

## 1 INTRODUÇÃO

O tema do presente estudo é vivido cotidianamente pela sociedade nas relações informáticas. Desta forma, o objetivo aqui é elencar os deveres e as responsabilidades dos provedores, em especial dos provedores de conteúdo, uma vez que a utilização, principalmente das redes sociais, cresce a cada dia e tem potencial para gerar inúmeros danos, estes passíveis de responsabilização.

Inicialmente, alguns conceitos serão elencados, a fim de que o leitor consiga diferenciar os provedores de Internet, cada qual com funções, deveres e responsabilidades peculiares.

Em respeito à delimitação do tema e à restrição de laudas propostos, alguns pontos terão conceitos enxutos, além de ser realizada uma abordagem geral do tema, sem focar em um determinado diploma legal, mas abordando os deveres e responsabilidades de uma forma genérica e ampla, ficando para outra oportunidade o aprofundamento casuístico.

## 2 INTERNET E OS PROVEDORES DE CONTEÚDO

### 2.1 NOÇÕES BÁSICAS DE INTERNET

A conceituação de “Internet” tem sido um ponto difícil de ser vencido, uma vez que cada área do conhecimento opina com base em suas necessidades e seus interesses específicos.

Os gateways, são nada mais do que os roteadores, os quais conferem ao computador ou outro dispositivo de acesso à Internet, o efetivo acesso online. São, portanto, os “portões de caminho” para que um equipamento possa se conectar à rede mundial de computadores.

Já, Júlio MORAES, designer e consultor de tecnologia, a Internet consiste em

A internet é uma rede classificada como WAN (Rede de dimensão global) e conecta diversas outras redes em todo o mundo, através de estruturas robustas chamadas *backbones*. (...) A internet baseia-se, principalmente, no uso do protocolo TCP/IP e suas diversas camadas e protocolos dependentes. Através do TCP/IP serviços são disponibilizados como os sites, email, FTP. (MORAES, 2008).

O chamado “backbones”, ou em livre tradução “espinha dorsal” consistem no principal depósito de informações da Internet. É chamado dessa maneira por constituir o depósito principal de informações, interligado a infinitos depósitos menores.

De modo simples e objetivo, tendo por base que o cerne do presente estudo não é a informática, mas sim a responsabilidade civil na nova era digital em que vivemos, a Internet

nada mais é do que o mundo conectado por meio de computadores e dispositivos eletrônicos. E é justamente por tal motivo que o estudo do Direito nas relações interpessoais dentro desse mundo virtual se faz necessária.

## 2.2 PROVEDORES DE CONTEÚDO

O presente estudo tem a intenção de analisar a responsabilidade civil nos atos que envolvem os provedores de conteúdo. A título exemplificativo, como provedores de conteúdo temos o “UOL”, “TERRA” e as redes sociais: “Facebook”, “Youtube”, “LinkedIN”, “Google+”, “MySpace”, “Instagram”, dentre tantos outros que postam ou disseminam conteúdos postados por usuários do mundo inteiro, conforme será visto e melhor conceituado na sequência.

No entanto há diversos provedores de serviços de internet, os quais são totalmente diferentes uns dos outros. Dentre eles, existem os já citados provedores de “backbone”, os provedores de acesso, os provedores de correio eletrônico, os provedores de hospedagem e, por fim, os provedores de conteúdo que, por serem um dos maiores disseminadores de informação na internet, são o objeto principal deste trabalho.

### a) Provedores de Backbone

Conforme já aduzido em tópico anterior, os provedores de backbone são considerados a espinha dorsal da internet, ou seja, a principal fonte de armazenamento de dados compartilhados por todos os dispositivos que utilizam a Internet mundialmente.

Antonio CHAVES entende que “*backbone* é a espinha dorsal, ou tronco principal, de uma rede de acesso à internet. A ele, empresas privadas ligarão seus computadores e venderão aos interessados, por uma taxa mensal, a conexão com a internet” (CHAVES, 1996, p. 25).

Ou seja, as grandes empresas privadas, como a EMBRATEL e outras também públicas como a Rede Nacional de Pesquisa (RNP) são as responsáveis por prover o serviço mediante um pagamento mensal. São esses provedores de backbone que possuem as estruturas físicas responsáveis pelo armazenamento e disseminação dos dados lançados na rede.

De acordo com Marcel LEONARDI, o backbone

representa o nível máximo de hierarquia de uma rede de computadores. Consiste nas estruturas físicas pelas quais trafega a quase totalidade dos dados transmitidos através da Internet, e é usualmente composto de múltiplos cabos de fibra ótica de alta velocidade. O *provedor de backbone* é a pessoa jurídica que efetivamente detém as “estruturas de rede capazes de manipular grandes volumes de informações,

constituídas basicamente por roteadores de tráfego interligados por circuitos de alta velocidade”. (LEONARDI, 2005, p. 21).

O backbone, portanto, é o principal meio de conectividade entre todos os usuários da Internet. É fornecedor, portanto da possibilidade de integração entre todos os usuários, a nível mundial, prestando serviços a provedores de acesso e hospedagem, os quais intermediam o serviço para o consumidor final.

#### b) Provedores de Acesso

Provedores de acesso são aqueles responsáveis por fazer o intermédio entre os provedores backbone e as pessoas (físicas ou jurídicas). Eles pagam uma mensalidade pela utilização dos servidores backbone e cobram uma mensalidade dos usuários que desejam ter a conexão de internet em sua casa, empresa ou qualquer outro lugar atendido.

Os provedores de acesso agem em livre concorrência, revendendo endereços de IP (*Internet Protocol*, ou Protocolo de Internet – o registro de cada conexão) para os usuários. (GRECO, 2000, p. 49) Dentre os provedores de acesso, temos como principais fornecedores do serviço as empresas telefônicas e de televisão à cabo ou satélite, que, inclusive, muitas vezes fornecem pacotes com estes serviços em conjunto com o acesso à internet.

#### c) Provedores de Correio Eletrônico

Comumente são chamados de provedores de e-mail, provendo ao usuário um endereço eletrônico (endereço de e-mail) com espaço no seu servidor para o armazenamento de mensagens e arquivos.

