

## **INTRODUÇÃO**

A internet, como conhecida hoje, é talvez o mais dinâmico instrumento de comunicação interpessoal existente no planeta, e por essa razão permite a conexão de bilhões de pessoas à educação, lazer, informações cotidianas e inúmeras outras possibilidades cuja individualização não se faz prioritária. Essa característica pode ser atribuída ao próprio desenvolvimento da sociedade que, modernizada em suas tecnologias, transfere para a rede mundial de computadores os relacionamentos até então estabelecidos com parentes, vizinhos e amigos próximos.

Ocorre que a internet nem sempre se mostrou esse instrumento dinamizador, tendo passado por algumas etapas ‘evolutivas’ desde o momento da sua concepção, até a realidade vivenciada nestes primeiros quinze anos do século XXI. Variações de plataformas, utilizadores e mecanismos de busca e indexação, podem ser citadas como as principais consequências decorrentes de uma migração da web 1.0 para a web 2.0, em que há maior interatividade e participação do usuário dos serviços.

Há que se ressaltar também que, com a maior participação (e integração) dos usuários, diversos problemas tem sido constatados (e enfrentados) por esses, o que gera para eles a possibilidade de buscar a responsabilização daquele que eventualmente possa ter lhe causado um dano (usualmente à honra). Nesse sentido, se faz necessária a participação do Estado, para regulamentar as condutas permitidas aos usuários e, em sendo constatado dano a eles, intervir para possibilitar a reparação do dano.

Instado por essas problemáticas, o presente artigo tem o escopo de demonstrar, de forma direta, alguns conceitos relativos a internet, analisando-a como instrumento dinamizador das relações interpessoais, os problemas advindos da utilização (e também da má-utilização) da internet, bem como o papel do Estado na gerência desse tipo de serviço, buscando atribuir ao tema, um olhar estritamente jurídico, mas que por vezes, será permeado por conceitos obtidos junto a outras áreas (notadamente a área de informática).

### **1. DA MUNDIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES PESSOAIS: CONECTIVIDADE, CONFLITOS E SOCIEDADE.**

Todo trabalho carece de prévia estruturação, seja ela ‘teórica’, seja ela ‘prática’. Ao arquitetar como se daria a realização do presente trabalho diversas dúvidas surgiram acerca da sua organização e disposição nas laudas que se apresentam, mormente porque se a pretensão é

discutir os problemas advindos das relações pessoais que se desdobram através da internet, é de fundamental importância que haja a explicitação de conceitos ligados à essa. Por outro lado, se faz necessária também a análise das relações interpessoais e, o que mais importa por ora, dos conflitos decorrentes dessas relações estabelecidas entre os cidadãos.

Partindo dessa premissa, não seria desarrazoado afirmar que em toda sociedade há conflito (que notadamente se apresenta de forma física ou ideológica – embora não exclusivas), seja ele desencadeado pelos mais variados motivos e, se tomado como uma característica das sociedades, também é possível afirmar que esse mesmo conflito evoluiu, acompanhando o desenvolvimento daquela sociedade que ele integra.

Há que se ressaltar, contudo, que não se pode ficar adstrito somente aos aspectos negativos que o conflito gera para pessoas e sociedades, mas há que se direcionar a análise, ainda que de forma incipiente, também aspectos positivos, sendo ele um fator social ‘necessário’, conforme assevera Georg Simmel (1983, p. 124):

É claro que provavelmente não existe unidade social onde correntes convergentes e divergentes não estão inseparavelmente entrelaçadas. Um grupo absolutamente centrípeto e harmonioso, uma “união” pura (*Vereinigung*) não só é empiricamente irreal, como não poderia mostrar um processo de vida real. (...) Assim como o universo precisa de “amor e ódio”, isto é, de forças de atração e de forças de repulsão, para que tenha uma forma qualquer, assim também a sociedade, para alcançar uma determinada configuração, precisa de quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis.

Assim sendo o que se verifica é justamente a necessária existência dos conflitos como fator de relevância para a sociedade e, ao longo dos séculos, o conflito tem adotado diversas formas diferentes, passando a ocupar, no momento atual, um campo até então não visitado, a internet.

Pode-se mencionar que um dos benefícios da internet talvez tenha sido a derrubada de barreiras físicas e a aproximação das pessoas, não importando sua localização geográfica. Negócios, acordos e relacionamentos, são firmados sem que as pessoas estejam presentes em um mesmo local, as vezes situadas a milhares de quilômetros de distância, intermediadas por um dispositivo de áudio, vídeo e a internet.

Assim como são firmados acordos, celebrados contratos, comercializados produtos, a internet também apresenta sua faceta negativa. Atribui-se também a ela a facilitação da comunicação de grupos terroristas que propagam suas ideias ao redor do mundo, produzindo igualmente ataques, destruição e crimes contra a humanidade. Mas não deve prevalecer esse ponto.

Embora utilizada como instrumento para divulgação de ideias e propósitos terroristas, a internet é igualmente utilizada por pessoas insatisfeitas, coletivos oprimidos e grupos descontentes, como ferramenta de formação e propagação de ações coletivas com objetivos variados, mas quase sempre com a intenção de evidenciar a necessidade de mudanças sociais.

