

## A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET DIANTE DE DANOS CAUSADOS POR SEUS USUÁRIOS

**BARBOSA**, Lucas Gonçalves Barbosa<sup>1</sup>

**HOFFMANN**, Eduardo<sup>2</sup>

### RESUMO:

O presente artigo tem como objetivo principal apresentar os aspectos relevantes quanto à responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet, diante dos danos causados por seus usuários que utilizam a rede mundial de computadores de forma abusiva. Primeiramente, será demonstrado a importância do Direito à Liberdade de Expressão e o Direito à Honra, observando o aparente conflito entre estes direitos na rede mundial de computadores, apresentando-se, na sequência, os exemplos recorrentes no ambiente digital: o Discurso de Ódio e o *Cyberbullying*, que são praticados por parte destes usuários de modo anônimo. Ainda, será elucidado sobre as diferenças técnicas dos serviços prestados por estes provedores de Internet e, por fim, abordar-se-á as teorias referentes à eventual responsabilidade dos provedores de serviços de internet, suscitadas tanto pela doutrina quanto pela jurisprudência, antes e depois da vigência da Lei do Marco Civil da Internet (Lei nº. 12.965/2014).

**PALAVRAS-CHAVE:** Responsabilidade Civil, Provedores de Serviços de Internet, Danos Contra a Honra, Anonimato

### THE CIVIL RESPONSIBILITY OF INTERNET SERVICE PROVIDERS FOR DAMAGES CAUSED BY USERS

### ABSTRACT:

The main objective of this article is to present the relevant aspects regarding the civil responsibility of internet service providers, in view of the damages caused by their users who abuse the world wide web. Firstly, the importance of the Right to Freedom of Expression and the Right to Honor will be demonstrated, observing the apparent conflict between these rights on the world wide web, with the following recurring examples in the digital environment: the Hate Speech and Cyberbullying, which are practiced by these users anonymously. Still, it will be elucidated about the technical differences of the services provided by these Internet providers and, finally, the theories regarding the eventual responsibility of the Internet service providers, raised by both the doctrine and the jurisprudence, before and after, will be addressed. of the validity of the Marco Civil da Internet Law (Law nº 12.965 / 2014).

**KEYWORDS:** Responsibility, Internet Service Providers, Damage Against Honor, Anonymity

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Direito do Centro Universitário Fundação Assis Gurgacz. E-mail: lgbarbosa@minha.fag.edu.br.

<sup>2</sup> Docente orientador do curso de Direito do Centro Universitário Fundação Assis Gurgacz. E-mail: ehoffmann.adv@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, especialmente a partir da segunda metade do século XX, a sociedade passou por grandes transformações sendo a tecnológica uma das principais mudanças. Parte dessa evolução está ligada ao progresso do mundo virtual e ao acesso facilitado dos meios de comunicação digital, de modo que a obtenção e a troca de informações aconteçam em velocidade surpreendente.

Em consequência, novos desafios para a regularização da sociedade atual têm surgido ao considerar o crescente número de indivíduos conectados à rede mundial de computadores. Parte destes, por sua vez, utilizam as plataformas virtuais de forma irracional, acarretando assim diversos danos à outras pessoas, especialmente em relação aos direitos da personalidade, como por exemplo, a honra e a imagem.

Nos dias de hoje, o mundo virtual está intrinsecamente ligado à nossa própria existência, mesmo que de forma involuntária. Tanto é que, no Brasil, houve a criação de dispositivos regulamentadores para o uso da internet, como a Lei nº. 12.965 sancionada em 23 de abril de 2014, a chamada Lei de Marco Civil da Internet e a Lei nº. 13.709, sancionada em 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), que entrou em vigor em 18 de setembro de 2020.

A fim de tornar a internet um meio mais inclusivo e justo para os brasileiros, a Lei do Marco Civil da Internet estabeleceu uma série de princípios, garantias, direitos e deveres quanto à utilização desse meio de comunicação no país, tais como: a liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, proteção de dados e privacidade, neutralidade, transparência e responsabilização de agentes.

Ocorre que, em decorrência da constante mudança e evolução da sociedade, assim como o surgimento de novos casos e condutas, vislumbrou-se a necessidade de abordar questões importantes em relação aos ilícitos cometidos no ambiente digital, destacando-se as ofensas tipificadas como crimes contra a honra (difamação, calúnia e injúria) e a responsabilização civil de seus agentes.

Deste modo, o presente trabalho abordará primeiramente, dois direitos basilares do ordenamento jurídico, o Direito à Honra e o Direito à Liberdade de Expressão, destrinchando-se, posteriormente, os reflexos negativos do mal-uso desta sobre aquela no ambiente digital, como o Discurso de Ódio e o *Cyberbullying*, que muitas vezes são praticadas de modo anônimo, como a criação de perfis falsos (*fakes*).

Na sequência, compreender-se-á as diferenças técnicas dos provedores de serviços de Internet, elucidando por fim, a eventual responsabilidade civil destes, diante dos danos causados por

seus usuários que utilizam a Internet de forma abusiva e que se valem, especialmente, de subterfúgios existentes, inclusive dentro das próprias plataformas, para se eximirem de suas responsabilidades, sob a luz da Lei nº. 12.965/2014.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 DIREITO À HONRA

Preliminarmente, insta destacar que o Estado Democrático de Direito tem como base, dentre os demais princípios, o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, positivada no artigo 1º inciso III, da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

Segundo Greco (2009), a honra trata-se de um conceito que foi construído durante a vida, e que em decorrência de uma única acusação, ainda que leviana, pode ruir de imediato.

Desse modo, dada a relevância do objeto, a Constituição Federal a transcreveu no rol dos Direitos Fundamentais determinando em seu artigo 5º, inciso X, que a intimidade, a vida privada, **a honra** e a imagem das pessoas são invioláveis, assegurando-se o direito a indenização pelo dano material e moral decorrente da sua violação (BRASIL, 1988).

A honra de uma pessoa (tal qual protegida como direito fundamental pelo art. 5º, X, da CF) consiste num bem tipicamente imaterial, vinculado à noção de dignidade da pessoa humana, pois diz respeito ao bom nome e à reputação dos indivíduos. A esse propósito convém relembrar, a exemplo do que se deu de modo geral como os direitos da personalidade, que o direito à honra, na condição de direito fundamental expressamente positivado (SARLET, 2019, p. 488).

Ademais, considerando a tamanha importância da honra, o Código Penal Brasileiro tipificou como crime as ofensas a esse direito, que se encontram subdivididos em Calúnia, Difamação e Injúria. O primeiro, trata da reprovabilidade de que determinado sujeito impute a outro, falsamente, um fato definido como crime (artigo 138, do Código Penal). Consequentemente, o artigo 139 do mesmo dispositivo legal, versa sobre a imputação de fato que seja ofensivo à reputação de alguém. E por fim, a ofensa à dignidade ou o decore de outra pessoa (artigo 140, do Código Penal).

Vale ressaltar que na hipótese de algum prejuízo, é possível a vítima propor uma ação para ressarcimento no juízo cível contra o autor do crime, e se for o caso, contra o responsável cível, em conformidade com o artigo 64 do Código de Processo Penal. Contudo, ressalva-se que a ação de responsabilidade civil é independente da criminal, conforme previsto no artigo 935, do Código

Civil, ainda que não se possa discutir a existência do fato ou da autoria no âmbito criminal (LOPES JUNIOR, 2016).

Conforme demonstrado, o direito à honra tem grande relevância para a sociedade e para o ordenamento jurídico, uma vez que está disposta no rol dos direitos fundamentais previsto na Constituição Federal, já que se trata de direito inviolável. Além disso, é devidamente tutelado no Código Penal Brasileiro, sendo que a ofensa a esse direito, gera consequências penais e civis.