Tem por escopo encaminhar e receber mensagens de maneira quase que instantânea, na qual “a informação é transmitida por um meio eletrônico, de forma automática, sem a intervenção manual de outras pessoas além do remetente e do destinatário”<sup>1</sup>.

Em regra, os grandes provedores de correio eletrônico de hoje em dia são gratuitos ao usuário, que tem um endereço ‘@nomedoprovedor.com’. Há ainda os provedores de correio eletrônico no qual o usuário utiliza um endereço ‘@seunome.com’, no qual o serviço é pago para se ter um domínio, ou seja, um nome personalizado que identifica a pessoa, o que é normalmente utilizado por pessoas jurídicas. Pode haver, também, a cobrança extra dos provedores para a utilização de mais espaço para armazenamento de mensagens de arquivos.

---

<sup>1</sup> REDE NACIONAL DE PESQUISA. Popularização da Internet: introdução ao uso de correio eletrônico e web. Disponível em: [http://www.rnp.br/\\_arquivo/documentos/ref0186.pdf](http://www.rnp.br/_arquivo/documentos/ref0186.pdf). Acesso em 02/05/2014.

#### d) Provedores de Hospedagem

Para as relações interpessoais do Direito e para o presente trabalho, as três primeiras espécies de provedores não são muito importantes, vez que os dados transmitidos são mantidos em servidores sigilosos, nos quais terceiros dificilmente têm acesso.

No entanto, os provedores de hospedagem, assim como os provedores de conteúdo, cerne deste estudo, são aqueles cujos arquivos, textos, opiniões e notícias podem ser livremente acessados, ou seja, podem ser públicos para os bilhões de usuários utilizadores da internet em todo o mundo.

No caso dos provedores de hospedagem, estes armazenam os dados de terceiros e os disponibilizam na rede, de forma privada ou pública. É o entendimento de LEMOS, R. e WAISBERG, I., que entendem que cabe ao provedor de hospedagem

(...) colocar à disposição de um usuário pessoa física ou de um provedor de conteúdo espaço em equipamento de armazenagem, ou servidor, para divulgação das informações que esses usuários ou provedores queiram ver exibidos em seus sites. (LEMOS e WAISBERG, 2003, p. 346).

Em regra, quando difundidos de forma pública, o provedor de hospedagem apenas fornece o espaço para que o usuário deposite seus arquivos, não tendo qualquer controle prévio sobre o conteúdo armazenado e disponibilizado. A ausência de controle prévio se dá em decorrência dos bilhões de dados inseridos na rede mundial diariamente, tornando impossível a verificação prévia do conteúdo.

#### e) Provedores de Conteúdo

Atualmente, muitos provedores de internet realizam quase todos os serviços aqui listados, como acesso à Internet, correio eletrônico, hospedagem e conteúdo. É o exemplo dos já citados “portais” de internet amplamente conhecidos, UOL e TERRA, dentre tantos outros. Porém, a intenção aqui foi separar tais serviços a fim de tratar especificamente sobre a responsabilidade civil dos servidores pela disseminação de conteúdo na Internet, podendo esse conteúdo ser próprio ou de terceiro.

Os provedores de conteúdo, portanto, são aqueles que colocam na rede informações, notícias e opiniões que podem ser distribuídas de forma gratuita ou onerosa para todos os usuários da Internet.

De acordo com Alessandra de Azevedo DOMINGUES (2008, p. 151),

Provedor de Conteúdo ou de Informação é a instituição cuja finalidade principal é coletar, manter e/ou organizar informações on-line para acesso pela Internet por parte dos assinantes da rede. Essas informações podem ser de acesso público incondicional, caracterizando assim um provedor não comercial ou, no outro extremo, constituir um serviço comercial em que existem tarifas ou assinaturas cobradas pelo provedor.

Como exemplos de provedores de conteúdo que disseminam, em sua grande maioria, opiniões próprias, novamente invocamos os portais UOL, TERRA, além de jornais, como a Folha de São Paulo, Gazeta do Povo, O Globo, dentre muitos outros. Todos esses portais fornecem notícias e informações gratuitas, editadas e postadas por seus prepostos, bem como em alguns casos, há uma área exclusiva para o assinante, com um conteúdo pago, geralmente sob a forma mensal.

Por outro lado, há os provedores de conteúdo que disseminam informações de terceiros, ou seja, apenas abrem espaço para que um determinado grupo de pessoas, seletivo ou não, divulgue o que bem entende nas redes. São conhecidos, preponderantemente, como as Redes Sociais, das quais podem ser citadas o “Facebook”, “Youtube”, “LinkedIN”, “Google+”, “MySpace”, “Instagram”.

Dentre todas essas Redes Sociais acima citadas, todas abrem espaço de maneira gratuita aos usuários para que estes escrevam opiniões, postem fotos, vídeos e documentos de criação própria, portanto sem uma censura prévia rigorosa.

É certo que, no momento da inscrição de um usuário em tais redes, há um vasto termo de uso e de responsabilidade a ser preenchido, de maneira a tentar exonerar a responsabilidade dessas Redes Sociais pelos conteúdos livremente expressos pelos seus usuários. No entanto, à luz do Direito brasileiro, a responsabilidade civil do usuário pelas informações que posta e do provedor de conteúdo pela sua disseminação deve ser analisada de forma causuística, de acordo com parâmetros que vêm sendo construídos pela doutrina e jurisprudência e, em menor escala pela legislação, tendo em vista a demora no processo legislativo brasileiro.

### **3 DEVERES DOS PROVEDORES DE CONTEÚDO**

De forma muito bem delineada por Marcel LEONARDI (2005, p. 51), antes de iniciar a análise da responsabilidade civil dos provedores de Internet, ou mais especificamente no caso do presente estudo, dos provedores de conteúdo, se faz imprescindível o estudo dos deveres intrínsecos às atividades por estes desenvolvida.

