pátrio, sendo consolidado no âmbito dos direitos fundamentais dos indivíduos como cláusula pétrea. Segundo leciona Daniel Sarmiento (2013, p. 255 *in* J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013) a proteção da liberdade de expressão se ampara em vários fundamentos de ordem moral e pragmática, sendo uma garantia essencial ao livre desenvolvimento da personalidade humana, ao passo que os indivíduos possam se comunicar com seus semelhantes expondo suas próprias ideias e sentimentos ao mesmo tempo que podem ouvir dos outros.

O autor ainda aduz que a defesa da liberdade de expressão se respalda na própria defesa da democracia, ao passo que é a partir das interações sociais que se alcança a formação da “vontade coletiva”. Nesse ínterim, o autor defende que os indivíduos devem ter amplo acesso a informação e pontos de vista divergentes para assim poder formar seu próprio ponto de vista e opinião (SARMENTO, 2013, p. 255 *in* J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013).

Observa-se, dessa forma, a importância jurídica da proteção do direito à liberdade de expressão para a formação de uma sociedade livre e democrática, conforme leciona Sarmiento (2013, p. 256 *in* J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013):

“Todo e qualquer conteúdo de mensagem encontra-se *prima facie* salvaguardado constitucionalmente, por mais impopular que seja. Aliás, um dos campos em que é mais necessária a liberdade de expressão é exatamente na defesa do direito à manifestação de ideias impopulares, tidas como incorretas ou até perigosas pelas maiorias, pois é justamente nesses casos em que ocorre o maior risco de imposição

de restrições, como assentou com propriedade o STF, no julgamento da ADPF 187, que versou sobre a chamada ‘Marcha da Maconha’”.

Diante dessa aferição, torna-se ainda mais compreensível a importância do advento da internet para o exercício do direito à livre expressão. Com a possibilidade de integrar uma rede de computadores e permitir a difusão *worldwide*<sup>2</sup> das ideias e pensamentos de cada usuário da rede, a internet acaba por aumentar significativamente a possibilidade de exercício da liberdade de expressão para todos os indivíduos que possuem acesso.

A internet passa a ser considerada um lugar no qual os indivíduos possuem a capacidade de se fazerem ouvir e expressar suas opiniões de forma livre e irrestrita. Longe da dependência de editoriais de revistas e roteiros da rádio e TV, o advento da internet acaba por dar a falsa impressão em seus usuários que neste ambiente virtual não se impõe ou exige qualquer regra para o exercício da liberdade de expressão.

No entanto, como é sabido, não existe no ordenamento jurídico pátrio um direito de caráter absoluto, ainda que seja este um direito fundamental, de tamanha importância à construção de uma sociedade democrática e livre, considerado uma cláusula pétrea ao ordenamento constitucional. Nesse sentido, o direito a liberdade de expressão pode sofrer restrições, sobretudo quando colide com outros direitos fundamentais como: direito à honra, privacidade, igualdade e dignidade humana, entre outros.

Sobre esse tema, leciona Bárbara Nascimento (2009, p. 18):

“A liberdade de expressão encontra restrição também nas chamadas *fighting words*. Construção da jurisprudência norte americana, são palavras que possuem natureza ofensiva ou incitam imediata quebra da ordem e, portanto, não configuram exercício do direito em análise. Com relação às palavras ofensivas, pode ser citado como exemplo o caso paradigma do tema na jurisprudência norte-americana, *Chaplinsky v. New Hampshire*, no qual Chaplinsky foi acusado de chamar um agente público de ‘maldito fascista’. A Suprema Corte entendeu que tal linguagem ofensiva não era acobertada pela Primeira Emenda. Na visão da Corte, tais palavras são de inexpressivo valor social, de forma que qualquer benefício oriundo delas é desbancado pelo interesse social na manutenção da ordem e da moralidade. Quanto às palavras que geram imediata quebra da ordem, pode-se citar o exemplo clássico do grito “fogo” dentro de um teatro lotado, gerando caos público, quando não há nenhum incêndio”

O constituinte brasileiro de 1988 também tomou a escolha de impor uma outra restrição ao exercício da liberdade de expressão quanto à vedação ao anonimato, expressamente prevista no art. 5º, inciso IV da Carta Magna. Tal posicionamento constitucional exprime o modelo de liberdade de expressão que se pretendia desenhar na

---

2 Para todo o mundo.

ordem constitucional, baseado na “liberdade com responsabilidade”. Ou seja, consagra-se a liberdade de expressão, mas aqueles que abusarem desse direito e com isso causarem danos à terceiros, deverão ser responsabilizados (SARMENTO, 2013, p. 259 *in* J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013).

Diante desse cenário, o exercício da liberdade de expressão dentro do domínio digital da internet ganha contornos ainda mais problemáticos, ao observarmos que a evolução das tecnologias inseridas na internet, sobretudo as redes sociais, acabam por permitir a criação de espaços destinados à criação de contas privadas para seus usuários utilizarem suas aplicações, exprimindo suas opiniões e pensamentos (por exemplo: redes sociais como *youtube, facebook, instagram, twitter*, entre outros).