Manuel Castells, relata em sua obra 'redes de indignação e esperança' que os movimentos sociais se espalharam ao longo do mundo, tendo a internet como veículo de contaminação, movimentos que surgiram não apenas como consequência da pobreza, crise econômica ou falta de democracia, mas além disso, da humilhação provocada pelo cinismo das pessoas que estavam no poder (CASTELLS 2003, p. 7-8); tais movimentos representam mais do que o descontentamento com uma ideologia partidária, um plano econômico vigente, uma ação adotada por determinado governo. Tais movimentos tem em sua origem a real intenção de buscar a dignidade em meio ao sofrimento da humilhação (CASTELLS 2003, p. 7-8).

Segundo o mesmo autor, tais movimentos se iniciaram em países distintos, e serviram como ignição para uma série de movimentos que se sucederia logo após, tendo como ponto de partida a Tunísia e a Islândia, em 2009 e 2011 (CASTELLS 2003, p. 7-8) e logo após se espalhariam por todo mundo, tendo reflexos nos Estados Unidos da América, Espanha, Brasil, dentre outros países ao redor do mundo.

O que mais poderia ser ressaltado além do fato de se verificar, quase que como uma 'reação em cadeia', a sucessão de diversas e variadas insurgências sociais ao redor de todo o mundo? O fato de que a realização de tais movimentos talvez só tenha sido possível, por haver entre eles um ponto conexo até então não verificado na história da humanidade: a facilitação na propagação de informações através de um meio único, a internet.

Basta uma simples retrospectiva histórica para que seja possível corroborar a importância da internet na divulgação de tais movimentos. Como imaginar os povos antigos se comunicando e divulgando suas batalhas através de um meio de comunicação que, além de incentivar, apresentaria, em tempo real, as conquistas obtidas? O que seria da história do mundo nessas condições? Sim, tal fato é inimaginável, e é isso que atribui à internet um papel de fundamental importância em todos esses movimentos sociais que se desdobram ao longo desses últimos anos nos mais variados cantos do planeta.

Como todo movimento, é preciso indicar ainda, um marco temporal. Não obstante o posicionamento de Manuel Castells, há relatos de que a internet já havia contribuído para a divulgação dos ideais contrários a globalização, tendo papel importante no evento chamado de 'Batalha de Seattle'.

O fato mencionado parece expandir a visão de Manuel Castells, que atribui à internet a participação nos movimentos sociais ocorridos a partir de 2009. Independente do momento histórico em que a internet tenha efetivamente começado a participar dos movimentos sociais, o que se percebe é que hoje, ela é uma espécie de instrumento indispensável para todos aqueles que buscam propagar movimentos organizados, captando interessados, divulgando estratégias e organizando encontros e reuniões, sejam elas contrárias a governos, ou meramente regras de conduta, como se verificou recentemente no Brasil com os chamados ‘rolezinhos’, ou ‘rolezinhos no shopping’<sup>1</sup>.

A internet é hoje, o canal de comunicação eleito pelas pessoas para que haja divulgação das insatisfações, sendo certo que os movimentos sociais adotaram um novo ‘formato’, com novas características que os diferem dos movimentos sociais até então conhecidos, onde a facilidade de comunicação ganha enorme relevância.

Nesse sentido, pode-se citar que os movimentos são simultaneamente locais e globais, uma vez que se desenvolvem em determinada localidade, mas estão conectados ao mundo inteiro, trocando experiências, debatendo ações, convocando atos; e que tais movimentos vivem o tempo atemporal (vivem o momento e projetam o tempo futuro; os movimentos são virais; as redes criam companheirismo e favorecem a cooperação e a solidariedade, ao passo que reduz a necessidade de um líder formal (CASTELLS, 2009, p. 159-163).

Com base em todos os argumentos pode-se vislumbrar a internet como vilã, quando ao contrário, a internet não é a causa, propriamente dita, dos movimentos sociais, mas tão somente o meio de propagação das ideias que permeiam a insatisfação dos manifestantes, o que foi muito bem esclarecido por Castells (2009, p. 159-163):

Os movimentos sociais em rede de nossa época são amplamente fundamentados na internet, que é um componente necessário, embora não suficiente, da ação coletiva. As redes sociais digitais baseadas na internet e nas plataformas sem fio são ferramentas decisivas para mobilizar, organizar, deliberar, coordenar e decidir. Mas o papel da internet ultrapassa a instrumentalidade: ela cria as condições para uma forma de prática comum que permite a um movimento sem liderança sobreviver, deliberar, coordenar e expandir-se.

Considerando a breve explanação sobre os conflitos, movimentos sociais e a internet como meio de divulgação dos ideais defendidos pelos atores de tais movimentos, e ainda, o papel assumido pela internet, que é de fundamental importância para o desenvolvimento desses

---

<sup>1</sup> Trata-se de manifestação social realizada no início do ano de 2014, em que jovens marcavam encontros nas redes sociais para visitarem shopping’s center’s. O movimento se iniciou em São Paulo e acabou angariando adeptos em outros Estados do Brasil, sendo necessária em alguns casos a intervenção do Poder Judiciário para tentar apaziguar as consequências decorrentes de tais eventos.

movimentos, passar-se-á a analisar no próximo tópico a evolução da internet, para se tornar o instrumento que hoje facilita a comunicação dos indivíduos em escala internacional.