No entanto, a legislação brasileira ainda está um tanto quanto atrasada no que tange, de forma específica, a responsabilidade e os deveres dos provedores de Internet. Com isso, os estudos e as decisões judiciais relacionadas ao tema são baseados na doutrina de alguns juristas que se dedicam ao assunto, bem como na jurisprudência que vêm sendo formada.

Os deveres dos provedores de conteúdo podem ser subdivididos em três grupos: dever de segurança, dever de informação e dever de lealdade.

### 3.1 DEVER DE SEGURANÇA

O dever de segurança é uma das maiores preocupações, senão a maior, dos provedores de conteúdo na Internet.

Isso ocorre pois o número de ações que ocorre por minuto na rede chegam a ser incontáveis, o que proporciona um ambiente hostil e propício para os mal intencionados.

Dentro do dever de segurança imputado aos provedores de conteúdo, é possível incluir: a utilização de tecnologias apropriadas, o conhecimento dos dados dos seus usuários, a manutenção de informações por tempo determinado e o dever de manter em sigilo dos dados de seus usuários.

No que tange a utilização de tecnologias apropriadas, a utilização de um padrão médio de tecnologia deve ser observado a fim de se evitar a imputação de responsabilidade ao provedor em decorrência de omissão. De acordo com JANEIRO (2013, p. 9718),

As medidas técnicas de prevenção e segurança, tal como o uso de filtros, antivírus, controlador de hackers, podem ser consideradas um verdadeiro gargalo da atividade ilícita a qual os provedores não se devem distanciar. Observo, portanto, que a iniciativa de implementar os sinais de proteção e prevenção devem estigmatizar positivamente os provedores para que sua atividade comercial seja reconhecida como preventiva no tra- quejo da tecnologia, podendo reservar-se aos mais bem sucedi- dos nesse aspecto selos de segurança, reconhecendo publica- mente sua atividade limpa e tecnologicamente avançada.

Adiante, o dever de conhecer os dados do usuário é inerente aos provedores de conteúdo, uma vez que, conforme será abrangido na sequência, o não conhecimento dos dados ou sua falsidade pode ocasionar na responsabilização solidária do provedor de conteúdo face a ilícito cometido.

Marcel LEONARDI (2005, p. 52) entende que

devem os provedores de serviços utilizar meios tecnológicos e equipamentos informáticos que possibilitem a identificação dos dados de conexão dos usuários, para que tais informações sejam disponibilizadas a quem de direito em caso de ato

ilícito, pois nem sempre os dados cadastrais contendo os nomes, endereços e demais dados pessoais dos usuários estarão corretos ou atualizados.

Normalmente, para que os usuários possam expressar suas ideias, compartilhar arquivos ou se manifestar de qualquer outra forma, o provedor de conteúdo exige o prévio cadastro, com as mais diversas informações, incluindo nome completo, endereço, endereço eletrônico, número de documento de identidade, telefone e ainda uma confirmação da veracidade dessas informações, seja por meio de um simples clique em um *link* verificador até a necessidade de envio de cópia de um documento que comprove a identidade do utilizador. É o entendimento de Antonio Jeová SANTOS (2001, p. 143):

o ideal é que o provedor ao receber um assinante ou cliente, ou usuário, exija todos os seus dados identificadores. Se não o faz, visando a aumentar o número de usuários que o freqüentam ou para ter, ainda mais, grande número de pessoas que acedem a seus serviços tornando-se potenciais compradores, assume os riscos dessa sua atividade calculada.

O propósito é sempre de atenuar ou excluir a culpa de maneira prévia. Continua SANTOS tangendo que

A não identificação de pessoas que hospeda em seu site, não o exime da responsabilidade direta, se o anônimo perpetrar algum ataque causador de dano moral. Não exigindo a identificação dos seus usuários, assume o ônus e a culpa pelo atuar indiscreto, criminoso ou ofensivo à honra e intimidade acaso cometido. (SANTOS, 2001, p.143)

Conforme brevemente exposto, cada conexão de internet possui um número de IP, que nada mais é do que o número que o usuário adquire perante o provedor de acesso para que possa usufruir da Internet. Funciona como se fosse o telefone; cada usuário tem seu número e o utiliza para conectar com outros números.

Da mesma forma, os provedores de Internet possuem meios para identificar tais números em toda conexão estabelecida por um usuário ou visitante do site. Ou seja, para que qualquer usuário da Internet se conecte a um determinado site, automaticamente antes mesmo de carregar a página em questão, o provedor já recebe os dados do usuário que está tentando a conexão.

Tendo em vista o recebimento e o conhecimento dos dados do usuário, conforme acima delineado, é dever do provedor de conteúdo (bem como de demais provedores de internet) manter as informações recebidas pela utilização de seus serviços. Isso se dá em decorrência de possível ato ilícito que possa ser perpetrado por usuário, de forma que o

provedor de conteúdo deve fornecer as informações a fim de que não responda solidariamente pelo ato.

No que tange o tempo em que tais informações devem ser mantidas, na ausência de lei específica que regulamente a questão, o recomendado é que se observe o prazo prescricional de três anos para a proposição de ações objetivando a reparação civil (LEONARDI, 2005. p. 55).

LEONARDI (2005, p. 55) ainda cita em sua obra que “os provedores de acesso ficam obrigados a registrar todas as transações realizadas por meio de seus serviços, originadas no usuário ou a ele destinadas, devendo preservar tais registros pelo prazo de três anos”.

O dever de segurança de todos os provedores de Internet, mas em especial dos provedores de conteúdo deve acompanhar a dinamicidade das relações da rede e as tecnologias que surgem diariamente. Por tal motivo, o rol de medidas a serem tomadas visando a segurança, aqui citado, é exemplificativo e não exaustivo.

Feita a consideração, o último dever de segurança aqui citado será o dever do provedor de conteúdo de manter em sigilo os dados de seus usuários.

Este dever decorre e previsão Constitucional, elencado expressamente no inciso X do artigo 5º da nossa Carta Magna.