## 2.2 LIBERDADE DE EXPRESSÃO

A liberdade é um dos elementos essenciais para uma sociedade democrática, sendo-as proclamadas a partir da perspectiva da pessoa humana como ser em busca da autorrealização. Essas liberdades são garantidas e estimuladas pelo Estado Democrático, assegurando inclusive, que elas não se tornem meramente formais. Bem assim, utiliza-se como instância para solução de conflitos entre pretensões resultantes dessas liberdades (BRANCO, 2017).

Uma das liberdades asseguradas pelos Estados Democráticos de Direito, inclusive considerada uma das mais relevantes, é a liberdade de expressão. Esta compreende também em liberdade de pensamento, de manifestação, convicção política, ideológica e religiosa.

Outrossim, a liberdade de expressão corresponde não tão somente à manifestações verbais, mas também podem assumir modalidade não verbal, como por exemplo: comportamental, musical, por imagem e etc. (BRANCO, 2017).

No Brasil, a liberdade de expressão está prevista no artigo 5º, inciso IV, da Constituição Federal, que dispõe que “é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato”. Do mesmo modo, no inciso XIV do mesmo diploma legal, assegura-se a todos a informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional (BRASIL, 1988).

Dessa forma, admite a interferência legislativa para proibir o anonimato, para impor o direito de resposta e a indenização por danos morais e patrimoniais e à imagem, para preservar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, e para que se assegure a todos o direito de acesso à informação (BRANCO, 2017, p. 239).

Igualmente, no artigo 220 da referida Carta Magna “a manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição[...]”. Os §§ 1º e 2º deste artigo, estabelece que “nenhuma lei conterá dispositivo que possa constituir embaraço à plena liberdade de informação jornalística em qualquer veículo de

comunicação social, observado o disposto no artigo 5º, incisos IV, V, X, XIII e XIV”, e que “é vedada toda e qualquer censura de natureza política, ideológica e artística” (BRASIL, 1988).

Do mesmo modo, a Lei do Marco Civil da Internet (Lei nº. 12.965/2014), em seus artigos 2º e 3º, inciso I, estabeleceu que a disciplina do uso da Internet no Brasil tem a garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação do pensamento, e segundo o entendimento de alguns doutrinadores, é um dos principais princípios regidos pela referida lei (BRASIL, 2014).

Nessa conformação, denota-se que a Constituição Federal impõe limites à liberdade de expressão, vedando atos ofensivos aos direitos da personalidade (intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas), não sendo portanto, absolutas (MARTINS, 2019).

A liberdade de expressão pode conduzir o confronto de opiniões em relação à temas que estão em debate público, que acabam moldando a sociedade, tornando-se relevante para o desenvolvimento de uma sociedade democrática e discursiva (MARTINS, 2019).

Apesar da liberdade de expressão permitir a manifestação de opinião, há sempre responsabilidade sobre o teor do conteúdo manifestado ou das informações publicadas ou compartilhadas, sob pena de estar cometendo o crime de difamação, calúnia, denunciação caluniosa, entre outros (PINHEIRO, 2016, p.389).

Portanto, compreende-se que a Liberdade de Expressão é um dos princípios mais importantes para o Estado Democrático de Direito, assegurado sem qualquer censura, sanção ou punição, a livre manifestação de pensamento, podendo esta se dar de diversas formas, observando os limites da esfera pessoal de outros indivíduos, resguardando os Direitos da Personalidade e respeitando a vedação ao anonimato.

### 2.2.1 Há Direito ao Anonimato?

Conforme acima demonstrado, o ordenamento jurídico brasileiro, em seu artigo 5º, inciso IV da Constituição Federal, consignou a vedação ao anonimato. Por sua vez, questiona-se, há direito ao anonimato?

Segundo Ferreira (2008), anonimato trata-se de o estado em que determinado indivíduo se apresenta, de modo que o anônimo é aquele desconhecido sem nome ou assinatura.

Nesse sentido, tem-se a hipótese de denúncia anônima, como base para eventual investigação criminal, que de certa forma se associa à proibição ao anonimato. Contudo, imperioso destacar que, nesta hipótese, é importante para a proteção da identidade da vítima ou do

denunciante, bem como a denúncia de tal forma não pode, por si só, justificar a persecução penal, devendo, para tanto, observar os outros elementos (SARLET, 2019).

Ainda, de modo semelhante, há também o uso dos pseudônimos, cuja previsão se encontra expressa Código Civil Brasileiro, em seu artigo 19, que permite a adoção do pseudônimo para atividades lícitas, gozando-se proteção que se dá ao nome (BRASIL, 2002).

Igualmente, a Lei de Direitos Autorais prevê tal possibilidade no artigo 12, estabelecendo que para se identificar como autor, poderá o criador da obra literária, artística ou científica usar de seu nome civil, completo ou abreviado até por suas iniciais, de pseudônimo ou qualquer outro sinal convencional (BRASIL, 1998).

Neste interim, percebe-se que anonimato e pseudônimo não se trata da mesma coisa, pois esta se encontra amparada legalmente pelo ordenamento jurídico brasileiro, estando relacionada à liberdade de expressão e a privacidade do autor, e aquela, conforme demonstrado anteriormente, é vedado pela Constituição Federal, sendo, portanto, uma exceção à hipótese de delação anônima (BRASIL, 1988, 1998, 2002).

Por sua vez, levando-se em consideração o exposto no artigo 5º, inciso IV, da Constituição Federal, que expressa a vedação ao anonimato, questiona-se: por que as empresas do seguimento digital facilitam o cadastro de perfis falsos (*fakes*) na internet? Há mecanismos de validação que certifique que o indivíduo é mesmo aquele em que se apresenta como tal?

Segundo Farias (2017), as ofensas digitais estão se tornando cada vez mais comuns, e o dever de indenizar tem sido um grande problema, dada a dificuldade de identificar o ofensor em razão dos falsos perfis, que tem como o objetivo único de acabar com a reputação das pessoas.

É a demonstração prática da mudança da cultura. Onde rotular alguém, opinar sobre suas qualidades e defeitos, de forma pública e documentada, mesmo que isso possa gerar ridicularização, exposição perante terceiros, não seria mais considerado abusivo, como até hoje foi, quando aplicamos o art. 5º da Constituição Federal de 1988, em seus incisos IV e X, os arts. 20, 21, 186, 187, 927 do Código Civil Brasileiro, e a própria aplicação dos crimes contra a honra previsto no Código Penal, do art. 138 ao 145 (PINHEIRO, 2016, p.101).

Corroborando com esse entendimento, Pinheiro (2016) ainda afirma que o anonimato associado à impunidade faz com que a agressividade e a violência aumentem, especialmente no que concerne aos crimes contra a honra.

Já se disse que o covarde só ataca quando está a salvo. O anonimato, real ou aparente, que a internet propicia abre espaço - esse é o lado negativo - para covardias, violências, ataques gratuitos. Percebe-se que as pessoas tornam-se mais agressivas na rede, dizem coisas que nunca diriam "aqui fora". [...] Seja como for, algo é certo: o mundo digital potencializa enormemente os danos (FARIAS, 2017, p.767.).

Neste contexto, Pinheiro (2016) relata que muitas pessoas que não cometem crimes no mundo real, vem se interessando pela prática delituosa virtual, vez que não temem serem pegas pelos atos cometidos. Destaca-se, no entanto que, muito pior do que o anonimato é o efeito da certeza da impunidade.

Frisa-se, neste ponto, que o Brasil, em 2017, segundo relatório da Norton Cyber Security, passou a ser o segundo maior com número de casos de crimes cibernéticos, resultando em 62 milhões de casos, sendo também o segundo país a sofrer prejuízos por esses crimes. Estes crimes, ocorridos no âmbito digital, são dificilmente punidos, considerando que não há lei específica, bem como porque a legislação penal não admite analogia, de modo que se aplica a legislação penal tradicional, independentemente se o crime foi cometido por meio virtual (FRANÇA, 2019).