Dentro desse universo de redes sociais, o exercício da liberdade de expressão atinge patamares nunca antes presenciado pela humanidade. Os indivíduos possuem grande facilidade de criar contas e divulgar suas ideias através de fotos, vídeos ou textos, sem que os usuários precisem ter grande conhecimento sobre tecnologia ou informática, pois tudo que o indivíduo precisa fazer é se cadastrar gratuitamente no aplicativo que escolher e começar a utilizar a plataforma (NASCIMENTO, 2009, P. 34-35).

Dessa forma, tais plataformas digitais dentro do âmbito da internet funcionam como um verdadeiro palco mundial, permitindo que qualquer pessoa acesse conteúdo de outros e exponha os seus, inclusive por meio de perfis falsos, com identidade velada.

Diante disso, surgem as problemáticas jurídicas quanto ao gerenciamento, por parte do Estado, dos conteúdos emitidos pelos usuários de aplicações da internet, no sentido de não permitir que os abusos à liberdade de expressão ocorram, ou conseguir efetivar a responsabilização por excessos eventualmente cometidos.

### **3. O MARCO CIVIL REGULATÓRIO DA INTERNET E A RESPONSABILIZAÇÃO DOS PROVEDORES DE INTERNET PELA LIBERDADE DE EXPRESSÃO DOS SEUS USUÁRIOS**

À vista dessa problemática apresentada, quanto a necessidade de responsabilização dos abusos do exercício da liberdade de expressão no âmbito das aplicações de internet, as discussões acerca das providências jurídicas a serem tomadas mostram-se ainda mais

complexas, tendo em vista a ausência de previsões específicas quanto aos abusos da liberdade de expressão ocorridos na internet, nesse sentido leciona Kazmierczak (2007, p. 469):

Por óbvio que a Ciência do Direito procura ordenar o relacionamento humano, com vistas a assegurar, de forma duradoura, um convívio social pacífico. Nesse contexto, as relações entre as pessoas, formadas no âmbito da Internet, necessitam de ser enquadradas sob a ótica jurídica. Isso é o que o presente ensaio busca: contribuir nessa tarefa de enquadramento dos fenômenos jurídicos ocorridos na rede.

O exercício do direito à liberdade de expressão, por si só, já representava um desafio aos ordenamentos jurídicos diversos, ante a própria natureza do direito que aqui lidamos. Os limites do exercício de tal direito, como visto, se mostra deveras flexível: não convém a um ordenamento jurídico que pretende salvaguardar os ideais de democracia e liberdade a limitação do direito à liberdade de expressão, ao mesmo tempo que não convém conferi-lo caráter absoluto, ante as possibilidades de abuso desse direito em claro choque à outros direitos também fundamentais. Conforme leciona Toscano e Morais (2014, p. 6):

Não restam dúvidas que a Constituição Federal busca proteger todo e qualquer meio de manifestação de pensamento, ressaltando apenas o anonimato, incluindo, por consequência, os meios virtuais nessa rede de proteção. Mas essa liberdade não é irrestrita e há a possibilidade de responsabilização civil e criminal por atos e conteúdos veiculados na internet, tanto dos usuários quando das operadoras da rede. Logo, a liberdade é ampla, mas está limitada aos mesmos limites dos outros meios. Diga-se, o mundo virtual possui características diferenciadas e, repita-se, os institutos jurídicos precisam ser compreendidos de uma nova forma que acolha essa “vida virtual” e possa dar, portanto, as respostas mais acertadas aos novos desafios jurídicos que se impõem.

Dessa forma, ainda mais complexo para os ordenamentos jurídicos lidarem com o exercício desse direito quando ocorrem no âmbito da internet, o qual configura-se como uma nova realidade social a qual também precisa das suas próprias regulações jurídicas, muitas vezes inexistentes nos mais variados ordenamentos jurídicos.

Sendo assim, observa-se que a busca pela criação de um sistema de responsabilidade para abusos ao direito de liberdade de expressão no âmbito da internet tornou-se algo cada vez mais imprescindível. Tal fato pode ser constatado através de experiências em ordenamentos jurídicos distintos, como é o exemplo dos Estados Unidos e Europa.

Segundo Celant e Menegheti (2014, p. 9) pelo fato da internet ter sido uma criação norte-americana, no primeiro momento ela foi compreendida como um espaço de liberdade quase irrestrita, no qual a realização de qualquer controle sobre o que acontece dentro do mundo das redes seria inimaginável. Para embasar esse argumento, citam os autores a

preocupação norte-americana em preservar a liberdade de expressão nos moldes do seu arcabouço constitucional inserido na Primeira Emenda à Constituição. Segundo os autores: “*Como os Estados Unidos possuem o maior poder de controle no ciberespaço, a sua adesão à liberdade de expressão ajudou a construir essa espécie de caos*”.