Desta forma, é dever do provedor de conteúdo de manter em sigilo os dados cadastrais fornecidos pelo usuário e de conexão, estes obtidos de forma automática, sob pena de responsabilização civil. Ressalvam-se os casos em que, por ordem judicial ou até mesmo policial, o provedor de conteúdo seja obrigado a fornecer as informações, caso em que a regra se inverte: no caso de não fornecimento, o provedor de conteúdo pode ser responsabilizado solidariamente ou até subsidiariamente em relação ao infrator.

### 3.2 DEVER DE INFORMAÇÃO

Conforme será estudado adiante, o provedor de conteúdo pode ser enquadrado como “fornecedor” de serviços, nos termos do artigo 3º, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Diante de tal situação e tendo em vista o iminente risco de dano que os provedores estão sujeitos, uma vez que milhões, senão bilhões de usuários interagem por meio daqueles diariamente, na inexistência de lei específica que regulamente as atividades virtuais, o artigo 14 do Código Consumerista prevê o dever de informação dos fornecedores afim de delimitar a fruição dos seus serviços e os riscos dele decorrentes.

Bruno MIRAGEM (2009) entende que

Em se tratando das relações de consumo por intermédio da Internet, o dever de informar do fornecedor decorre de positivação legal de um direito básico do consumidor à informação, desdobrado por uma série de disposições específicas relativas a informação de distintos aspectos da relação de consumo.

O dever de informar, portanto, tem por escopo a prevenção de danos, de forma a deixar claro ao usuário do serviço provido acerca das restrições e riscos que a utilização indevida ou inadequada dos conteúdos, ou até mesmo a utilização regular, podem ensejar.

Sob outro enfoque, o dever de informação se faz necessário entre os provedores de conteúdo e as autoridades policiais ou judiciárias, uma vez que havendo uma suspeita de conduta ilícita, aqueles disponibilizem de forma imediata todas as informações que possam levar as autoridades à consecução do fim obtido, qual seja a identificação e produção de provas contra o transgressor. É o que entende Regma JANEIRO:

Em relação aos dados do usuário devem os provedores de internet manter uma conduta inicial e geral de sigilo dos mesmos, mas uma vez intimados/notificados por Autoridade Policial ou Judiciária para apontarem os dados do usuário que tenha agido ilicitamente, deverão informá-los, sob pena de responderem subsidiariamente com os efetivos causadores do dano (JANEIRO, 2013. p. 9722).

É de interesse dos provedores de internet, mais especificamente para o presente trabalho dos provedores de conteúdo, fornecerem as informações pleiteadas pelas autoridades competentes, uma vez que na ausência de tal divulgação podem ser condenados solidária ou subsidiariamente por um possível dano causado.

Compartilha do entendimento Sônia Aguiar do Amaral VIEIRA (2002, p. 145), defendendo que "a responsabilidade somente poderá ser invocada, caso o ISP e o hosting service providers, avisados sobre o conteúdo ilícito da página, insistirem em mantê-la".

Assim, o dever de informação do provedor de conteúdo se dá em duas diferentes esferas: perante seu usuário e perante as autoridades, quando solicitado.

## **4 RESPONSABILIDADE CIVIL**

### **4.1 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO CIVIL DE 2002: BREVES APONTAMENTOS**

No Direito brasileiro, a Responsabilidade Civil tem por escopo delinear aos indivíduos um dever de conduta (THEODORO JUNIOR, 2011). Quando decorrente do desrespeito contratual, advém de um vínculo de direitos e deveres da relação obrigacional preexistente. Importante, também, é a extracontratual, ou chamada de aquiliana, que decorre simplesmente dos atos e fatos ocorridos no dia-a-dia de todos os indivíduos, surgindo a partir de uma lesão a um direito subjetivo, sem a prévia existência de uma relação jurídica<sup>2</sup>.

Na Responsabilidade Civil Contratual, havendo uma transgressão a um dever gerado em um negócio jurídico ou qualquer outra obrigação, caracteriza-se um ilícito negocial, chamado de ilícito contratual (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 15). Em regra acontece pelo inadimplemento dos termos contratados, o qual da ensejo à responsabilização civil do transgressor. De acordo com Sergio CAVALIERI FILHO (2010, p. 15-16):

Se preexiste um vínculo obrigacional, e o dever de indenizar é consequência do inadimplemento, temos a responsabilidade contratual, também chamada de ilícito contratual ou relativo.

(...)

Haverá responsabilidade contratual quando o dever jurídico violado (inadimplemento ou ilícito contratual) estiver previsto no contrato. A norma convencional já define o comportamento dos contratantes e o dever específico a cuja observância ficam adstritos. E como o contrato estabelece um vínculo jurídico entre os contratantes, costuma-se também dizer que na responsabilidade contratual já há uma relação jurídica preexistente entre as partes (...).

O dever de conduta acima mencionado deve ser seguido pelos indivíduos em todas suas relações cotidianas de forma a não transgredir as normas de nosso ordenamento, porém quando infringidas gera-se ao infrator o dever de reparar eventuais danos causados ao lesado.

O dano reparável, segundo conceitua Antonio Lindbergh C. MONTENEGRO (1986, p. 32).

É todo prejuízo que o sujeito de direitos sofra através da violação dos seus bens jurídicos, com exceção única daquele que a si mesmo tenha inferido o próprio lesado: esse é juridicamente irrelevante. (...) Nem todo prejuízo, portanto, rende azo à indenização. Preciso é que a vítima demonstre também que o prejuízo constitua um fato violador de um interesse juridicamente tutelado do qual seja ela o titular.

---

<sup>2</sup> Claudia Lima Marques (*in Contratos no Código de Defesa do Consumidor*: novo regime das relações contratuais. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006), aduz que a responsabilidade civil contratual e extracontratual estão superadas, sendo um instituto antiquado no que concerne à utilização do Código de Defesa do Consumidor. Na sua visão o que existe é um dever de reparação dos danos causados pelo fornecedor aos consumidores, sejam eles consumidores em sentido estrito (*strictu sensu*) ou equiparado no Código de Defesa do Consumidor. Portanto, independe se o consumidor contratou diretamente com o fornecedor ou se somente é vítima do evento causado, devendo sempre, em caso de dano, ser reparado da forma adequada ao caso concreto.