Corroborando com o entendimento, Atheniense (2010) explica que quem pratica os crimes virtuais tem duas falsas crenças, a primeira é de que a tecnologia proporciona o anonimato e de que não há lei que seja capaz de puni-los, concluindo-se portanto, que o fator determinante para o cometimento de crimes na Internet não é em razão de penas brandas, mas a certeza de que os infratores ficarão impunes.

Deste modo, em virtude dos novos meios de comunicação, a Pinheiro (2016) afirma que a Lei do Marco Civil da Internet deveria ter tratado melhor sobre a vedação ao anonimato, eis que vem implicando para o ramo do Direito Digital, o difícil desafio de equilibrar a relação existente entre os interesses comerciais, privacidade, responsabilidade e o anonimato, sendo possível de resolver, tão somente, mediante procedimentos de vigilância e punibilidade, que devem ser determinadas pelo próprio Direito Digital e consentidas pela sociedade.

Igualmente, um dos pontos mais preocupantes da Lei do Marco Civil da Internet tem referência à identificação e a guarda de *logs* (*login* e *logout*) de registro de conexão e de registro de acesso à aplicação, vez que da forma em que a norma ficou estabelecida, dependendo do caso, pode dificultar a investigação de autoria de alguns ilícitos realizados na Internet, em razão da proteção à privacidade (PINHEIRO, 2016).

Conforme se extrai da Lei nº. 12.965/2014, o artigo 5º conceitua algumas funcionalidades que estruturam a Internet, sendo pertinente à corroborar na elucidação do presente trabalho:

- I - internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;
- II - terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet;
- III - endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;
- IV - administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP

geograficamente referentes ao País;

V - conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

VI - registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

VII - aplicações de internet: o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet; e

**VIII - registros de acesso a aplicações de internet: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP (BRASIL, 2014, grifo nosso).**

Ademais, em análise ao artigo 15 da lei, tem-se que os provedores de aplicações são obrigados a manter os registros de acesso a aplicações na Internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, no prazo de 6 (seis) meses. Estes registros de acesso a aplicações de Internet, compreendem-se pelo conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet que podem ser acessadas por meio de um terminal - computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet (BRASIL, 2014).

Nessa concepção, compreende-se que todo aquele que opera na internet recebe um número de IP (*Internet Protocol*), por meio do qual passa a ser identificável, isto é, ainda que o usuário tente se valer de perfil falso, ele se identifica involuntariamente, de modo que, no cometimento de ato ilícito passa a assumir a responsabilidade civil direta pelo fato (QUEIROZ, 2019).

Para tanto, ressalva-se que apenas os dados vinculados à identificação são guardados, não englobando ao conteúdo das comunicações, nem as transmissões de dados realizados pelo usuário (LEONARDI, 2019).

Desta forma, a conservação dos dados se revela como uma grande ferramenta para a identificação do autor do conteúdo ilícito, bem como na constituição de conjunto probatório para propositura de ação judicial indenizatória (QUEIROZ, 2019).

Corroborando com esse mesmo entendimento, Pinheiro (2016) também argui na possibilidade de identificação do autor responsável pela criação do perfil, tendo a vítima (requerente) grandes chances de êxito, ressaltando que o ofendido deve agir com agilidade, vez que as evidências digitais possuem um tempo limitado a serem guardadas.

Por outro lado, embora a Lei do Marco Civil da Internet tenha criado mecanismos de rastreabilidade e identificação de usuário que tentam se valer do anonimato, tal como na conservação de *logs* (registro de conexão e de acesso a aplicações de Internet), é necessário que haja no mundo digital, quanto no real, um conjunto de norma-sanção, pois do contrário, haverá um crescimento de atos ilícitos na Internet, como por exemplo: a incitação à discriminação, previsto na Lei nº. 7.716/1989; o Discurso de Ódio e o *Cyberbullying* que, apesar destes dois últimos não serem

penalmente tipificados, podem resultar em danos contra honra, recaindo nas condutas previstas nos artigos 138, 139 e 140, do Código Penal, que serão abordados a seguir.

### 2.2.2 Discurso de Ódio

O Discurso de Ódio, trata-se, em síntese, da exposição de um discurso sob a influência de sentimentos de ódio, raiva, violência e etc., cujo intuito é de intimidar ou insultar determinadas pessoas, ou até mesmo, incitar a violência sobre estas.

O discurso de ódio abrange, entre outros, referências difamatórias e degradantes à raça, à etnicidade, à religião, ao gênero ou à aparência física de uma pessoa ou, ainda, incitações ao ódio ou ao uso do próprio discurso fundado no ódio como instrumento ou recurso para provocar discórdia e produzir ataques violentos entre grupos sociais ou a símbolos nacionais (MARTINS, 2019, p.9).

Para muitos, a intolerância e o desrespeito, bem como a incitação e a demonstração de ódio contra essas pessoas ou grupos, não se trata de fenômeno atual, ou que surgiu com a Internet, mas sim que, em razão da difusão das novas tecnologias de mídia, como o rádio, a televisão e, especialmente a Internet, esses discursos de ódio, em geral, ganharam um público mais amplo (MARTINS, 2019).

Corroborando com a premissa supracitada, para o Ministro da Secretaria de Comunicação Social do governo de Fernando Henrique Cardoso, João Roberto Vieira da Costa - “Bob” (2016), “O mundo virtual, é [...], mais uma forma de os intolerantes se manifestarem e ampliarem seu alcance”.

Em razão da evolução das tecnologias e da ampliação das plataformas de comunicação, as manifestações de opiniões têm alcançado, atualmente, um público receptor cada vez maior, considerando que qualquer pessoa que esteja conectada, observando a permissividade, tem o amplo acesso destes conteúdos (MARTINS, 2019).

Ainda, de acordo com Martins (2019), a Internet se tornou um instrumento propulsor da coleta, circulação e divulgação de informação, rompendo barreiras físicas. As informações decorrentes do mundo virtual têm sido amplamente utilizadas como uma espécie de combustível para as variáveis mídias, como *blogs* e jornais virtuais, servindo-se, outrossim, como fonte para mídias extra virtuais, ou seja, fora do mundo virtual.

Para ilustrar os efeitos do Discurso de Ódio, após a eleição da Presidente Dilma Rousseff, em outubro de 2010, a então estudante de direito Mayara Penteado Petruso, utilizou-se da plataforma *Twitter* para manifestar seu aparente descontentamento com o resultado daquelas

eleições. Dentre as diversas publicações, destacou-se a seguinte “Nordestino não é gente, faça um favor a Sp (sic), mate um nordestino afogado” (MARTINS, 2019).

Com efeito, diante dos recursos inerentes da própria plataforma, como *retweets*, *hiperlinks*, e até mesmo a colagem de imagem e a reprodução em outras plataformas distintas, bem como pela exposição da publicação pela imprensa escrita e audiovisual, corroboraram para a expansão da manifestação da estudante, atingindo, inclusive, um público que sequer utiliza a rede mundial de computadores. Em poucos minutos, sua manifestação havia extrapolado os limites de seus seguidores, alcançando, certamente, um público inimaginável (MARTINS, 2019).

Após a instauração de inquérito, Mayara foi denunciada pelo Ministério Público paulista, por considerar a conduta como prática e incitação à discriminação, com fundamento no artigo 20 da Lei nº. 7.716/89, sendo posteriormente condenada à pena de 1 (um) ano, 5 (cinco) meses e 15 (quinze) dias de reclusão, substituída por duas penas restritivas de direito (multa correspondente a um salário-mínimo e prestação de serviços à comunidade) (MARTINS, 2019).