Não obstante, os autores afirmam que a partir do momento em que a utilização da internet passou a representar um poderoso fator social, tanto pelo crescimento gigantesco de usuários quanto pela dependência criada entre a perfectibilização das relações humanas em seu meio, foi que surgiu a atenção estatal no sentido de restringir a noção de liberdade irrestrita dentro do ambiente digital. Nas palavras dos autores: “*enquanto a internet não foi uma ameaça, defendeu-se a liberdade de expressão, depois passou-se a tentar restringi-la. No entanto, tratou-se sempre de um embate difícil e lento*” (CELANT; MENEGHETI, 2014, p. 9).

Dessa forma, ao analisarmos a experiência americana de busca de criação de um sistema de responsabilidade para os provedores de internet foi pioneira, podemos observar um princípio de tentativa de estabelecer um sistema de responsabilização para excessos cometidos no âmbito digital chamado de: *notice and take down*. Tal sistema foi estabelecido através da legislação conhecida como *DMCA – Digital Millennium Copyright Act* (Lei dos Direitos Autorais do Milênio Digital) (CAVALCANTI; LEITE; BARRETO JÚNIOR, 2018, p. 517).

Segundo Toscano e Moraes (2014, p. 6), o *Digital Millennium Copyright Act* foi inserido no ordenamento jurídico americano como tentativa de proteger direitos autorais no âmbito da internet, através do sistema *notice and takedown*, no qual afasta a responsabilidade do provedor de internet por atos ilícitos praticados pelos seus usuários quanto ao abuso da liberdade de expressão, especificamente quanto aos direitos autorais de terceiros. Nessas circunstâncias “*este método obriga a retirada (takedown), pelo provedor da internet, de conteúdos que violem os direitos autorais, a partir do recebimento de uma notificação (notice) da parte interessada ou em cumprimento a ordem judicial*”.

Essa primeira experiência legislativa norte-americana nos ensina que o primeiro caminho tomado pelo ordenamento jurídico para tentar regular o exercício de direitos dentro da internet foi através do sistema de responsabilização dos usuários, no âmbito restrito à colisão da liberdade de expressão com os direitos autorais. Dessa forma, a responsabilização

dos provedores de internet passou a ser considerada apenas nos casos de não realização da retirada de conteúdos não permitidos após serem notificados para tanto.

Muito embora tal legislação mostre-se demasiado restrita, e tenha implementado um sistema de afastamento da responsabilidade dos provedores, esta inegavelmente representou um grande avanço nas discussões acerca da criação de instrumentos normativos que consigam regulamentar de forma eficaz a problemática do abuso da liberdade de expressão nas redes digitais por usuários.

A experiência brasileira, por sua vez, conforme supramencionado, inicia-se a partir da escolha do Constituinte Originário ao estabelecer no art. 5º, inciso IV e V o sistema de “liberdade de expressão com responsabilidade”. Da leitura dos referidos incisos do art. 5º, temos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e propriedade, nos termos seguintes

(...)

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

Segundo Sarmiento (2013, p. 262 *in* J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013) a previsão constitucional do direito de resposta e indenização logo após a previsão de garantia de liberdade de expressão visou estabelecer um sistema que promove a responsabilização dos agentes que cometem abusos no exercício do direito a liberdade de expressão, e com isso causam danos a terceiros.

Embora conste tal previsão constitucional, a efetivação de um sistema de liberdade com responsabilidade, no entanto, não se mostra fácil dentro do ordenamento jurídico pátrio. De acordo com o mesmo autor, a efetivação desse sistema jurídico pressupõe a busca de um delicado equilíbrio entre direitos fundamentais, para que não se asfixie a liberdade de expressão de forma indireta pelas ações de responsabilidade, e nem permita abusos e vilipêndios aos demais direitos da personalidade que possam colidir eventualmente com o exercício da liberdade de expressão.

Nesse ínterim, o autor faz uma análise a cerca dos modelos de responsabilização que se poderia utilizar na busca por esse equilíbrio, de forma que:

“Isto permite o descarte de alguns modelos de responsabilidade civil, pela sua franca incompatibilidade com a Constituição. Um deles é o da responsabilidade objetiva da imprensa por danos à personalidade, que é defendido por alguns juristas, com base na teoria da assunção dos riscos inerentes a ao desempenho de atividades potencialmente perigosas. A adoção de tal concepção, ao possibilitar a responsabilização dos meios de comunicação social por lesão aos direitos da personalidade sem qualquer necessidade de aferição de culpa, tenderia a gerar uma esfera pública amordaçada, em que o medo da responsabilidade civil comprometeria o importante papel de crítica que a imprensa deve exercer numa democracia”. (SARMENTO, 2013, p. 262 in J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013).

A análise da argumentação construída pelo autor se mostra interessante na medida em que, a lógica utilizada para afirmar que o medo da responsabilidade civil promove o amordaçamento do exercício da liberdade de expressão é correta, porém, com o advento da internet, a realidade no qual estamos inseridos muda significativamente, a ponto de inverter o problema a ser perseguido pelo ordenamento.