## **2. A INTERNET E O TEMPO: DA ESTAGNAÇÃO À INTERATIVIDADE DO USUÁRIO**

A internet passou por grandes mudanças desde seu surgimento como o instrumento de comunicação (e interação) que se conhece atualmente. Por razões metodológicas, o presente trabalho não se debruçará sobre questões pertinentes a origem, ou desenvolvimento da internet, mas vai se ater a transformação mais emblemática pela qual passou esse instrumento, qual seja, a migração do sistema ‘inicial’, para o sistema ‘moderno’.

Em trabalho escrito por Tim O’Reilly é possível verificar que o conceito de ‘web 2.0’ começou em uma sessão de ‘brainstorm’ em uma conferência realizada entre Tim e ‘MediaLive International’. O autor cita como marco temporal o outono de 2001, como momento determinante para a ‘virada da internet’ (O’REILLY, 2007). A ‘web 2.0’, tem como principal característica o fato das páginas deixarem de ser estáticas, para se tornarem mais interativas para os usuários (abandonando o velho modelo, estritamente estático, sem interatividade).

Nessa nova forma de internet, as interfaces de rede adquiriram maior perfil de integração e comunicação com o usuário, o que permite interações tais quais a criação de postagens de comentários em blogs, a participação na elaboração de páginas da internet (páginas de livre edição – Wikipedia), a realização do carregamento de vídeos para sites específicos (tal qual o YouTube), além da utilização de programas de mensagens instantâneas (Windows Live Messenger, Skype), e ainda a interatividade via redes sociais como (Instagram, Twitter e Facebook, entre outros).

Outra característica marcante da denominada web 2.0 é o fato de que ela não se limita mais exclusivamente a plataforma dos computadores pessoais. A web 2.0 possibilita a utilização da internet pelos usuários em dispositivos móveis, ultrapassando a exclusividade de um único dispositivo, alcançando tablets, celulares e inúmeros outros dispositivos móveis.

E como se tem discutido, o desenvolvimento da web como plataforma estende essa ideia para aplicações sintéticas composta de serviços prestados por vários computadores. A transição da web 1.0 para a web 2.0 ressaltou claramente a inovação da participação da população na web, e permitiu, assim, aos usuários não só ficarem apenas na passividade de obter informações, mas também participarem da construção e modificação de conteúdo na web.

A integração do usuário com os programas, dispositivos e plataformas, foi determinante para fomentar a utilização da internet em larga escala, como conhecido atualmente. A cada dia é mais comum se deparar com pessoas tirando (e postando) fotos e vídeos a qualquer momento, em qualquer lugar, participando de reuniões dentro de vagões de metro, trens urbanos; realizando reuniões dentro de compartimentos individualizados, através das chamadas vídeo conferências, entre outras coisas.

Em recente relatório anual elaborado pela Organização das Nações Unidas (publicado em 30 de novembro de 2015), por intermédio da sua agência especializada para tecnologias da informação e da comunicação (International Telecommunication Union - ITU na sigla original, em inglês), estima-se que no ano de 2015 estejam conectadas à rede mundial de computadores, aproximadamente 3.2 bilhões de pessoas, enquanto que a população mundial se mantém na faixa de 7.2 bilhões de pessoas, o que representa 50% (cinquenta por cento) dos habitantes do planeta, conectados a internet<sup>2</sup>, isto é, pode-se entender, com base nos dados apontados que a cada duas pessoas, uma possui acesso à internet.

Um dos benefícios da grande conectividade dos usuários à rede é a possibilidade de participação desses nos movimentos citados em tópico anterior, que buscam melhores condições de vida, mas não é só. Talvez a grande contribuição quando se trata do debate jurídico mundial, tenha sido a possibilidade de ‘construção’ de uma Constituição, pela internet, conforme ocorreu com a Islândia (FILLMORE-PATRICK, 2013).

O impacto da crise mundial vivenciada no final da primeira década do século XXI, teve mais do que apenas repercussões econômicas na Islândia. O cenário que se apresentava, não só no mundo, como principalmente nesse país demandou algumas alterações não somente em relação a política financeira, como também na própria Constituição Islandesa. Para que as mudanças fossem realizadas os cidadãos islandeses começaram a se reunir em assembleias, grupos pequenos, e através de pequenos grupos de debates (de forma online), que tinham como objetivo possibilitar as mudanças estruturais necessárias. Uma nova Constituição emergiu desse processo e estava sendo deliberada pelo parlamento do país

A partir de 2008, com o colapso sofrido pela economia islandesa mais de 320 mil pessoas se insurgiram contra o partido conservador, demandando a alteração da Constituição. A crise teve como marco inicial o problema econômico gerado por mudanças realizadas pelo

---

<sup>2</sup> O relatório anual é elaborado após a análise de dados coletados em diversos países que se utilizam da internet. Para um esclarecimento maior sobre o tema, sugere-se a leitura do relatório completo, que contempla inúmeros outros dados relativos à utilização da internet ao redor do mundo, e encontra-se disponível no seguinte sítio: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015.aspx>.

partido independente (no início dos anos 2000) que teve como consequência um acesso mais fácil ao crédito bancário pela população como um todo, o que fez com que em meados do ano de 2008, os três maiores bancos do país detivessem algo em torno de 50 bilhões de créditos em ativos, o que representava, à época, algo nove vezes maior que o PIB do país (FILLMORE-PATRICK, 2013, p.2).