Para além das penalidades penais ainda durante o processo, segundo Martins (2019), Mayara sofreu sanções sociais na vida real, sendo dispensada do escritório onde estagiava, trancou o curso de Direito, e com receio de ser hostilizada em espaços públicos, decidiu deixar a cidade de São Paulo.

A partir deste contexto, inaugurou-se duelos em redes sociais, com comentários apaziguadores e violentos de ambos os lados, tentando, de qualquer modo, demonstrar os valores da região pertencente de cada interlocutor, condicionando as pessoas ao lugar de nascimento ou pelo local onde viviam (MARTINS, 2019).

Diante do caso de Mayara Penteado Petruso, extrai-se alguns dos efeitos do Discurso de Ódio, revelando-se o quão expansivo tem sido, mediante os recursos inerentes às novas tecnologias, alcançando, desta forma, um número crescente de pessoas que recebem ou visualizam diversas manifestações neste formato, ainda que não estejam conectadas ao mundo virtual.

Por outro lado, embora o referido contexto tenha polarizado a internet em dois lados, abriu-se diversas discussões sobre os limites da liberdade de expressão e a sua compatibilidade ou não, com o discurso de ódio. Inclusive, a Rede Social *Facebook*, foi recentemente pressionada por empresas para combater o Discurso de Ódio. As empresas Unilever e Coca-Cola afirmaram que deixariam de anunciar na plataforma caso não aumentassem os esforços para impedir o crescimento do fenômeno (NOGUEIRA, 2020).

Conforme supramencionado, além do Discurso de Ódio, os usuários também se utilizam da Internet para o cometimento de *Cyberbullying*, que será elucidado em seguida.

### 2.2.3 Cyberbullying

Outrossim, para compreendermos um dos reflexos do mal-uso da Internet que causam diretamente danos contra à honra é o Bullying. O termo *Bullying*, vem da palavra inglesa *Bully*, um substantivo que significa “brigão, valentão, tirano” e, colocado como verbo *Bullying* significa oprimir, ameaçar, amedrontar, intimidar ou maltratar (LUCIANO, 2016).

O *Bullying* compreende-se no comportamento intencional e permanente de agressão moral, física e psicológica, a fim de ridicularizar, humilhar, perseguir, bater e assumir atitudes violentas contra uma pessoa (LUCIANO, 2016).

Segundo pesquisa realizada pelas Nações Unidas em 2016 com 100 (cem) mil crianças e jovens de países diferentes, demonstrou-se que em média, metade deles sofreram algum tipo de *bullying* em razão da aparência física, gênero, orientação sexual, etnia ou país de origem, sendo alcançado no Brasil a porcentagem de 43% (quarenta e três por cento) (UNIDAS, 2019). “O assunto é tão sério que foi classificado como questão de saúde pública, exigindo diversas estratégias de enfrentamento, já que os traumas para as vítimas de *bullying* podem ser bastante graves” (PINHEIRO, 2019, p. 240).

Ainda, Pinheiro (2019) reitera que não são poucos casos em que, após a violência física ou psicológica, crianças e adolescentes desenvolveram transtornos emocionais, ansiedade, depressão, automutilação e até mesmo o suicídio.

Por sua vez, estes atos não são relativos exclusivamente ao mundo real, no mundo virtual também ocorre essa prática, e muito. Segundo o Instituto Ipsos, o Brasil é o segundo país com maior incidência de casos de *cyberbullying* no mundo. As vítimas geralmente são crianças e adolescentes em idade escolar que aderiram ao uso das redes sociais (MARQUES, 2018).

No bullying convencional [...], as agressões acontecem no mundo físico-convencional. No digital, de modo talvez ainda mais terrível. Houve no Brasil, segundo a imprensa, suicídios oriundos dessa prática. Massacraram-se, cruelmente, adolescentes (quase sempre colegas da escola), com montagens pornográficas, xingamentos e ameaças constantes. Em grande parte dos casos, o ato digital de agressão ocorre em casa, fora do horário das aulas e das sedes físicas do estabelecimento de ensino (DE FARIAS, 2017, p. 767).

Desse modo, os riscos inerentes ao âmbito digital são maiores e o potencial ofensivo também, tendo em vista o alcance global, a fácil replicação do conteúdo e a proliferação imediata, bem como em decorrência da exposição diária, considerando a difícil ou impossível remoção das informações na rede (PINHEIRO, 2019).

Segundo o estudo “Este Jovem Brasileiro”, elaborado pelo Portal Educacional da Positivo, realizado conjuntamente com o médico psiquiatra e comunicador Jairo Bouer, em sua nona edição,

propuseram verificar o real impacto da Rede Mundial de Computadores na vida dos alunos. No referido estudo, 16% (dezesesseis por cento) dos alunos que responderam ao questionário *online*, de forma anônima, já foram vítimas de bullying virtual dos colegas. 23% (vinte e três por cento) dos jovens já sofreram insultos ou outras formas de violência na *web*. 40% (quarenta por cento) já sentiram medo por alguma situação que ocorreu na rede. E por fim, 4% (quatro por cento) admitiram que evitaram de ir à escola em decorrência das ofensas e ameaças sofridas na *web* (PINHEIRO, 2016).

“Todo tipo de liberdade exige educação e um ambiente seguro para se manifestar. Nesse sentido, qualquer excesso é prejudicial, seja pela falta da liberdade ou pelo abuso dela. ” (PINHEIRO, 2016, p. 105).

Neste contexto, compreende-se um dos desafios da sociedade atual no ambiente digital, que implicam certamente, em danos aos Direitos da Personalidade, mais especificamente, ofensa ao Direito à Honra. Resultando, inclusive, em crimes contra a honra, como calúnia, injúria e difamação, nos termos dos artigos 138, 139 e 140, do Código Penal Brasileiro.

Conforme descrito no presente trabalho, as pessoas utilizam da Internet para o cometimento destes atos que por vezes são considerados ilegais. Deste modo, será salientado a diferença técnica das empresas que prestam serviços através da internet, que são denominados de provedores de serviços de Internet, e, posteriormente será analisado a eventual responsabilidade civil destes, em decorrência dos danos causados por seus usuários.

## 2.3 PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET

Conforme já mencionado no início do presente trabalho, é necessário compreender os conceitos e diferenças técnicas dos provedores de serviços de internet, especialmente para evitar equívocos na propositura de eventual ação, bem como na prestação jurisdicional pelo poder judiciário.

De sorte a evitar equívocos similares, é de fundamental importância compreender, [...] qual o papel de cada um dos provedores de serviços de Internet, bem como quais são os meios técnicos que cada um dispõe para colaborar com a identificação e localização de seus usuários (LEONARDI, 2019, p.17).

Para que os usuários finais tenham acesso à Internet, é necessário a intermediação por diversos provedores, sendo os provedores de *backbone* (ou infraestrutura), provedores de acesso, provedores de correio eletrônico, provedores de hospedagem, provedores de conteúdo e de informação (LEONARDI, 2019).

Outrossim, pode-se afirmar que provedor de serviços de Internet é gênero, sendo toda pessoa natural ou jurídica que fornece serviços relacionados ao funcionamento da Internet, enquanto as demais categorias: provedores de *backbone*, de acesso, conteúdo, correio eletrônico, hospedagem e informação são espécies. (LEONARDI, 2019).

Segundo Leonardi (2019), a Lei de Marco Civil da Internet (Lei nº. 12.965/2014) divide os provedores em duas grandes categorias: provedores de conexão, englobando provedores de *backbone* e de acesso e provedores de aplicações, que para o autor, são todos os serviços, websites e plataformas online, incluindo também, os provedores de hospedagem, de conteúdo, de correio eletrônico, bem como plataformas de intermediação e aproximação, redes sociais, e até mesmo mecanismos de buscas.