Nesse sentido, observam-se duas vertentes da responsabilidade civil, sendo elas a Responsabilidade Civil Subjetiva e a Responsabilidade Civil Objetiva.

Na Responsabilidade Civil Subjetiva, diversos elementos devem ser analisados para verificar a real existência de uma responsabilidade passível de reparação, são os chamados Pressupostos da Responsabilidade Civil. Configuram-se com a efetiva ocorrência de um ato ilícito, tipificados no artigo 186 do Código Civil Brasileiro de 2002, que dispõe que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”, ou seja, o ato ilícito pode ser derivado de uma ação ou omissão que cause dano a um determinado indivíduo.

Os principais e mais comuns pressupostos da Responsabilidade Civil Subjetiva, portanto, se subdividem em: a) conduta culposa *lato sensu* (culpa em sentido estrito e dolo); b) nexos causal; c) dano.

Aqui, o importante é a vontade, a culpa (em sentido amplo) do agente ao causar o dano. Diante disso, aponta-se a existência de pressupostos para que se configure a responsabilização civil de um agente na produção de um resultado danoso à uma vítima.

A conduta culposa *lato sensu* se subdivide em dolo, que compreende a intenção por meio de uma ação ou omissão do causador em, de fato, causar aquele dano à outrem, uma conduta intencional de provocar o resultado ilícito; e culpa em sentido estrito, na qual não há uma conduta intencional do causador do dano, porém uma inobservância de cuidado. Nas palavras de José de AGUIAR DIAS (2006, p. 149),

A culpa é falta de diligência na observância da norma de conduta, isto é, o desprezo, por parte do agente, do esforço necessário para observá-la, com resultado, não objetivado, mas previsível, desde que o agente se detivesse na consideração das consequências eventuais da sua atitude.

Assim, o dever de cuidado consiste na observância da conduta humana, de forma a excluir ou minimizar ao máximo a possibilidade de causar dano a outra pessoa. Tal cautela não se restringe ao “esforço da vontade para avaliar e determinar a conduta adequada ao cumprimento do dever, mas também os conhecimentos e a capacidade ou aptidão exigíveis das pessoas” (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 33). Desta forma, conclui-se que a conduta culposa em sentido estrito se exterioriza por meio da imperícia, imprudência e negligência do agente, o qual sem intenção provoca dano a uma determinada pessoa. De modo sistemático, a imperícia consiste na realização de uma conduta sem que se tenha o conhecimento necessário para tal; a imprudência é a inobservância de regras, a ausência de moderação ou precaução, o

agir perigosamente; já a negligência seria a falta de cuidado, a falta de atenção, a indolência perante uma situação.

O nexo causal, ou nexo de causalidade pode ser considerado um dos pressupostos mais importantes da Responsabilidade Civil. Isto, pois é o pressuposto que indicará se a conduta do agente deu causa ao resultado danoso. O nexo causal consiste na correlação entre a existência do dano e a conduta que o originou. Assim, não basta a ocorrência de uma conduta ilícita e o sofrimento de um dano, uma vez que independentes eles não geram a responsabilidade civil e, por conseguinte o dever de reparação. Deve haver uma real conexão entre a prática do ato ilícito e a ocorrência do dano, que se dá por meio do nexo causal. Trata-se de uma relação de causa, de consequência, na qual a reparação do dano pela responsabilidade civil só existe caso o dano suportado tenha sido causado efetivamente em razão da conduta ilícita apontada.

O dano constitui o fator que determina se haverá a busca de uma responsabilidade civil para então enquadrá-la a um indivíduo. Somente na ocorrência de um dano é que se irá buscar o conhecimento acerca de uma conduta culposa e por fim será feita a análise da existência de um nexo causal entre a conduta culposa e o dano sofrido. Paulo de Tarso Vieira SANSEVERINO acredita que a ocorrência de um dano ou prejuízo, independente de sua significância, gera um desequilíbrio social, passível de reparação (SANSEVERINO, 2010, p. 220), ou seja, dá ensejo à responsabilidade civil do causador do dano.

Deste modo, o dano deve existir de acordo com uma quebra da norma jurídica, ou ainda, como veremos, pela inobservância de um dever de cuidado. Segundo Roberto ALTHEIM (2008, p. 88),

A verificação da existência de interesse juridicamente tutelado se dá pelo exame das normas jurídicas. Se o prejuízo pode ser reconhecido como antijurídico é porque o interesse atingido é juridicamente tutelado, o que o caracteriza como dano indenizável.

A partir da entrada em vigor da Constituição Federal de 1988 e posteriormente com a promulgação do Código Civil de 2002, o ordenamento jurídico brasileiro perdeu o seu caráter patrimonialista, uma vez que o reconhecimento e a proteção constitucional dos direitos de personalidade deram ao Direito brasileiro um caráter personalista, preocupado primeiramente com o indivíduo em si e somente em segundo plano com os bens materiais. É o que considera Julio César FINGER (2000, p. 94-95):

O direito civil, de um direito-proprietário, passa a ser visto como uma regularização de interesses do homem que convive em sociedade, que deve ter um lugar apto a propiciar seu desenvolvimento com dignidade. Fala-se, portanto, em uma despatrimonialização do direito civil, como consequência da sua constitucionalização.

Diante desse advento, veio à tona a preocupação com os danos morais, que até então não eram discutidos e considerados da forma que merecem. Posto isso, a intenção aqui é demonstrar que o dano sofrido pelo agente pode ocorrer tanto na esfera patrimonial quanto na esfera moral. Neste diapasão, Mário Júlio Almeida COSTA conceitua “Dano ou prejuízo como toda ofensa a bens ou interesses alheios protegidos pela ordem jurídica” (COSTA, 1991, p. 477).

Entendemos, portanto, os ditos “interesses alheios” como os danos de origem não-patrimonial, uma vez que os danos de origem patrimonial foram englobados em “bens”. Os danos, então, são causados pela exteriorização da vontade de um indivíduo que, propositalmente (por meio do dolo) ou sem observar o cuidado necessário (culpa) invade a esfera patrimonial ou pessoal de um determinado indivíduo, causando a este um prejuízo passível de reparação.