Como consequência do colapso financeiro vivido pelo país, algumas mudanças foram feitas. Em um primeiro momento foi formada uma coalizão liberal, eleita através de eleições antecipadas, que conduzida ao poder, teve como primeira decisão importante a de levar adiante o processo de revisão constitucional.

As eleições para a Assembleia Constitucional ocorreram em 27 de novembro de 2010. Nessa data os eleitores islandeses elegeram 25 membros para representá-los na Assembleia Constitucional. Os eleitos representavam todas as camadas da população, com diferentes idades, sexos, experiências e profissões, como forma de garantir maior representatividade no processo de elaboração da Carta Constitucional; esses membros, por sua vez, foram responsáveis por incentivar os cidadãos a responderem as propostas submetidas através de mídias sociais como Youtube, Facebook e Twitter, conforme relata Fillmore-Patrick (2013, p. 11).

Os trabalhos foram pautados na recepção de sugestões por indivíduos espalhados pelo mundo que submetiam suas ideias ao Conselho, que posteriormente avaliava a possibilidade de acatar determinada sugestão e implantar na futura Constituição Islandesa. Assim foi o processo até a conclusão da Constituição que, segundo Fillmore-Patrick (2013, p. 16), propiciou um modelo de reforma constitucional com um nível sem precedentes de participação popular, o que só foi possível por intermédio da internet.

### **3. NEM SÓ EM MARES CALMOS NAVEGA A INTERNET: VIOLAÇÃO DE DADOS E DANO AO USUÁRIO.**

Se em algum momento houvesse a pretensão de sopesar benefícios e malefícios da internet, em um primeiro instante poder-se-ia dizer que aqueles seriam superiores a esses, por tudo que já foi citado ao longo do presente trabalho. Mas ainda assim se faz necessário um ponto específico que trabalhe o lado não tão positivo da internet, aquele causador de danos aos usuários da internet.

Conforme mencionado, estima-se que no ano de 2015, aproximadamente 3.2 bilhões de pessoas estejam conectadas à internet, razão pela qual não se pode esperar que todas essas

relações se desenvolvam de forma harmoniosa e pacífica, mormente se considerar-se que as milhares de fotos, vídeos e comentários postados diariamente em sítios na internet, em blogs e em redes sociais, se sujeitam aos comentários de inúmeras pessoas, cuja formação social remete as mais variadas concepções e culturas.

Isso pode contribuir para a errônea interpretação de ideias veiculadas, imagens postadas, vídeos criados, opiniões emitidas. Some-se a isso o fato de que a internet também é vista como um campo fecundo de debates (alguns muitas vezes desproporcionais), onde as pessoas, talvez encorajadas por um sentimento de anonimato, ou distanciamento das demais, acabam adotando posturas e proferindo juízos de valor de forma diversa da que fariam em uma discussão presencial.

Ademais, a errônea interpretação de momentos compartilhados por pessoas, pode conduzir a danos de consequências incalculáveis (e também irreparáveis) dependendo do espectro de divulgação e do alcance do compartilhamento. As redes sociais, dentre elas a mais utilizada hoje no mundo, o Facebook (com mais de 1.5 bilhão de usuários)<sup>3</sup>, são um terreno fértil para a propagação de danos aos usuários, através da manifestação de opiniões de forma livre e desarrazoada por parte dos que integram a mencionada rede.

Obviamente que não se pretende aqui defender ideais de censura e restrição à liberdade de expressão, pelo contrário, entendem-se como louváveis as mais variadas possibilidades de relacionamentos criadas pelas redes sociais, o que se critica é tão somente o fato das redes sociais não se apresentarem (em alguns casos – talvez mínimos, mas existentes) como um veículo seguro para seus usuários, uma vez que ainda é corriqueiro encontrar inúmeros perfis falsos, criados com propósitos escusos, quase sempre para atacar uma outra pessoa.

Há que se ressaltar ainda que não é somente através de perfis falsos que ocorrem os danos aos usuários. Como citado, as próprias pessoas, possuidoras de ideologias e concepções próprias, acabam por vezes, interpretando algo da forma que lhes é mais conveniente e fazem da sua visão algo generalizado que é, posteriormente, passado adiante. Talvez o fato que melhor possa corroborar o afirmado é o caso conhecido na internet como ‘a pirata bêbada’, conforme texto de Mayer-Schönberger (2011).

O texto relata a história de Stacy Snyder, mãe solteira que desejava ser professora. No ano de 2006, mais especificamente no verão, ela completou um curso por correspondência buscando aprimoramento acadêmico para sua carreira, até que esse sonho morreu. Mesmo

---

<sup>3</sup> A informação foi obtida em sítio próprio de estatísticas, cuja veracidade por ser comprovada no próprio documento, também disponível na internet, no endereço: <http://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>

aprovada em todos os testes, lhe foi negado o certificado, o motivo: uma foto online dela vestida de pirata com um copo de bebida nas mãos (o que foi considerado, um comportamento ‘fora dos padrões aceitáveis’ para um professor). Stacy postou a foto no site Myspace com a legenda “pirata bêbada” para que os amigos pudessem ver e comentar.