De acordo com Kujawski e Leão (2014), os provedores de *Backbone* estão relacionados à infraestrutura necessária para a conexão à Internet, e como o próprio nome diz, é a espinha dorsal, sendo o tronco principal do sistema, sustentando o fluxo de dados que trafega via internet, redistribuindo o acesso aos demais agentes.

Segundo Leonardi (2019), o provedor de *backbone* (infraestrutura), é a pessoa jurídica detentora de estruturas de rede que manipulam as informações que são constituídas por roteadores de tráfego interligados por circuitos de alta velocidade. Estes provedores fornecem conectividade, vendendo o acesso à infraestrutura para empresas, que fazem o uso destas para fins corporativos ou até mesmo fazem a revenda de acesso ou hospedagem para usuários finais. Sendo, por exemplo: Embratel e Rede Nacional de Pesquisa - RNP.

O provedor de acesso, para Leonardi (2019), consiste na pessoa jurídica que possibilita para seus clientes o acesso à Internet, seja por meio de banda larga fixa, ou discada, bem assim o acesso móvel, dando como alguns exemplos a Oi, Tim, Claro e Vivo.

Do mesmo modo, Patrícia Peck Pinheiro conceitua que o provedor de acesso, conforme o art. 5º, inciso IV, Lei do Marco Civil é:

o administrador de sistema autônomo, podendo ser pessoa física ou jurídica, que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrado no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao Brasil. (PECK, 2016, p. 140).

Para além disso, Pinheiro (2016) afirma que os provedores de acesso são importantes, pois não são apenas empresas que prestam serviços, mas também são aglutinadores do mundo digital, uma que vez que são responsáveis pela abertura das portas de entrada dos usuários na rede, significando para a autora, que muitas soluções jurídicas poderiam ser desenhadas para aumentar a

proteção de valores sociais e interpessoais na rede, tendo como início nos provedores, podendo ser bem mais controladas por meio deles.

Em conformidade com Kujawski e Leão (2014), o provedor de acesso à internet é aquele que se conecta ao provedor de *backbone* permitindo o usuário a utilização da rede mundial, bem como atribui ao usuário um endereço de IP (*Internet Protocol*).

Já os provedores de correio eletrônico, segundo Leonardi (2019), trata-se de pessoa jurídica que possibilita aos usuários o envio de mensagens a seus destinatários, armazenar mensagens em seu endereço eletrônico, permitindo que somente o contratante tenha o acesso ao sistema, mediante nome de usuário e senha. Estes provedores são por exemplo: *Gmail, Outlook e Yahoo*.

Os provedores de hospedagem, por sua vez, são pessoas jurídicas que possuem dupla finalidade em virtude do oferecimento de dois serviços distintos, ou seja, o armazenamento de arquivos em servidor e a possibilidade de acesso destes arquivos por terceiros, conforme previamente estipulado com o provedor de conteúdo, por exemplo UOL HOST (LEONARDI, 2019).

Ademais, de acordo com Leonardi (2019), considera-se provedores de hospedagem as empresas que fornecem plataformas prontas para disponibilização de conteúdo por usuário em formatos já preestabelecidos, como *blogs*, álbuns de fotos, canais de vídeos e etc.. Segundo o autor, estes são os mais conhecidos pelos usuários finais em razão da facilidade da utilização destes meios, sendo-os por exemplo: o *Fabebook, Instagram e Youtube*.

Desse modo, denota-se que os serviços prestados pelo provedor acima mencionado são de suma importância para o funcionamento da Internet, considerando a relação com os provedores de conteúdo, que utilizam destes serviços para disponibilizar informações na rede (KUJAWSKI e LEÃO, 2014).

Por fim, os provedores de conteúdo e de informação. Kujawski e Leão (2014) definem que o primeiro diz respeito a sujeitos de direito responsáveis apenas, em regra, pela disponibilização das informações criadas de fato pelo segundo, em espaço próprio ou de terceiros.

O provedor de conteúdo é toda pessoa natural ou jurídica que disponibiliza na Internet as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação, utilizando serviços próprios ou serviços de um provedor de hospedagem para armazená-las (LEONARDI, 2019).

Outrossim, Leonardi (2019) afirma que na maior parte dos casos, os provedores de conteúdo exercem o controle editorial prévio sobre as informações que serão divulgadas. Antes de disponibilizar e permitir aos usuários a visualização das informações, este escolhe o teor que será apresentado.

A Lei 12.965/2014, por outro lado, é mais simplista com a classificação dos provedores, dividindo-os em duas grandes categorias: provedores de conexão (provedores de *backbone* e de acesso) e provedores de aplicação (provedores de hospedagem, de conteúdo e de correio eletrônico e etc.). Este último subgrupo, mister esclarecer que é bastante amplo, eis que inclui quaisquer “conjuntos de funcionalidade” que podem ser acessadas pelo meio virtual, ampliando dessa forma aos *websites*, plataformas *on-line*, mecanismos de buscas, redes sociais, *marketplace* e tantas outras funcionalidades oferecidas (LEONARDI, 2019).

Insta salientar, que o Marco Civil da Internet conceituou os provedores de tal forma, em duas categorias, em consonância à norma 004/95, a Portaria do Ministério das Comunicações nº. 148/95, que estabelece a existência de dois tipos de serviços, o de conexão à Internet e o de informações (BRASIL, 1995).

Restando compreendido as diferenças técnicas dos serviços prestados por cada provedor, será elucidado, a seguir, a responsabilidade civil destes em decorrência de danos causados por seus usuários, sob a luz do Marco Civil da Internet.

## 2.4 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET DIANTE DE DANOS CAUSADO POR SEUS USUÁRIOS

Para compreendermos um dos institutos jurídicos mais relevantes do Direito e principalmente para o tema aqui abordado, é necessário, primeiramente, apresentar o conceito da palavra “responsabilidade”. A dita palavra possui origem no verbo latim *respondere*, significando a obrigação que uma pessoa tem que assumir com as consequências jurídicas pelo ato praticado (GAGLIANO, 2019).

Neste sentido, a responsabilidade para o Direito, trata-se de uma obrigação derivada, ou seja, um dever jurídico sucessivo de uma obrigação originária, em que determinado indivíduo tem de assumir as consequências jurídicas de um fato, sendo estas variáveis de acordo com os interesses lesados, resultando em ato ilícito seja penal ou civil (GAGLIANO, 2019).

O artigo 186 do Código Civil Brasileiro, estabelece 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 (BRASIL, 2002).

Nessa conformação, o ilícito civil advém de um ato praticado por uma pessoa que viola o direito de outro, causando para este algum dano, emergindo, conseqüentemente, a responsabilidade

civil, qual lhe é imposto o dever de indenizar, ou seja, reparar o dano por ele causado, conforme preceitua o artigo 927 e seguintes do Código Civil Brasileiro (FARIA, 2013).

Nesse sentido, tem-se que a ideia de culpa está intrinsecamente ligada à responsabilidade, razão pela qual, em regra, ninguém é merecedor de juízo de reprovação sem que tenha faltado com o dever de cautela em seu agir, surgindo-se daí o elemento culpa, em sentido amplo (*lato sensu*), que de acordo com a teoria clássica, trata-se do principal pressuposto da responsabilidade civil subjetiva (FILHO, 2014).

O autor ainda pontua que, nessa concepção clássica, a vítima só obterá a devida reparação do dano sofrido se este provar a culpa do agente que a causou, o que pela sociedade moderna nem sempre é possível, em razão do aprimoramento industrial e tecnológico, bem como o crescimento populacional, de modo que a teoria tradicional não é capaz de amparar a atual sociedade, o que vem sustentando a ideia da responsabilidade objetiva, sem análise de culpa do agente, com base na teoria do risco (FILHO, 2014).