Agora, presenciamos exatamente o oposto: a ausência de responsabilidade vivenciada pelos usuários da internet resultou em abusos por parte dos seus usuários, seja na facilidade de expor discursos de ódio, ofensa à honra de terceiros, a disseminação de notícias falsas e a facilidade ao anonimato virtual, o qual configuram desafios ao ordenamento em conseguir criar mecanismos de responsabilização e repressão dessas atitudes consideradas ilícitas pelo ordenamento.

Nesse ínterim, o Direito Brasileiro edita em 2014 o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14), legislação editada com o intuito de estabelecer princípios, normas, garantias e direitos e deveres para os usuários e fornecedores dos serviços de internet. O referido diploma legal traz como principal avanço o mecanismo legal de proteção à direitos fundamentais dentro do âmbito digital, como direito a intimidade, imagem, além de estabelecer direitos e delimitar deveres dos provedores de serviços na internet, estabelecendo uma natureza jurídica para eles como “*agentes de divulgação e de manipulação de conteúdos de terceiros*” (LUCENA, 2015, p. 28).

Para a discussão levantada no presente trabalho, além da determinação da natureza jurídica dos provedores de serviço de internet, o Marco Civil trouxe um avanço ainda mais importante na matéria de responsabilização por conteúdos postos no âmbito digital. Em seus arts. 18 e 19 o MCI propõe uma distinção entre “provedores de conexão à internet” e “provedores de aplicações de internet”. Vejamos:

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.

Dessa forma, a referida legislação tratou de diferenciar os papéis exercidos por cada empresa dentro do mundo virtual. Patrícia Peck Pinheiro afirma que provedores de acesso à conexão de internet são empresas que prestam o serviço de conexão à internet. Dessa forma, tais empresas funcionam de forma semelhante a uma Operadora de Telecomunicações. Os provedores de aplicações na internet, por outro lado, funcionam como editores, responsáveis pela hospedagem, publicação e reprodução de conteúdo de terceiros na internet (PINHEIRO, 2013, n.p.).

O MCI, portanto, ao regulamentar a questão da responsabilidade dos provedores por conteúdo gerado por terceiros, afastou por completo a responsabilidade do provedor de conexão à internet, que possui apenas o papel de operar o acesso à tecnologia virtual. Por outro lado, o provedor de aplicações assume a responsabilidade por conteúdos publicados por terceiros em suas plataformas. No entanto, tal responsabilidade apenas ocorre se após ordem judicial específica não tomar as providências necessárias para tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente (CELANT; MENEGHETTI, 2014, p. 14).

Em primeira análise, da leitura dos dispositivos legais supracitados trazidos pelo MCI, pode-se pensar que o referido diploma legal findou a celeuma existente acerca da responsabilização dos conteúdos inseridos na internet. Ao estabelecer uma responsabilidade dos provedores de aplicação de internet apenas em caso de desobediência de ordem judicial para retirada de conteúdo, o Marco Civil da Internet aproximou o sistema de responsabilidade brasileiro do sistema norte-americano de *notice and takedown*.

Ocorre que a questão da responsabilidade dos usuários e dos respectivos provedores de aplicações não se encerrou com a chegada dos dispositivos inseridos no Marco Civil da Internet. A evolução da relação criada entre os aplicativos digitais e seus usuários passou a ser vista de outra forma, a partir do crescimento da sua complexidade, o que acaba por tornar as disposições inicialmente trazidas pelo Marco Civil da Internet questionáveis.

#### **4. DIÁLOGO DA DEFESA DO CONSUMIDOR COM O AMBIENTE DIGITAL: PROVEDORES DE APLICAÇÕES DE INTERNET E USUÁRIOS, UMA RELAÇÃO DE CONSUMO?**

O Marco Civil da Internet, ao buscar promover a liberdade de expressão no âmbito digital, segundo Martins e Longhi (2019, p. 21), fundamentou-se na premissa de que os agentes intermediários (a exemplo de Plataformas como Youtube e Facebook), não devem ser responsabilizados pois não possuem o dever de velar pela razoabilidade e responsabilidade dos seus usuários.

Sendo assim, o MCI impõe aos usuários que se sentirem lesados com possíveis abusos de direitos exercidos dentro das plataformas digitais provocarem o judiciário para requerer a retirada de determinado conteúdo. Os autores assim afirmam que, tal determinação acaba por impor um ônus maior à vítima que precisa provar o dano sofrido pelo conteúdo ofensivo, e que o próprio dano sofrido terá o dano aumentando pela maior extensão do tempo em que o conteúdo permanece na rede até haver decisão judicial impondo a retirada (MARTINS; LONGHI, 2019, p. 23).