A usuária da rede, não esperava, contudo, que um dos professores do curso que ela fez viu a foto e relatou que era inaceitável expor seus alunos a uma professora que tinha uma foto bebendo álcool, cuja veiculação se dava através da rede. Por tais razões Stacy considerou colocar a foto offline, mas já era tarde demais. Os mecanismos de busca já tinham arquivado, para eternidade, sua foto. A internet lembraria para sempre uma informação que ela gostaria que fosse esquecida.

O fato teve desdobramentos, sendo ela recusada pela Universidade, apesar de ter alegado que a foto não era antiprofissional, não mostrava o conteúdo do copo e que, mesmo se mostrasse ela já era maior de idade (uma mãe solteira de dois filhos), podendo tomar uma bebida ou outra numa festa pessoal. Tudo em vão.

Até 2008, mais de 110 milhões de pessoas criaram páginas no MySpace. O Facebook teve mais de 175 milhões perfis novos até 2009 (atualmente estima-se que o Facebook tenha mais de 1.5 bilhão de usuários – conforme dados acima indicados). Esses números refletem uma tendência mundial. Até 2001, com a web 1.0, os usuários só recebiam as informações. Após essa data, com a web 2.0, os usuários ganharam mais poder, podendo postar informações das mais diversas.

Outro fato curioso ocorreu em 2006, com o psicoterapeuta canadense Andrew Feldmar, que ao tentar cruzar a fronteira entre o Canadá e os Estados Unidos, foi abordado pela imigração, por horas e horas, tudo por causa de um artigo que ele tinha postado, em uma rede social (em 2001), onde admitia ter tomado LSD na década de 60. Ele teve as impressões digitais recolhidas, teve que assinar uma declaração atestando que usou drogas há 4 décadas atrás e foi proibido de entrar nos Estados Unidos.

O que é mais importante nos fatos relatados é a advertência feita pelos usuários, no sentido de que em ambos os casos, fatos do passado voltam à tona. É preciso cautela com o que se posta online. A marca deixada na internet irá seguir o emissor da mensagem para o resto da vida, não podendo ser apagada.

Esse é um dos pontos negativos. A internet hoje representa uma ferramenta extremamente poderosa quando se refere a divulgação de informações e cabe aos usuários saber a melhor forma de utilizar essa ferramenta, sem que as ações praticadas causem danos a terceiros.

Mas não é apenas causar danos. Usuários de internet mal intencionados também agem roubando dados de terceiros (igualmente utilizadores), como senhas de cartões de crédito, números de contas bancárias, endereços de e-mail, dentre outras informações pessoais, sem que haja, no atual momento, forma eficaz de combater essas violações.

#### **4. DO DANO A RESPONSABILIZAÇÃO: O CENÁRIO BRASILEIRO.**

Embora o presente texto seja permeado por inúmeros exemplos obtidos junto a Estados estrangeiros, onde a cultura e o regramento são diferentes dos vigentes no Brasil, optou-se por dedicar o ponto atual para tratar de problemática brasileira, a questão envolvendo os danos causados aos usuários e a responsabilização do causador do dano, bem como dos demais envolvidos na relação estabelecida na internet.

A discussão sobre responsabilização do usuário responsável por causar danos parece pacificada, já que o Código Civil estabelece regras objetivas sobre a responsabilização dos causadores de dano, bem como o Código Penal que disciplina os danos à honra, tipificando as condutas, isto é, atribuindo a tais condutas sanção penal, conforme previsto em legislação específica.

Questão controversa parece ser a que responsabiliza os provedores, engrenagens extremamente necessárias na relação entre emissor e receptor da mensagem, vez que são eles, os responsáveis pela entrega, ou melhor pela veiculação da mensagem postada em determinado local. Funcionam os provedores como verdadeiros meios para o fim pretendido, que é o estabelecimento de contato entre pessoas.

Por tratar o presente ponto da responsabilização do intermediador, o olhar será direcionado aos provedores de conteúdo, já que são eles quem definem as informações que serão veiculadas através da internet e quais aquelas que não poderão ser transmitidas a outros usuários conectados à rede, em suma, possuem o poder de indicar o que será enviado à rede.

Nesse ponto é necessário um aparte. A escassez de material talvez tenha sido o fator mais complexo da elaboração do presente ponto. O Brasil ainda encontra-se claudicante quando o tema é responsabilidade dos provedores de conteúdo na internet. Há que se registrar que 'somente' no ano de 2014 começou a vigorar no Brasil diploma legal com a pretensão de regulamentar as relações na internet. Chamado de marco civil da internet, a Lei 12.965/2014 estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (BRASIL, 2014).