Neste contexto, criou-se hipóteses em que não há a necessidade da caracterização da culpa como pressuposto para configurar a responsabilidade civil. Esta modalidade se convencionou em chamá-la de responsabilidade civil objetiva, que inclusive, foi adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro, com previsão no parágrafo único do artigo 927 e artigo 931, ambos do Código Civil, em consideração ao risco da atividade desempenhada pelo agente sobre os direitos de terceiros. Para esta teoria não é prescindível dos requisitos inerentes ao dever de indenizar: existência da ação lesiva, dano e nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano (BRASIL, 2002).

Segundo Filho (2014), a responsabilidade civil tem se voltado para a vítima, com o fim de reparar o dano que ela sofreu, diferentemente de outrora, que se centrava somente no sujeito responsável.

O movimento que se acentuou nas últimas décadas do século findo, no sentido da socialização dos riscos, deverá continuar cada vez mais forte, expandindo ainda mais o campo da responsabilidade civil objetiva. Se antes a regra era a irresponsabilidade e a responsabilidade a exceção, porque o grande contingente de atos danosos estava protegido pelo manto da culpa, agora, e daqui para frente cada vez mais, será a responsabilidade objetiva por exigência da solidariedade social e da proteção do cidadão, consumidor e usuários de serviços públicos e privados (FILHO, 2014, p.9).

Assim como no Código Civil, a Lei do Marco Civil da Internet (Lei nº. 12.965/2014) também incluiu dentre seus dispositivos o instituto da Responsabilidade Civil em decorrência de conteúdos gerados por terceiros que causem danos no ambiente digital. Contudo, muito embora a responsabilidade civil objetiva tem se ampliado cada vez mais na sociedade, a Lei do Marco Civil, não entendeu pela aplicação da teoria.

Na Seção III, da referida lei, mais especificamente dentre os artigos 18 ao 21, versam-se sobre a responsabilidade por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros. No entanto, o dispositivo legal gerou diversas críticas pela doutrina, sendo, inclusive, controversas entre si.

De acordo com a mencionada lei, o artigo 18 descreve, inicialmente, que os provedores de conexão à internet, ora provedores de *backbone* (infraestrutura) e de acesso, não serão responsabilizados civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros (BRASIL, 2014).

Em seguida, o artigo 19 já estabelece que o intuito maior da lei é de assegurar a liberdade de expressão, impedindo-se a censura. Bem assim, define que os provedores de aplicações de Internet, compreendido por quaisquer conjuntos de funcionalidade (provedor de hospedagem, de conteúdo, correio eletrônico e etc.), poderão ser responsabilizados por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, exclusivamente no âmbito civil, e sob a hipótese de após a ciência de ordem judicial específica, não tomar as providências nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado para tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário (BRASIL, 2014).

Do mesmo modo, o artigo 21 da Lei nº. 12.965/2014 determina que:

O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado **subsidiariamente** pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo (BRASIL, 2014, grifo nosso).

Leonardi (2019) entende pelo acerto da lei considerando, inicialmente, que no direito comparado não há sistema jurídico que atribua a responsabilidade objetiva aos provedores de serviços de Internet pelos atos ilícitos cometidos por usuários. Muito pelo contrário, nos Estados Unidos, por exemplo, desde 1996 está em vigor a seção 230 do *Communications Decency Act* (CDA), estabelecendo um sistema de isenção de responsabilidade aos provedores de serviços de Internet, incluindo não somente os provedores de conexão, mas também provedores de aplicação.

Ademais, de acordo com o autor, identificaram-se outro problema em relação à aplicação da responsabilidade objetiva para os provedores de serviços de Internet, visto que estes não prestam atividade de risco ou que expõe alta periculosidade à sociedade (LEONARDI (2019).

Entendemos que as atividades desenvolvidas pelos provedores de serviços na Internet não são atividades de risco por sua própria natureza, nem implicam em riscos para direitos de terceiros de maior que os riscos de qualquer atividade comercial. E interpretar a norma no sentido de que qualquer dano deve ser indenizado, independente do elemento culpa, pelo simples fato de ser desenvolvida uma atividade, seria, definitivamente, onerar os que

praticam atividades produtivas regularmente, e consequentemente atravancar o desenvolvimento (BARBAGALO, 2003, p.361, apud LEONARDI, 2019, p.77).

Por outro lado, para Fiorillo (2015), o artigo 18, da Lei 12.965/2014, é inconstitucional, devendo o provedor de conexão à internet ser também responsável pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros, considerando a regra geral da solidariedade atribuída pela interpretação da respectiva lei para o uso da internet no Brasil, como consectário da interpretação do artigo 3º, inciso I, da Constituição Federal, que estabelece que a construção de uma sociedade livre, justa e **solidária** (grifo nosso), constituem um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil.

Do mesmo modo, Pinheiro (2016) critica a Lei do Marco Civil da Internet, uma vez que a redação final excluiu completamente a responsabilidade dos provedores de conexão, bem como afastou a responsabilidade solidária dos provedores de aplicação, permitindo que estes apenas respondam subsidiariamente, e ainda sob hipótese de que, após cientes por ordem judicial, manterem-se inertes ou omissos.

De acordo com QUEIROZ (2019), em análise aos entendimentos da jurisprudência e da doutrina, antes e depois da entrada em vigor da Lei do Marco Civil da Internet, a responsabilidade civil dos provedores de aplicação na internet poderia seguir 3 (três) caminhos diversos, conforme será demonstrado, ausente, para tanto, de qualquer correlação com a ordem cronológica.

Uma das teorias apontadas, seguiu-se pela não responsabilização dos provedores de aplicações pelos conteúdos publicados pelos usuários, vez que são meros intermediários entre o autor do dano e a vítima (QUEIROZ, 2019). Considera-se nesta teoria, que os provedores em questão, atuam como simples condutores de informações, como uma companhia de telefone que não pode ser responsabilizada por não vistoriar o conteúdo das ligações, de modo que não deveriam integrar o polo passivo, em razão da sua ilegitimidade (MARTINS, 2019).

Outra teoria, é da responsabilidade civil subjetiva, sendo esta subdividida em duas correntes, em que de um lado há aqueles que defendem que a responsabilidade decorre da inércia do provedor, após a ciência do conteúdo ilegal; e aqueles que defendem pela responsabilização, somente nos casos em que há descumprimento da ordem judicial específica, sendo esta última teoria adotada pelo Marco Civil da Internet (QUEIROZ, 2019).

Neste ponto, do artigo 19, da Lei 12.965/2014, que trata da responsabilidade civil dos provedores de aplicação sobre conteúdos gerados por terceiros, tem sido, inclusive, pauta de discussão no Supremo Tribunal Federal, compreendida no tema de repercussão geral nº 987. O referido tema, tem como objeto, a análise da constitucionalidade do mencionado artigo, em razão da necessidade de prévia e específica ordem judicial para a exclusão de conteúdo, sendo que o

descumprimento pelo provedor, converte no preenchimento de requisito para sua responsabilização civil, diante dos danos decorrentes de conteúdos publicado por terceiros (BRASIL, 2020).

Parte dos juristas entendem que condicionar a responsabilidade à prévia ordem judicial específica, obriga a vítima do conteúdo ofensivo ou ilegal publicado na internet a ingressar em Juízo para retirada do conteúdo, de modo que poderia ser avalizada pelo próprio provedor, tornando sem efeito, para tanto, o sistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor (FILHO e PEIXOTO, 2019).