Ainda acerca dessa temática, os autores afirmam (MARTINS; LONGHI, 2019, p. 23):

O Marco Civil ameaça conquistas alcançadas de maneira gradual, em detrimento do interesse público, especialmente em matéria de responsabilização dos provedores, onde se visualizam hoje os maiores problemas decorrentes dos vícios e acidentes de consumo nas redes sociais virtuais, sobretudo haja vista a abrangência da norma do art. 16 da Lei 8.078/90, que equipara aos consumidores todas as vítimas do evento (*“bystanders”*).

A preocupação com o sistema definido pelo Marco Civil de responsabilização recai na observação de que os usuários das redes de aplicações digitais mantêm uma relação de extrema desigualdade com os provedores dessas aplicações. Os usuários não detêm o conhecimento técnico total do manejo daquela tecnologia, e ao utilizá-las, são expostos a diversas situações de hipossuficiência fática, por exemplo: O usuário de uma plataforma digital por muitas vezes não consegue discernir a veracidade da conta de um outro usuário ou não, de forma que acaba sendo exposto à mensagens de perfis falsos, seja para fins comerciais ou não.

A complexidade das relações exercidas dentro dessas plataformas também contribui para a observância dessa hipossuficiência técnica entre usuários e provedores. Como leciona Patrícia Peck Pinheiro (2013, n.p.), o ambiente virtual de pessoas conectadas torna-se extremamente propício ao comércio, de forma que as plataformas digitais passam a funcionar como uma grande vitrine virtual, onde todos os tipos de serviços conseguem captar clientes, fazer propaganda e vender seus produtos. Os próprios dados dos usuários das redes se tornam produtos comercializáveis entre os provedores e empresas de marketing (O DILEMA DAS REDES, 2019).

Acerca do comércio de dados pessoais para fins de publicidade, Laura Schertel Mendes (2016, p. 15), nomeia tal prática como “publicidade comportamental” e faz um adendo sobre a vulnerabilidade dos usuários das plataformas virtuais para com os provedores de aplicações:

“Outra preocupação que envolve a realização dessa prática pelos provedores de conexão diz respeito ao seu poder de mercado e à nítida posição de dependência do consumidor em relação a eles. 64 Ora, se os provedores de conexão são a porta de entrada do consumidor para a Internet, o monitoramento implicará a vigilância centralizada de toda a navegação do usuário, e não de apenas alguns sites ou serviços. Dessa forma, caso o provedor de conexão adote essas práticas, o consumidor não conseguirá ter certeza de que não está sendo monitorado, nem tampouco está em seu poder adotar alguma medida para reduzir esse risco, pois ele não tem outro meio de acesso à Internet. Assim, a posição de dependência do consumidor em relação ao seu provedor é enorme e a probabilidade de que ele mude de provedor são mínimas, tendo em vista a pouca competitividade do setor e as barreiras envolvidas (como os custos de cancelamento, por exemplo)”.

Dessa forma, as comunidades virtuais misturam o entretenimento e relações pessoais com comércio a todo tempo, sendo indissociável uma relação da outra, e aumentando o caráter complexo dessas relações, agora conhecidas como os metamercados de consumidor-consumidor (C2C), empresa-consumidor (B2C), empresa-empresa (B2B), empresa-empresa-consumidor (B2B2C) (PINHEIRO, 2015, n.p.).

Para além dessas questões levantadas, a inviabilidade do sistema de responsabilidade desenhado pelo Marco Civil regulatório da Internet repousa na contradição entre o que foi estabelecido pela referida legislação, e os caminhos complexos que foram formando as relações entre usuários e provedores de aplicações.

O Marco Civil regulatório da Internet determinou a chamada “neutralidade da rede”, a fim de que se fosse possível a salvaguarda de forma mais eficaz do direito à liberdade de expressão (art. 3º, IV da Lei 12.965/14). Irineu francisco Barreto Júnior e Daniel César (2017,

p. 66) lecionam que a neutralidade da rede imposta pelo MCI, destina-se à estipular o tipo de comportamento que deve ser tomado pelos provedores de internet, no sentido de que estes sejam proibidos de discriminar, priorizar ou bloquear determinados tráfego de mensagens de forma unilateral. Para os autores: *“Em suma a Neutralidade da Rede determina que todas as conexões de dados devem ser tratadas de forma igual, qualquer que seja a informação, o destinatário ou a fonte”*.

Diante dessa realidade, a neutralidade das redes passa a ser consagrada pelo diploma legal como um princípio a ser respeitado no âmbito virtual, com caráter de determinação legal, para que todas as comunicações devem ser tratadas de forma igual, qualquer que seja a informação, o destinatário ou a fonte. No entanto, Irineu Francisco Barreto Júnior e Daniel César (2017, p. 79) alertam sobre as dificuldades de se estabelecer o princípio da neutralidade das redes em todas as camadas dessa tecnologia digital.