Conforme já aduzido, a modernização do Direito brasileiro começou a surgir com a Constituição Federal de 1988 a qual deu ensejo ao Código Civil de 2002, bem como aos diversos microssistemas que habitam o nosso ordenamento jurídico atual. Entre eles adveio o Código de Defesa do Consumidor, o qual merece um tópico específico.

#### 4.2 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988 dispôs acerca da necessidade da criação de um Código de Defesa do Consumidor, bem como colocou a nível constitucional, por meio do inciso XXXII do seu artigo 5º a necessidade da defesa do fornecedor como direito e garantia individual.

Diante desta necessidade de garantir os direitos dos indivíduos, o Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilização civil dos fornecedores que de alguma forma causem dano ao consumidor. Ante tal responsabilização civil, entende-se que, via de regra, na relação de consumo há uma responsabilidade objetiva do fornecedor, o qual, mesmo sem incorrer em culpa *lato sensu* deve responder pelos danos causados ao consumidor. Nesse sentido, CAVALIEIR FILHO (2010, p. 46) expõe:

Tenho como certo que a responsabilidade civil nas relações de consumo é a última etapa dessa longa evolução da responsabilidade civil. Para enfrentar a nova realidade decorrente da Revolução Industrial e do desenvolvimento tecnológico e científico, o Código do Consumidor engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade civil tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor.

Da mesma forma, SANSEVERINO (2010, p. 46) acredita que o risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor enseja a objetivação da responsabilidade civil, alegando que “Conferiu-se maior importância ao dano sofrido pela vítima, como fator de desequilíbrio social, e se dispensou a presença de culpa no fato gerador da obrigação de indenizar.

Ato contínuo, discorre que

A responsabilidade objetiva fundamenta-se, assim, na noção de risco social. É um risco que está implícito em determinadas atividades, como a indústria, os meios de transporte de massa, as fontes de energia.

(...)

Na responsabilidade pelo risco, há uma socialização dessa noção, estabelecendo-se que o dano vai ser suportado por pessoa diversa da que resultaria da aplicação da regra geral acima indicada. Em vez de se atribuir as consequências do fato danoso, em que não se conseguiu apontar a ocorrência de culpa, à própria vítima, imputa-se a responsabilidade ao titular do empreendimento que desencadeou a ocorrência do evento. (SANSEVERINO, 2010, p. 47)

Dentro da responsabilidade civil do Código de Defesa do Consumidor observamos que tal responsabilidade está objetivada. O fato do produto ou do serviço são verificados quando existe falha na segurança esperada. Já o vício do produto ou do serviço, quando há simples falha no que se espera do produto, no seu valor, na sua prestabilidade ou na sua adequação (MARQUES, BENJAMIN e MIRAGEM, 2010, p. 379). No entanto, o que se espera é a ausência de fatos ou vícios nos produtos ou serviços, garantindo ao consumidor o que realmente se espera na hora de adquiri-los, “Assim, os produtos ou serviços prestados trariam em si uma garantia de adequação para o seu uso e, até mesmo, uma garantia referente à segurança que deles se espera”. (MARQUES, BENJAMIN e MIRAGEM, 2010, p. 379)

Diante do exposto, o que se observa é que a responsabilidade existente no Código de Defesa do Consumidor é objetiva, portanto independente da culpa do fornecedor, podendo ser exercida sobre o fato ou o vício do produto, como prevê o art. 14 da codificação consumerista.

No entanto, conforme será abrangido na sequência, a responsabilidade que decorre dos provedores de conteúdo pode se dar pelos atos praticados pelo próprio provedor ou atos praticados por terceiros, de modo que a aplicação ou não do Código de Defesa do Consumidor deve ser analisada em cada caso concreto.

### 4.3 RESPONSABILIDADE CIVIL DO PROVEDOR DE CONTEÚDO

A responsabilidade civil do provedor de conteúdo pode ser verificada sob dois enfoques: a responsabilidade pelos atos próprios, ou seja, pelo conteúdo que o próprio provedor, por meio de seus prepostos, disponibiliza na rede e também a responsabilidade por atos de terceiros, quando um utilizador do provedor de conteúdo disponibiliza informações ou dados na rede, sem o conhecimento e autorização prévia do provedor.

Cabe, portanto, a análise singular de cada um dos casos, conforme será abrangido.

#### 4.3.1 Por atos próprios

Conforme já delineado ao longo dos capítulos anteriores do presente trabalho, a responsabilidade civil por atos próprios do provedor de conteúdo advém do cometimento de um ato ilícito perpetrado pelo próprio provedor, por meio de seus prepostos.

Quando a responsabilização civil advém de atos próprios decorrentes de publicidade enganosa, informações incompletas ou incorretas acerca de algum produto ou mau funcionamento dos serviços, cabe a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, para o fim de que seja imputada a responsabilidade objetiva (sem verificação da culpa). É possível ainda a aplicação do Código Civil em casos de abusos no exercício da liberdade de manifestação de pensamento, a Lei de Imprensa quanto à liberdade de imprensa, a Lei de Direitos Autorais, nesses casos, bem como de demais leis específicas em outros casos (LEONARDI, 2005. p. 73). A apuração da responsabilidade, se objetiva ou subjetiva, também dar-se-á de forma casuística, conforme previsão legal de cada situação.

Nesse sentido, a publicação pelo provedor de conteúdo de material ilícito, que possa gerar uma ofensa de cunho material ou moral a um terceiro enseja reparação, conforme já delineado por importantes Tribunais brasileiros, bem como pelo Superior Tribunal de Justiça<sup>3</sup>.

Deste modo, quando um ato ilícito perpetrado pelo provedor de conteúdo ou por quem o represente gera dano a um terceiro, há um dever reparatório a ser analisado de acordo com a natureza da infração, podendo a responsabilidade ser aferida objetiva ou subjetivamente, de acordo com a previsão legal específica.