Por outro lado, tem-se a corrente que entende pelo acerto do dispositivo legal, eis que se trata de decisão do legislador, em consideração ao amplo debate realizado com a sociedade para a construção da norma, de modo que o conflito entre a responsabilidade por danos, o direito à informação e à liberdade de expressão, tem como foro de discussão o Poder Judiciário, afastando-se, assim, o provedor de aplicação para análise de legalidade, veracidade ou ofensividade de um determinado conteúdo (FILHO e PEIXOTO, 2019).

A terceira teoria, por fim, versa pela responsabilidade civil objetiva do provedor, com base no risco inerente da atividade e a relação de consumo entre o usuário e provedor, sendo que, na hipótese de defeito na prestação de serviços, resulta na dita responsabilidade ao provedor de aplicação.

Esta teoria, embora não tenha sido adotada pela Lei do Marco Civil da Internet, foi utilizada por longo período pelos Tribunais para impor a responsabilidade do provedor, eis que, em tese, haveria o risco inerente da própria atividade prestada, com fundamento ao parágrafo único do artigo 927, do Código Civil (QUEIROZ, 2019).

No entanto, segundo Queiroz (2019), com o passar do tempo, a jurisprudência dos Tribunais pacificou o entendimento em sentido contrário, seguindo pela ideia da teoria anteriormente narrada (responsabilidade civil subjetiva), deixando-se de aplicar o dito artigo (parágrafo único, do art. 927, do Código Civil), assentando-se que “o dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco à atividade dos provedores de conteúdo” (QUEIROZ, 2019, p. 109-110).

Diante disso, Pinheiro (2016) critica a lei em virtude do afastamento do risco do próprio negócio, em relação aos serviços prestados pelos provedores de aplicações, sendo que poderia recair para estes, até mesmo, a responsabilidade civil objetiva, ou seja, sem que houvesse a necessidade de comprovação do elemento culpa. E, em consequência, criou-se dessa forma, um desequilíbrio na Internet, deixando os usuários desprotegidos, isso porque a lei elevou a liberdade de expressão como direito mais importante, na medida em que proíbe a remoção do conteúdo da Internet sem ordem judicial.

Por sua vez, Leonardi (2019) afirma que a Lei do Marco Civil da Internet é um modelo conciliador dos interesses, tanto das plataformas com seus usuários, quanto estes entre si, vez que lhes são garantidos o exercício da liberdade de expressão de um seja restringido pelo direito à honra, reforçando que a responsabilização do autor do ato ilícito sempre ocorrerá, em conformidade com o Código Civil, observando a correlação de ato lesivo, nexos causal e o dano, sendo que a responsabilização dos provedores de aplicação restaria configurada na hipótese de após ciência de ordem judicial, não remover o conteúdo infringente, seja pela omissão ou negligência.

Em regra, advindo conteúdo gerado por terceiros, que posteriormente é considerado infringente e não viola objetivamente as regras das plataformas, o remédio cabível para a situação é o Poder Judiciário, que avaliará o cabimento da alegação da ilicitude, de modo que, concebida a ordem judicial, o provedor ficará obrigado a remover o conteúdo no âmbito e nos limites técnicos do serviço prestado e dentro do prazo assinalado pelo juiz, sob pena de caracterizar a responsabilidade civil, caso não tome as providências exigidas pelo Juízo (LEONARDI, 2019).

Bem assim, da forma em que a lei ficou estabelecida, houve reforço à efetividade da tutela dos direitos individuais, considerando a criação de mecanismos adequados para a rastreabilidade e identificação de autores que cometeram atos ilícitos na Internet e tentam se valer, frustradamente, do anonimato, diante da previsão de regras e regramentos para retenção e acesso a registro de conexão e de acesso a aplicação de Internet, viabilizando eventual medida judicial (LEONARDI, 2019).

Por fim, para o referido autor (LEONARDI, 2019), não haveria o que se falar em responsabilidade objetiva aos provedores de aplicações, eis que importaria na exigência de controle prévio, dever de monitoramento e fiscalização, sendo que dessa forma atribuiria aos provedores uma função de gerência, com possibilidade de censura, de modo que inviabilizaria a prestação de serviços por eles prestados, prejudicando, especialmente, a liberdade de expressão, estando, a Lei do Marco Civil da Internet, portanto, compatível com a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor.

Nessa conformação, em análise ao sistema de responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet, diante de danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros-usuários, tem-se que há muitas controvérsias dentre a doutrina do Direito Digital.

Constata-se, primeiramente, a exclusão de responsabilidade civil aos provedores de conexão (artigo 18, da Lei do Marco Civil da Internet), de modo que somente restou passível a responsabilidade aos provedores de aplicações, cuja a jurisprudência adotou as 3 (três) teorias, quais foram defendidas pelos doutrinadores da matéria: (i) pela não responsabilização; (ii) pela responsabilidade subjetiva, sendo dividida em duas correntes, (ii.i) que compreende na

responsabilidade em decorrência da inércia do provedor após conhecimento da ilegalidade do conteúdo e (ii.ii) pela responsabilidade somente nos casos de descumprimento da ordem judicial específica, sendo esta adotada pelo Marco Civil da Internet (artigo 19) e; (iii) pela responsabilidade objetiva, cujo foi utilizada por longo período pelos Tribunais, antes da criação da Lei do Marco Civil da Internet, que, no entanto não foi acatado pela lei, eis que com o passar do tempo a jurisprudência dos Tribunais pacificaram o entendimento pela responsabilidade subjetiva, vez que o dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas em *sites* pelo usuário não constitui risco à atividade dos provedores de aplicações.

Nesse sentido, conforme entendimento de Leonardi, importaria aos provedores de aplicações a exigência de controle prévio, devendo portanto, monitorar e fiscalizar, o que atribuiria aos provedores a função de gerência, o que, segundo o autor, inviabilizaria a prestação de serviços, prejudicando inclusive, o uso da liberdade de expressão.

Portanto, conclui-se que a responsabilidade aos provedores de serviços de internet é cabível tão somente aos provedores de aplicações, vez que a Lei do Marco Civil, excluiu a responsabilidade civil dos provedores de conexão, sendo que a responsabilidade civil daqueles restará configurada apenas na hipótese de que após ciente de ordem judicial específica para a remoção de conteúdo tido como ilícito, o provedor se mantém inerte ou omissos (artigo 19).

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em consideração os aspectos apresentados, restou demonstrado que a honra tem grande relevância para a sociedade e para o ordenamento jurídico, tendo em vista que a sua proteção se encontra expressamente no rol dos direitos fundamentais previstos no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, de modo que a violação desse direito pode resultar no enquadramento dos artigos 138, 139 e 140, do Código Penal Brasileiro, sendo possível a vítima buscar reparação aos danos sofrido por meio de ação de ressarcimento no juízo cível contra o autor do crime, e se for o caso, contra o responsável civil, ressalvando-se para tanto que a ação de responsabilidade civil independe da criminal, nos termos do artigo 935, do Código Civil.

Outrossim, consignou-se a importância do direito à liberdade de expressão, previsto no rol dos artigos fundamentais da Constituição Federal, em seu artigo 5º, no inciso IV que dispõe sobre a livre manifestação do pensamento, sendo, contudo, vedado o anonimato e os atos ofensivos aos direitos da personalidade.

Em seguida, salientou-se a diferença entre o anonimato e o pseudônimo, elucidando-se que este se trata de um direito do autor de uma obra literária, artística ou científica, legalmente amparado pelo Código Civil (artigo 19) e a Lei de Direitos Autorais (artigo 12). Já o anonimato, trata-se de um indivíduo que não se identifica, com o fim de cometer ilícitos.