Os autores informam que as camadas que forma a tecnologia digital da internet são três: A primeira é composta pelos “elementos de rede” (composta pelas fabricantes de equipamentos e sistemas). A segunda camada é composto pelas “redes” (onde se encontram os prestadores de telecomunicações). A terceira camada, e aqui temos a mais importante para o presente estudo, constitui-se na camada consumo, onde se encontram os provedores de aplicações, as plataformas de acesso digital como Youtube, Facebook, Instagram, entre outros (BARRETO JÚNIOR; CÉSAR, 2017, p. 79).

A dificuldade de se implementar o princípio da neutralidade das redes na terceira camada, segundo segue afirmando os autores, reside no fato de que o fluxo de usuários e informações presentes na terceira camada, dos provedores de aplicações, é muito intenso, de forma que:

“ao observarmos a terceira Camada, é impossível dar acesso a todos os conteúdos disponíveis de forma igualitária e simultânea, sendo assim o princípio da neutralidade poderia ser trabalhado nesse ponto através da transparência, dando publicidade quanto aos critérios utilizados na diferenciação dos conteúdos, deixando assim claro o porquê que determinado conteúdo foi priorizado em detrimento de outro”.(BARRETO JÚNIOR; CÉSAR, 2017, p. 80).

Diante desse entendimento, torna-se claro que o princípio da neutralidade inicialmente previsto pelo Marco Civil da Internet não garantiu sua eficácia diante da atuação das Plataformas Digitais, que cada dia mais demonstram suas interferências nas relações realizadas em seu âmbito. Ao contrário, a experiência tem informado que as plataformas

digitais têm cada vez mais adotado políticas internas de interferência, através de suas políticas e regras passadas aos usuários.

Agindo dessa forma, as plataformas se distanciam do caráter neutro, e passam a ingressar no sistema de relações como peça ativa na construção das relações ali perfectibilizadas. A interferência no fluxo informacional dentro de suas redes, a primeira vista, pode não parecer ser uma matéria que interesse a aplicação de diplomas jurídicos como o Código de Defesa do Consumidor, por aparentar se tratar de uma discussão meramente voltada ao Direito Digital.

No entanto, tais condutas observadas por essas plataformas descortinam a utilização de algoritmos e tecnologias sem transparências para os usuários dessa rede, o que leva a preocupação em salvaguardar os usuários contra o favorecimento de empresas no exercício da publicidade dentro dessas plataformas. Acerca da transparência no uso de tecnologias perante os usuários, leciona Laura Schertel Mendes (2016, p. 3):

“A importância da confiança do usuário na infraestrutura de comunicação e informação foi destacada na inovadora decisão da Corte Constitucional alemã a respeito de monitoramento online de sistemas informáticos pelos órgãos de segurança (BVerfGE 120, 274, Online Durchsuchung – Monitoramento eletrônico). Em vez de aplicar o direito à autodeterminação informativa, 7 a Corte extraiu do direito geral à personalidade (Art. 2, I, c/c Art. 1, I, da Lei Fundamental alemã) um direito à garantia da confidencialidade e da integridade dos sistemas informáticos (Recht auf Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität informationstechnischer Systeme). 8 Esse direito, que ficou conhecido na opinião pública alemã como “direito fundamental informático” (Computergrundrecht) 9 , exige que qualquer monitoramento policial dos sistemas informáticos pessoais (como computador pessoal, smartphones ou agendas eletrônicas) somente possa ser realizado se houver uma base legal específica, uma autorização judicial e a identificação de um perigo concreto a um bem jurídico fundamental, como a vida e a liberdade individuais ou a segurança da coletividade. A inovação da decisão reside no fato de que o objeto da proteção constitucional passa a ser o próprio sistema informático pessoal e, por consequência, o indivíduo que o utiliza. 10 Como principal fundamento do acórdão, consta a proteção da confiança do usuário no funcionamento adequado dos sistemas informáticos: dado que o ambiente virtual é caracterizado pela impossibilidade de controle do fluxo de dados pessoais pelo usuário, este precisa confiar na funcionalidade do sistema e no fato de que as suas informações serão tratadas de forma confidencial e segura para que possa utilizar livremente o sistema e exercer os seus direitos fundamentais por meio dele. “

Diante disso, promover o diálogo ente a normativa consumerista e as legislações criadas para regular o domínio digital não parece ser uma ideia distante. Afinal, as normativas que visam garantir a proteção aos consumidores, segundo Rizzato Nunes, buscam, em última análise, equilibrar as relações sociais de uma sociedade fundada sob o prisma capitalista que promove disfunções nas relações jurídicas. Diante desse caráter econômico da defesa do

consumidor é que observa-se a preocupação do constituinte em consagrar a defesa do consumidor como um dos princípios fundamentadores da ordem econômica constitucional, a partir do entendimento de que o consumidor é o agente hipossuficiente da relação jurídica, e não se poderá falar em existência plena de um mercado saudável sem a devida proteção a este (NUNES, 2013, p. 348 e p. 1810 *in* J. J. CANOTILHO... [et al]. 2013).