Por tal razão é indispensável a citação ao trabalho realizado por (CUNHA E CRUZ, *et. al.*), que dialogará com o presente escrito em determinados momentos, mormente quando da análise do *leading case* julgado pelo Superior Tribunal de Justiça brasileiro acerca do tema em comento. Os autores tratam em seu trabalho da responsabilidade civil do provedor de conteúdo por violações à honra praticadas por terceiros, analisando dois cenários distintos: a atribuição de responsabilidade aos provedores de conteúdo antes do marco civil da internet, e a responsabilização no cenário atual, após a entrada em vigor do diploma legal denominado marco civil da internet.

A discussão prévia ao marco civil da internet, recai sobre a aplicabilidade dos dispositivos previstos no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor aos casos em que houver dano às pessoas e também a pretensão de responsabilizar o provedor de conteúdo. Discute-se se tratar-se-ia de responsabilidade civil pela má prestação de um serviço, ou se seriam os riscos inerentes as atividades desenvolvidas pelo provedor (CUNHA E CRUZ, *et. al.*, 2015, p. 4-5).

Para tentar explicitar a problemática, transcreve-se abaixo julgado emblemático proveniente do Superior Tribunal de Justiça, no REsp 1.193.764/SP, o qual se transcrevem as partes mais significantes da ementa, conforme segue abaixo:

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

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

(...)

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

4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.

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

6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que,

conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo.

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

O que se verifica do julgado é que o entendimento fixado pelo Superior Tribunal de Justiça foi no sentido de que a responsabilidade do provedor de conteúdo se daria de forma subjetiva, isto é, uma vez ciente de que determinada postagem poderia ser ofensiva a um usuário, deveria adotar as medidas necessárias para retirar o material do ar, caso contrário seria responsabilizado solidariamente com o autor da ofensa veicula pelo provedor. Não obstante a discussão sobre o tempo hábil necessário para retirada do material do ar (com julgados determinando prazo de 24 e de 48 horas), restou consolidado o primeiro (CUNHA E CRUZ, *et. al.*, 2015, p. 5).

Como citado, o julgado é do ano de 2010, tendo sido publicado apenas em agosto de 2011, e desde a publicação se adotava tal posicionamento: se o provedor não removesse o conteúdo supostamente ofensivo à honra de terceiro, seria responsabilizado de forma solidária com aquele que veiculou a ofensa. Tal posicionamento restou pacificado naquela corte, sendo que posteriormente ao julgamento do recurso especial em comento, outros 50 julgados consolidaram a jurisprudência da Corte (CUNHA E CRUZ, *et. al.*, 2015, p. 2).

Com o advento do marco civil da internet, a legislação brasileira passou a prever de forma expressa a forma de responsabilização do provedor de conteúdo, quando destinou a seção III do capítulo III da Lei para disciplinar a responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, nos artigos 18, 19, 20 e 21.

A regulamentação permite afirmar que a ideia de responsabilização seguiu, de certa forma, o posicionamento esposado por ocasião do julgamento do recurso especial citado acima, uma vez que estabelece que a responsabilidade do provedor de aplicações de internet só restará evidenciada quando esse, após determinação judicial específica, não tornar o conteúdo ofensivo indisponível em seus domínios, isto é, privar de acesso ao conteúdo as pessoas que acessam aquele provedor.

Por certo que a lei parece vaga em alguns momentos, quando deixa de prever qual seria o tempo adequado para que o provedor retirasse o conteúdo de circulação, podendo assim perpetrar o dano causado aquele cuja honra foi violada por uma postagem ofensiva em determinada rede social.

Ainda que não haja expressa previsão legal, manteve-se o entendimento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça, que determina prazo de 24 horas para a retirada do conteúdo do ar, conforme bem alertado por (CUNHA E CRUZ, *et. al.*, 2015, p. 5).

De certo não decorreu muito tempo desde a entrada em vigor da Lei nº 12.965/2014, para que seja possível determinar qual será o posicionamento adotado pela cortes julgadoras tanto em âmbito estadual, quanto o adotado pelo Superior Tribunal de Justiça. Por ora, deve-se suscitar questionamento acerca da necessidade de que seja emanada ordem judicial específica, o que, salvo melhor juízo, atribui ao magistrado a responsabilidade de aferir se determinada postagem pode ser considerada como ofensiva à honra de outrem, o que nem sempre é uma tarefa simplificada, vez que pauta-se conceito extremamente subjetivo e que por vezes não pode ser mensurado por outra pessoa, senão a vítima do dano.

De qualquer maneira, já há no Brasil legislação específica regulamentando o tema, o que é um avanço. É preciso, no entanto, aguardar eventuais repercussões advindas da aplicação da leis aos mais variados casos concretos, que são submetidos ao Poder Judiciário com bastante frequência.

## **5. DA RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR DANOS CAUSADOS NA INTERNET: POSSIBILIDADE OU UTOPIA?**

O Brasil regulamentou a relação interpessoal pela internet através do marco civil da internet, em vigor desde o ano de 2014. Conforme aduzido nas linhas anteriores, a determinação para inviabilização de determinado conteúdo, tido como ofensivo por uma pessoa, deverá partir de membro do Poder Judiciário, após regular propositura da ação competente.

Ainda que haja essa forma de tentar combater eventuais irregularidades perpetradas na internet, sabe-se que devido ao alto índice de demandas judiciais propostas cotidianamente, os processos tendem a ter seu trâmite mais demorado, já que os magistrados devem dividir sua atenção entre inúmeros processos, o que, poderia de alguma forma perpetrar o dano causado à pessoa, através da internet, em especial, o dano causado através das redes sociais.