Cabe asseverar que o provedor de conteúdo, em muitos casos, pode ser considerado como fornecedor, razão pela qual acima foi dedicado tópico exclusivo, de forma a ensejar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, mesmo não havendo uma

---

<sup>3</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1381610/RS. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 03/09/2013.

remuneração direta do consumidor para com ele, recebe de forma indireta ganhos pelo fornecimento dos serviços, seja com publicidade ou outras formas de faturamento.

#### 4.3.2 Por atos de terceiros

Finalmente é chegado o ponto mais importante do presente trabalho. A responsabilidade civil dos provedores de conteúdo, decorrente de atos de terceiros vem sendo amplamente discutida por juristas e até mesmo por utilizadores de provedores de conteúdo a fim de que se estabeleça até que ponto a responsabilidade é apenas de quem cometeu um ato ilícito, divulgando-o em provedores de conteúdo e quando estes devem ser responsabilizados por atos de seus usuários.

A grande discussão reside, principalmente, no que concerne às redes sociais. Hoje, no Brasil e em todo o mundo é difícil encontrar uma pessoa que não possua inscrição em, ao menos, uma rede social. E mais, muitas pessoas possuem inscrição e utilizam diariamente várias redes sociais.

Há uma diversidade imensa de redes sociais ativas e com milhões, senão bilhões de usuários conectados a todo momento. Dentre elas, há redes de interação pessoal, compartilhamento de fotos, compartilhamento de vídeos, mensagens curtas, compartilhamento de vídeos, chats e até mesmo redes sociais voltadas para a área profissional, além de muitas outras.

Diante disso e em decorrência da globalização vivida na atualidade, chega a ser impossível mensurar o número de interações realizadas diariamente em toda a Internet, fato que acarreta a possibilidade de cometimento de muitos atos ilícitos por usuários.

Ações como compartilhamento de fotos, vídeos, músicas e textos sem o devido crédito ao autor, imagens ou vídeos que ferem os direitos da personalidade, mensagens com conteúdo ofensivo, publicidade enganosa, entre tantos outros atos ilícitos são cometidos comumente nos provedores de conteúdo. No entanto, quando estes podem ser responsabilizados por atos de terceiros? Há um dever de vigilância ou controle prévio das postagens dos usuários?

As duas perguntas acima devem ser respondidas de forma conjunta e, como já abrangido, a legislação é utilizada apenas de forma complementar, vez que não há Lei específica para os casos em questão. Desta forma, importante se valer da doutrina e jurisprudência, ambas em fase de amadurecimento.

Inicialmente, valem as palavras de LEONARDI (2005, p. 109):

Os provedores de conteúdo serão responsáveis pelas informações de autoria de terceiros quando exercerem controle editorial sobre o que é ou não disponibilizado em seu web site. Em alguns casos, o conteúdo disponibilizado por usuários não é monitorado, nem tampouco sujeito à qualquer edição, especialmente quando a inserção das informações ocorre de modo automatizado ou imediato.

Assim, quando algum conteúdo fica pendente de autorização por parte do provedor de conteúdo, antes de ser disponibilizado na rede e, após um juízo de valor, o provedor libera o conteúdo, haverá responsabilidade solidária deste para com quem efetuou a postagem, é o que ocorreu em um caso do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul.<sup>4</sup>

No entanto, o provedor de conteúdo não tem a obrigação de realizar de forma prévia o controle dos conteúdo inserido no ambiente virtual pelos seus usuários, tendo em vista que tal fato seria uma restrição ao direito de expressão, constitucionalmente garantido pelo art. 5º, IX de nossa Carta Magna, bem como pelo sigilo da correspondência e das comunicações, previstos pelo art. 5º, XII, também da Constituição Federal.

Não obstante isso, a realização de um controle prévio também ensejaria uma problemática muito maior: a grande demora na liberação do conteúdo, a contratação de inúmeros funcionários para exercer tal verificação, por parte do provedor de conteúdo, bem como uma possível cobrança pelos serviços, que hoje, em sua grande maioria são gratuitos. A relação é lógica, uma vez que a necessidade de mais pessoal para efetuar o controle prévio demandaria altíssimos custos, e o provedor de conteúdo dificilmente conseguiria manter seus serviços em funcionamento sem que efetuasse cobranças de seus usuários, fato que tolheria o interesse de muitos utilizadores.

Nesse diapasão, outro problema levantado seria a possível eliminação de um dos maiores atrativos da Internet, justamente a agilidade e facilidade na comunicação<sup>5</sup>.

Conclui-se, portanto, que é desnecessário um dever prévio de vigilância sobre o conteúdo a ser postado por um usuário de um provedor de conteúdo, no entanto quando existe tal vigilância, citado como um controle editorial, o provedor de conteúdo responde de forma solidária com o autor ou transmissor da informação, no caso de reparação de dano pela responsabilidade civil.

Já, na inexistência de controle prévio do conteúdo a ser postado pelo usuário, em regra, o provedor de conteúdo não responde por eventuais ilícitos, no entanto apenas se cumprir com seus deveres de conduta, estudados em capítulo anterior.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> MATO GROSSO DO SUL. Tribunal Regional Eleitoral. Representação n. 346444/RP. Relatora: Tânia Garcia de Freitas Borges. Campo Grande, 27/08/2010.

<sup>5</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.186.616/MG. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 23/08/2011.

Conforme o entendimento já assente na jurisprudência, representado por meio do julgado acima colacionado, o provedor de conteúdo não responderá pelo ato ilícito cometido por seu usuário, quando retirar imediatamente o conteúdo ofensivo, assim que notificado, bem como deve ter registrado o número de protocolo (IP) do usuário que cometedor da infração, tudo isso em respeito aos deveres de conduta, já estudados.

A título ilustrativo, na inércia ou omissão do provedor de conteúdo, quando notificado acerca de conteúdo ilícito, este será responsabilizado solidariamente com o usuário que cometeu o ato.<sup>7</sup>

Diante de tudo que foi exposto, verifica-se que a responsabilização civil do provedor de conteúdo depende do caso concreto a ser verificado, de forma a depender de inúmeros fatores e poder ser verificada de acordo com diferentes diplomas legais, a depender da natureza do ilícito cometido.