Em consonância com tal entendimento, Fabrício Germano (ALVES, p. 72, 2020) elucida que o próprio conceito de consumidor é proveniente da economia, tendo em vista que este é um sujeito de mercado. Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor pode ser compreendido não só como uma lei infraconstitucional, e também como um verdadeiro microsistema de normas destinadas à proteção do consumidor, criando direitos e deveres para ambas as partes da relação de consumo. Trata-se de uma norma de ordem pública e de relevante interesse social, existindo, inclusive, posições doutrinárias que concebem o CDC como norma de eficácia supralegal, com valor e incidência normativa superior às leis ordinárias (NEVES; TARTUCE, 2018, p. 27).

A teoria do diálogo das fontes foi introduzida no Brasil pelos autores Cláudia Lima Marques, Antônio Herman Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa. Para os referidos autores, o diálogo entre normativas seria necessário para garantir uma aplicação coerente das leis, defendendo a coexistência delas no ordenamento jurídico e afastando o ideal antigo de aplicação separada e isolada das normas. A partir dessa análise, o próprio conceito da expressão “microsistema de defesa do consumidor” entra em cheque, pois os autores não querem relacionar as normas de defesa do consumidor a um sistema fechado ou apartado do sistema jurídico como um todo. Nas palavras dos autores, a aplicação da referida teoria: *“procura uma eficiência não só hierárquica, mas funcional do sistema plural e complexo de nosso direito contemporâneo, a evitar a ‘antinomia’, a ‘incompatibilidade’ ou a ‘não coerência’”* (MARQUES, BENJAMIM; BESSA, 2018, p. 120).

A aplicação desta teoria contém previsão, inclusive, na própria normativa trazida pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 7<sup>o</sup><sup>3</sup>, quando esta informa que os direitos previstos no referido código não excluem demais direitos conferidos pela legislação interna

---

3 Art. 7<sup>o</sup> Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. (...)

ordinária, devendo ser observado os direitos e garantias advindos dos princípios gerais do direito, das analogias e costumes, por exemplo.

A autora Cláudia Lima Marques, *et al*, leciona que o CDC pode ser compreendido como uma norma especial no seu caráter subjetivo, ou seja, no que diz respeito às pessoas que pretende tutelar (os consumidores). Sendo assim, as leis especiais deveriam ser interpretadas a partir da orientação proposta pela Lei Consumerista. (MARQUES, BENJAMIM; BESSA, 2018, p. 129-130.).

Nesse sentido, ao transportarmos esse entendimento para a problemática da responsabilidade dos provedores de aplicações de internet por conteúdos de terceiros, podemos aplicar a teoria do diálogo das fontes no sentido de buscar solucionar a incapacidade da legislação de internet em conferir uma resposta efetiva aos excessos cometidos dentro de suas plataformas digitais.

A aplicação do código de defesa do consumidor, nesse âmbito, encontra parâmetros sólidos a partir da observação do caráter comercial de verdadeira cadeia de consumo que as plataformas digitais se transformaram. Podendo os usuários serem vistos como consumidores, e os provedores de aplicações agentes integrantes da cadeia de consumo, então, a responsabilização dos provedores não deveria mais ser afastada ou dificultada.

## **5. CONCLUSÃO**

Diante do exposto, é possível concluir que, a partir dos elementos trazidos pelo presente trabalho, a dificuldade normativa de encontrar respostas efetivas para a problemática da responsabilidade dos provedores de internet por conteúdos de terceiros usuários de suas plataformas pode encontrar apoio na utilização da teoria do diálogo das fontes como argumento fundamentador da aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor no caso.

A busca por compreensão do papel exercido pelos provedores de aplicações digitais e seus usuários demonstra a dificuldade de determinar o papel de cada agente dentro da complexidade de relações que se estabelecem no mundo digital. No entanto, a partir do que se foi analisado no presente estudo, pode-se compreender que, com a evolução digital, os provedores de internet deixaram de ocupar um papel de neutralidade digital, para participar ativamente das relações virtuais.

Nesse sentido, enquanto agentes econômicos capazes de influenciar as relações digitais, e auferidoras de lucro com a utilização de suas plataformas, ainda que seja um serviço, a primeira vista, sem custo para os usuários, não se pode negar a aproximação dessa relação com uma relação de consumo.

Ato contínuo, ao se observar a hipossuficiência técnica dos usuários de aplicações com relação às tecnologias à eles submetidas, surge a necessidade sistêmica de analisar a matéria da responsabilidade sob a ótica do diploma consumerista em busca de sanar as lacunas deixadas pelo Marco Civil da Internet.

Com isso, a partir da aplicação da teoria do diálogo das fontes, foi possível concluir que o sistema de responsabilidade de provedores de internet, hoje defasado pelo Marco Civil da Internet, pode ser interpretado à luz do Código de Defesa do Consumidor para garantir a responsabilização dos provedores de internet que, ao se distanciarem da neutralidade digital prevista pelo MCI, atuem verdadeiramente como agentes econômicos inseridos na realidade digital, do que somente como provedores de aplicações.