Quando se refere ao termo ‘rede social’, o critério de análise temporal deve ser extremamente célere. Não há que se falar em retardo ou demora. Com as infindáveis possibilidades de compartilhamentos existentes hoje, a cronologia virtual acaba se dissociando da cronologia real. Um minuto experimentado por compartilhamentos na rede social, em muito supera um minuto vivenciado em outras experiências, por mais estranho que possa parecer.

Isso atribui ao Poder Judiciário a responsabilidade de prover jurisdição de forma extremamente diferenciada das vivenciadas até hoje, o que demanda, inclusive, a possibilidade de utilização de novos modelos de prestação jurisdicional, acompanhando as sucessivas mudanças, avanços e atualizações pelas quais passam as redes sociais.

Assim, o presente trabalho tem a intenção também de apresentar sugestões aos fatos elencados. O que se objetiva propor é que haja a responsabilização administrativa dos provedores de conteúdo, o que demandaria, por óbvio maior profundidade no debate. Desta forma, acredita-se que talvez no âmbito das próprias agências reguladoras, poder-se-iam resolver-se os conflitos estabelecidos quando da divulgação de material ofensivo à honra de terceiros.

Para tanto, cita-se o exemplo de Portugal, país que utiliza as contra-ordenações e coimas, para responsabilização (até certo ponto administrativa), em determinados casos. Para tanto, oportuno transcrever conceituação bastante didática que explicita o conceito de contra-ordenação da seguinte forma:

Para além do comportamento violador de normas que é considerado crime, também existem outros comportamentos violadores da lei a que é dada menor relevância por serem considerados menos graves, são as contra-ordenações, puníveis com coimas e processadas em entidades administrativas com recurso para os Tribunais. Anteriormente o mesmo tipo de condutas era punido como contravenção ou transgressão, processadas nos Tribunais. Uma contra-ordenação é uma infracção punível com uma sanção pecuniária denominada coima, que não é convertível em prisão.<sup>4</sup>

Já em relação as coimas, a doutrina portuguesa, as classifica da seguinte maneira:

A coima é sempre e só uma sanção pecuniária (er os artigos 17º e 89º). Ao contrário das multas (também elas sanções pecuniárias), as coimas em caso algum podem implicar a privação da liberdade, pois nunca lhes corresponde prisão em alternativa ou subsidiária. (PEREIRA, 2014, p. 22)

Tanto as contra-ordenações, quanto as coimas, estão previstas em regulamento próprio, o Decreto Lei nº 433/82, *in verbis*:

Artigo 1.º - Definição

Constitui contra-ordenação todo o facto ilícito e censurável que preencha um tipo legal no qual se comine uma coima.

Artigo 2.º - Princípio da legalidade

Só será punido como contra-ordenação o facto descrito e declarado passível de coima por lei anterior ao momento da sua prática.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> O conceito foi extraído de sítio da internet, em clara lição fornecida pelo Ministério Público português, que pode ser obtida em: <https://www.pgdporto.pt/proc-web/faq.jsf?ctxId=85&subCtxId=86&faqId=950&show=&offset=>

<sup>5</sup> A transcrição é proveniente de legislação portuguesa, que pode ser encontrada no seguinte endereço da internet: [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=166&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=166&tabela=leis).

Como visto, Portugal adotou as contra-ordenações como forma de regulamentar o comportamento da sociedade portuguesa, em substituição ao então regime de contravenções existente naquele país. As contra-ordenações se aproximam do que no Brasil poderia ser classificado como uma espécie de ‘direito penal administrativo’, estabelecendo condutas e sanções em caso do seu descumprimento.

Por certo que o debate deve ser muito mais profundo do que o estabelecido nas linhas antecedentes. A presente proposição apenas tem o condão de suscitar maiores discussões que necessariamente devem ser estabelecidas quando se pretende falar em outra forma de responsabilização para os provedores de conteúdo da internet, que não somente a responsabilização civil, agora regulamentada pelo marco civil da internet, e que depende necessariamente da participação do Poder Judiciário.

Assim sendo, regime similar poderia ser implantado no Brasil, aproveitando o poder do qual dispõe as agências reguladoras para normatizar ações e solucionar conflitos desencadeados no âmbito das relações existentes entre concessionários e usuários de serviço público, através de atos administrativos próprios para tais finalidades, o que talvez, poderia acelerar a responsabilização e conseqüentemente, a adoção de medidas pelos provedores de conteúdo, sempre objetivando causar o menor dano possível ao cidadão cuja honra pode ser violada com a postagem de determinado conteúdo ofensivo.

O debate continua e deve ser aprofundado.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme tratado ao longo do presente trabalho, a internet representa hoje grande instrumento de aproximação das pessoas, seja para os mais variados fins, lícitos ou ilícitos, a realidade é que a ferramenta se encontra à disposição da sociedade mundial, não havendo, *prima facie*, forma objetiva de controlar efetivamente o material que é veiculado na rede mundial de computadores, diariamente.