## **5 CONCLUSÃO**

Diante de tudo que se expôs, a intenção do presente trabalho é de formar mais uma obra no dinâmico e vasto campo da responsabilidade civil nas relações da Internet, com enfoque específico aos provedores de conteúdo, mais especificamente às redes sociais que tanto crescem nos mais diferenciados assuntos.

Inicialmente, se fez necessária uma conceituação básica do que é Internet, como funciona e como chega ao nosso alcance. Posteriormente, uma necessária diferenciação entre os provedores de serviços existentes, uma vez que as responsabilidades de cada um são diferentes, até em razão de a prestação de serviços entre uns e outros poder ser totalmente diversa.

Antes de adentrar especificamente na responsabilização civil dos provedores de conteúdo, o breve estudo de alguns deveres inerentes à atividade desempenhada por estes já pode iniciar uma construção de como se daria a responsabilidade. Dentre os deveres, foi possível subdividi-los em três grupos: dever de segurança, dever de informação e dever de lealdade, divisão esta ainda pobre na doutrina, que se limita em elencar diversos deveres, mas sem agrupá-los.

---

<sup>6</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1306066/MT. Relator: Min. Sidnei Beneti. Brasília, 02/05/2012.

<sup>7</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial n. 137944/RS. Relator: Min. Antonio Carlos Ferreira. Brasília, 21/03/2013.

Em seguida, uma breve noção da responsabilidade civil no Código Civil de 2002 e também no Código de Defesa do Consumidor, diplomas legais que são usualmente invocados quando se trata da responsabilidade civil de provedores de internet no geral.

Enfim, a responsabilidade civil do provedor de conteúdo ainda não tem uma regulamentação legal que a especifique, em decorrência do moroso e burocrático processo legislativo brasileiro. Diante de tal fato, a doutrina e jurisprudência dos melhores autores e tribunais brasileiros foram invocadas, a fim de que se chegasse a uma consensualidade acerca dos casos em que os provedores de conteúdo são responsáveis pelos conteúdos disponibilizados em seus domínios, bem como dos casos em que não há uma responsabilização pelos conteúdos postados, tudo ilustrado por decisões acerca de tema condizente.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR DIAS, José de. **Da Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

ALTHEIM, Roberto. **Direito de danos: pressupostos contemporâneos do dever de indenizar**. Curitiba: Juruá, 2008.

BRANDINO, Wandreson Luiz. **Conceitos Básicos de INTERNET**. Vitória – ES. Abril/1997. Disponível em: <<http://www.wandreson.com/download/training-networking-internet.pdf>>. Acesso em 20/06/2013.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em 10/07/2013.

\_\_\_\_\_. Código Civil. Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em 10/07/2013.

\_\_\_\_\_. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm#adct](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm#adct)>. Acesso em 10/07/2013.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CHAVES, Antonio. **Imprensa, captação audiovisual, informativa e os direitos da personalidade**, in Revista dos Tribunais 729, jul/1996.

COSTA, Mário Júlio de Almeida. **Aspectos Modernos do direito das obrigações**. Estudos de direito civil brasileiro e português. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991.

DOMINGUES, Alessandra de Azevedo. **Formatos e Classificações da Publicidade Eletrônica e seus Controles Legais: licitudes e ilicitudes**. In: LUCCA, Newton de, SIMÃO FILHO, Adalberto (Coord.). **Direito e Internet: Aspectos Jurídicos Relevantes**. São Paulo: Quartier Latin, 2008. v. 2.

FINGER, Julio César. **Constituição e Direito Privado: algumas notas sobre a chamada constitucionalização do direito civil**. In: SARLET, Ingo Wolfgang (org.). **A Constituição Concretizada: construindo pontes com o público e o privado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2000.

GRECO, Marco Aurélio. **Internet e Direito**. 2 ed. São Paulo: Dialética, 2000.

JANEIRO, Regma. **Os deveres de conduta prévia dos provedores de internet**. Revista do Instituto Brasileiro de Direito, Ano 2, nº 9, 2013.

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

LEMOS, R.; WAISBERG I. **Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet**, in Conflitos sobre nomes de domínio e outras questões jurídicas da Internet. São Paulo: RT, 2003.

LEONARDI, MARCEL. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005.

MARQUES, Claudia Lima, BENJAMIN, Antônio Herman V., MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: novo regime das relações contratuais. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MIRAGEM, BRUNO. **Responsabilidade por danos na sociedade de informação e proteção do consumidor**: desafios atuais da regulação jurídica da Internet. Revista de Direito do Consumidor, v. 8, abr.-jun., 2009.

MONTENEGRO, Antonio Lindbergh C. **Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Anaconda Cultural, 1986.

MORAES, Júlio. **Conceito de internet e intranet e principais navegadores**. São Luís - MA, 15/11/2011. Disponível em <<http://www.juliomoraes.com/pt/2008/08/conceito-de-internet-e-intranet-e-principais-navegadores>>. Acesso em 20/06/2013.

REDE NACIONAL DE PESQUISA. **Popularização da Internet**: introdução ao uso de correio eletrônico e web. Disponível em: [http://www.rnp.br/\\_arquivo/documentos/ref0186.pdf](http://www.rnp.br/_arquivo/documentos/ref0186.pdf). Acesso em 28/06/2013

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. 3 ed. São Paulo: Saraiva. 2010.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano moral na Internet**: São Paulo: Método, 2001.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Responsabilidade Civil: Noções Gerais. Responsabilidade Objetiva e Subjetiva. In: RODRIGUES JUNIOR, Otávio Luiz; MAMEDE, Gladston; ROCHA, Maria Vital da (coordenadores). **Responsabilidade Civil Contemporânea**: Em Homenagem a Sílvio de Salvo Venosa. São Paulo: Atlas, 2011.

VIEIRA, S. A. A., **Inviolabilidade da vida privada e da intimidade pelos meios eletrônicos**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2002.