## 6. REFERÊNCIAS

ALVES, Fabrício Germano. **Direito Publicitário: Proteção do Consumidor**. 1 ed. São Paulo. Thomson Reuters Brasil, 2020.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).

\_\_\_\_\_. Código de Defesa do Consumidor. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm).

\_\_\_\_\_. Marco Civil da Internet. Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014. 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).

BUENO, Jean Carlos. **A responsabilidade civil dos provedores de internet nos casos de ofensa à honra e à imagem**. 2013. 64 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115002/Responsabilidade\\_civil\\_dos\\_provedores\\_de\\_internet\\_nos\\_casos\\_de\\_ofensa\\_a\\_honra\\_e\\_a\\_imagem.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115002/Responsabilidade_civil_dos_provedores_de_internet_nos_casos_de_ofensa_a_honra_e_a_imagem.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 07/02/2022.

CÉSAR, Daniel; BARRETO JÚNIOR, Irineu Francisco. *Marco Civil da Internet e neutralidade da rede: Aspectos jurídicos e tecnológicos*. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, [S. l.]**, v. 12, n. 1, p. 65–88, 2017. DOI: 10.5902/1981369423288. Disponível em: <http://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/23288>. Acesso em: 08 fev. 2022.

CAVALCANTI, Ana Elizabeth L. W.; LEITE, Beatriz Salles F.; BARRETO JÚNIOR, Irineu Francisco. *Sistemas de Responsabilidade civil dos provedores de aplicações da internet por ato de terceiros: Brasil, União Europeia e Estados Unidos da América*. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 506–531, 2018. DOI: 10.5902/1981369428622. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/28622>>. Acesso em: 06 fev. 2022.

CANOTILHO, J.J. Gomes.; SARLET, Ingo Wolfgang; STRECK, Lenio Luiz; MENDES, Gilmar Ferreira. *Comentários à Constituição do Brasil*. 1ª ed. São Paulo: Saraiva/Almedina, 2013.

CELANT, João Henrique Pickcius; MENEGHETTI, Tarcísio. **Liberdade e Controle no Ciberespaço: Uma análise do Marco Civil da Internet e do Governo Eletrônico** *In*: Direito e novas tecnologias II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFPB; coordenadores: Adalberto Simão Filho, Antonio Jorge Pereira Júnior, Valéria Ribas dos Nascimento. – Florianópolis : CONPEDI, 2014, João Pessoa/PB. Disponível em: <<http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=1f9caf93105becc0>>. Acesso em 07/02/2022.

KAZMIERCZAK, L. F. . Responsabilidade Civil dos Provedores de Internet. *Juris Plenum*, v. 1, p. 183266, 2007. Disponível em: <[http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz\\_fernando\\_kazmierczak.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/luiz_fernando_kazmierczak.pdf)>. Acesso em 02/02/2022.

LUCENA, Jhonanta Ariel Azevedo de. **Lei nº 12.965/14: A responsabilidade civil dos provedores de internet por danos ao direito autoral no ciberespaço**. 2015. 46 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/42725>>. Acesso em: 05 fev. 2022.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIM, Antonio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: RT, 8ª Edição, 2018.

MARTINS, Guilherme Magalhães; LONGHI, João Victor Rozatti. *Direito Digital: direito privado e internet*. 2. ed. Indaiatuba/SP: Foco, 2019.

MENDES, Laura Schertel. **O diálogo entre o Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor**. *Revista de Direito do Consumidor*, Foz do Iguaçu, v. 106, julho - agosto. 2016. XIII CONGRESSO DE DIREITO DO CONSUMIDOR. Disponível em: <[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RDCons\\_n.106.02.PDF](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.106.02.PDF)>. Acesso em: 7 fev. 2022.

MORAIS, Annaís Moraes de. TOSCANO, Eliphaz Neto Paliot. **O marco civil da internet como novo paradigma para a responsabilidade civil dos provedores de serviços da rede: o judicial notice and takedown**. *In*: Direito e novas tecnologias II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFPB; coordenadores: Adalberto Simão Filho, Antonio Jorge Pereira Júnior, Valéria Ribas dos Nascimento. – Florianópolis : CONPEDI, 2014, João Pessoa/PB. Disponível em: <<http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=93c442d40a4e0b6f>>. Acesso em 07/02/2022.

NASCIMENTO, Bárbara Luiza Coutinho do. **Liberdade de Expressão, honra e privacidade na internet: a evolução de um conflito entre direitos fundamentais**. 2009. 96 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação) - Curso de Pós-Graduação em Direito, Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro – Emerj, Rio de Janeiro, 2009.

O DILEMA DAS REDES. Direção: Jeff Orlowski. Produção de Larissa Rhodes. [S.l.]: Netflix, 2020. Online. Disponível em: <<https://www.netflix.com/br/title/81254224>>.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. 5ª ed. rev., atual., e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim. **Manual de direito do consumidor**: Direito material e processual. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.