Milhões de dados, fotos, vídeos e informações são postadas diariamente pelos usuários da internet, e em especial, das redes sociais, possibilitando a realização de negócios e concretização de grandes movimentos (inclusive sociais), graças ao padrão atual da internet utilizada hoje, o modelo de web 2.0.

Por outro lado, esse mesmo modelo propicia também a ocorrência de danos causados aos usuários dos serviços prestados por provedores de conteúdo de internet, não dispondo esses,

dos mecanismos suficientes para realizar uma filtragem (muitas vezes até necessária), o que poderia ensejar, inclusive, em alegação de censura prévia e restrição à liberdade de expressão.

Durante muito tempo se discutiu, ainda que sem amparo legal exclusivo para tal fim, como se daria a responsabilidade dos provedores de conteúdo na internet, perpassando a discussão por má prestação do serviço (prestação feita pelos provedores), até mesmo risco inerente a atividade desenvolvida por eles, sendo que o posicionamento só foi pacificado por ocasião do julgamento de um recurso especial pelo Superior Tribunal de Justiça, no ano de 2010 (com publicação em 2011).

Não obstante ter vigorado, e ter sido adotado em outras oportunidades durante algum tempo, em 2014 surgiu o que se convencionou chamar de marco civil da internet, lei que regulamenta o uso da internet no Brasil. Dentre as inovações propiciadas, está a destinação de seção exclusiva para disciplinar a responsabilidade do provedor de conteúdo, cabendo a esse a responsabilidade nos casos em que, notificado por ordem judicial para retirar conteúdo ofensivo de seus domínios, deixar de praticar tal ato.

Ainda que seja um avanço para a sociedade brasileira, é cediço que o Brasil reúne uma série de problemas que envolve a prestação jurisdicional, que por sua vez, nem sempre se dá de forma célere, o que pode ser extremamente perigoso quando relacionado à internet.

As medidas causadoras de dano perpetradas por meio da rede mundial de computadores devem ser combatidas de forma imediata, com o condão de fazer cessar o dano à determinada pessoa, o que talvez não possa ser atendido pelo Poder Judiciário na velocidade que se faz necessária.

Por essa razão foi-se buscar no Direito Português exemplo já aplicado de forma satisfatória naquele país, a contra-ordenação, caracterizada como um ilícito administrativo, julgado por uma estrutura externa ao Poder Judiciário, e sem a participação desse, o que se entende ser uma alternativa ao sistema brasileiro, com a sugestão, inclusive, de atuação das agências reguladoras, no âmbito de atuação e exercício do poder normativo a elas outorgado, para resolução de problemáticas envolvendo a relação entre usuário, provedor e o dano causado.

Conforme aduzido acima, a morosidade do aparato estatal pode ser determinante para o agravamento de um dano causado a um usuário da internet, em especial, das redes sociais, devendo o Estado buscar alternativas, ou a comunidade jurídica fazer proposições. Foi o que se pretendeu.

## REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Livia Moreira de; D'ANDREA, Carlos Frederico de Brito. Redes de movimentos sociais e intervenção na esfera pública interconectada: um estudo da campanha pelo limite da terra na internet. Disponível em: [http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=7827&Itemid=76](http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7827&Itemid=76).

BRASIL. Lei nº 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).

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. REsp nº 1.193.764/SP. Ministra Nancy Andrighi. Data do julgamento: 14/12/2010. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=1193764&&b=ACOR&p=false&l=10&i=24>.

CASTELLS, Manuel. Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet. Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CUNHA E CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues da et al. A responsabilidade civil do provedor de conteúdo por violações à honra praticadas por terceiros: antes e pós-marco civil da internet. Revista de Direito do Consumidor | vol. 99/2015 | p. 185 - 231 | Mai - Jun / 2015.

FILLMORE-PATRICK, Hannah. The Iceland experimente (2009-2013): A Participatory Approach to Constitutional Reform. Disponível em: <http://www.democratizationpolicy.org/uimages/pdf/dpc%20policy%20note%20%20the%20Iceland%20experiment.pdf>.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. Anual Report. Disponível em: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015.aspx>.

LEADING SOCIAL NETWORKS WORLDWIDE AS OF NOVEMBER 2015, RANKED BY NUMBER OF ACTIVE USERS (IN MILLIONS). Disponível em: <http://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>.

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

MAYER-SCHÖNBERGER, Viktor. Delete: the virtue of forgetting in the digital age. Chapter I. Failing to forget the “Drunken Pirate”. Disponível em: <http://press.princeton.edu/chapters/s9436.pdf>.

O'REILLY, Tim. What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Disponível em: <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/4580/>.

PEREIRA, Antonio Beça. Regime geral das contra-ordenações e coimas. Portugal: Almedina, 2014. 10 ed.

PORTUGAL, Decreto-Lei nº 433/82, de 27 de outubro. Disponível em: [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=166&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=166&tabela=leis).

\_\_\_\_\_, Ministério Público. O que são as contra-ordenações, contravenções e transgressões? Disponível em: <https://www.pgdporto.pt/proc-web/faq.jsf?ctxId=85&subCtxId=86&faqId=950&show=&offset=>.

SIMMEL, Georg. A natureza sociológica do conflito, in Moraes Filho, Evaristo (org.), Simmel, São Paulo, Ática, 1983.