Ademais, vislumbra-se que a sociedade vem passando por grandes transformações, especialmente no âmbito tecnológico, que vem facilitando os meios de comunicação digital e, conseqüentemente, tem surgido um crescente número de indivíduos que se conectam à rede mundial de computadores, sendo que parte destes usuários utilizam da Internet de forma irracional, valendo-se do uso do anonimato, com a utilização de perfis falsos (*fake*), para o cometimento de atos ilícitos, seja penal ou civil, causando danos sociais, especialmente em relação aos direitos da personalidade de outros usuários, exemplificando-se pelo Discurso de Ódio e *Cyberbullying*.

Diante dessas transformações, compreendeu-se pela necessidade do Brasil criar dispositivos regulamentadores para o uso da Internet, qual resultou na criação da Lei nº. 12.965 sancionada em 23 de abril de 2014, a chamada Lei de Marco Civil da Internet, e a Lei nº. 13.709, sancionada em 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), que entrou em vigor, em 18 de setembro de 2020.

A Lei do Marco Civil da Internet obrigou as plataformas, para no prazo de 6 (seis) meses - provedores de aplicações e 1 (um) ano - provedores de conexão, a guarda de *logs* de registro de conexão e de registro de acesso à aplicações na Internet, que consiste no conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada conexão acessada por meio de um computador ou qualquer dispositivo que conecte à internet, de modo que todo aquele que opera na internet recebe um número de IP (*Internet Protocol*), por meio do qual passa a ser identificável, sanando-se, aparentemente, o problema com o anonimato.

De mais a mais, verificou-se as diferenças técnicas dos provedores de serviços de internet, sendo que a Lei do Marco Civil da Internet os classifica em duas grandes categorias: provedores de conexão que abrange aos provedores de *backbone* e de acesso; e provedores de aplicações, compreendidas pelos provedores de hospedagem, de conteúdo, de correio eletrônico e tantas outras funcionalidade oferecidas.

Deste modo, passou-se à análise da responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet em decorrência de danos causados por conteúdos gerados por usuários, extraindo-se, para tanto, que assim como o Código Civil, a Lei do Marco Civil da Internet dispôs sobre o instituto, no entanto, gerou muita crítica pela doutrina, sendo-as, conflitantes entre si.

Em conformidade com as definições de cada provedor de serviço de internet, abordadas no item 2.3, tem-se que a Lei do Marco Civil da Internet excluiu a responsabilidade dos provedores de

conexão em decorrência dos danos causados por terceiros (usuários), sendo passível de responsabilização, somente os provedores de aplicações, qual, diferentemente ao contexto histórico pela responsabilidade objetiva, a lei firmou o entendimento pela teoria da responsabilidade subjetiva, e apenas sob a hipótese de que após ciência de ordem judicial para a remoção do conteúdo ilícito se manteve inerte ou omissor, surgindo-se, assim, a responsabilidade civil dos ditos provedores.

Neste sentido, constatou-se a existência de 3 (três) teorias à responsabilizar (ou não) os provedores de aplicações, sendo pela não responsabilização destes, pela responsabilidade subjetiva, subdividida em duas correntes, as que compreendem na responsabilidade em decorrência da inércia do provedor após conhecimento da ilegalidade do conteúdo e pela responsabilidade dos ditos provedores somente nos casos de descumprimento da ordem judicial específica, de modo que esta teoria foi adotada pelo Marco Civil da Internet (artigo 19) e, por fim, a responsabilidade objetiva, cujo foi utilizada por longo período pelos Tribunais, antes da criação da Lei do Marco Civil da Internet, que, no entanto, não foi acatado pela lei, eis que com o passar do tempo, a jurisprudência dos Tribunais pacificaram o entendimento pela responsabilidade subjetiva, considerando que o dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas em *sites* pelo usuário não constitui risco à atividade dos provedores de aplicações.

## REFERÊNCIAS

ATHENIENSE, Alexandre. **Falta de lei sobre crimes virtuais leva à impunidade, diz especialista.** 2010. Elabora por Jusbrasil. Disponível em: <<https://alexandre-atheniense.jusbrasil.com.br/noticias/2530003/falta-de-lei-sobre-crimes-virtuais-leva-a-impunidade-diz-especialista>>. Acesso em: 13 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto-Lei n. 2.848/1940.** Promulgada em 7 de dezembro de 1940. Código Penal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm)>. Acesso: em 13 jun. 2020.

BRASIL. **Lei n. 9.610/1998.** Promulgada em 19 de Fevereiro de 1998. Direitos Autorais. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19610.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19610.htm)>. Acesso em: 25 out. 2020.

BRASIL. **Lei n. 10.406/2002.** Promulgada em 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. **Lei n. 12.965/2014.** Promulgada em 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 15 abr. 2020.

BRASIL. Ministério de Estado das Comunicações. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 148**, de 31 de maio de 1995. Brasília, 1995. Disponível em: <<https://www.anatel.gov.br/legislacao/normas-do-mc/78-portaria-148>>. Acesso em: 25 out 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 1.037.396, Rel. Min. Dias Toffoli. 2019. Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=5160549&numeroProcesso=1037396&classeProcesso=RE&numeroTema=987>>. Acesso em: 30 set 2020.

COSTA, Bob Vieira da. **O mito da tolerância:** Internet ajudou a derrubar o mito da tolerância brasileira. 2016. Elaborado por Comunica que muda by / nova sb. Disponível em: <<https://www.comunicaquemuda.com.br/o-mito-da-tolerancia/>>. Acesso em: 20 abr. 2020.

DE FARIAS, Cristiano Chaves, ROSENVALD, Nelson e NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil.** 4.ed. Salvador: JusPODIVM, 2017.

FARIA, Thiago. **Direito Civil III: Responsabilidade Civil.** São Paulo: Saraiva, 2013.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio: o minidicionário da língua portuguesa**. 7ª ed. Curitiba: Positivo, 2008.

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil**. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

FILHO, José S. Carvalho Filho e PEIXOTO, Anna Carolina Finageiv. **STF analisa responsabilidade do provedor por conteúdo de terceiros**. 2019. Elaborado por Consulta Jurídica. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2019-dez-14/observatorio-constitucional-stf-analisa-responsabilidade-provedor-conteudo-terceiros>>. Acesso em: 25 Out 2020.

FIORILLO, Celso Antonio Pacheco. **O Marco Civil da Internet, e o Meio Ambiente Digital na Sociedade da Informação**. São Paulo: Saraiva, 2015.

FRANÇA, César. **Crimes virtuais: Impunidade e insuficiência das leis**. 2019. Elaborado por Medium. Disponível em: <<https://medium.com/aspectos-humanos-e-sociais-na-computa%C3%A7%C3%A3o/crimes-virtuais-impunidade-e-insufici%C3%Aancia-das-leis-3d7b44bbab37>>. Acesso em: 13 Nov 2020.

GAGLIANO, Pablo Stolze e FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 17.ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

GRECO, Rogério. **Curso Direito Penal: Parte Especial / Volume II: introdução à teoria geral da parte especial: crimes contra a pessoa**. 6.ed Niterói-RJ: Impetus, 2009.

KUJAWSKI, Fabio F., LEÃO, Fernanda Gouvêa, et al. **Atualidades em Tecnologia e Propriedade Intelectual no Direito Brasileiro**. São Paulo: Livros Safra, 2014.

LEONARDI, Marcel. **Fundamentos de Direito Digital**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

LOPES JR., AURY. **Direito Processual Penal**. 13ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

LUCIANO, Fabíola. **Bullying: Bullying entre Crianças e Adolescentes**. Elaborado por Psicóloga Fabíola Luciano. Disponível em: <<https://psicologafabiola.com.br/bullying/>>. Acesso em 21 Abr. 2020.

MARTINS, Guilherme Magalhães e LONGHI, João Victor Rozatti. **Direito Digital: Direito Privado e Internet**. 2.ed. Indaiatuba-SP: Editora Foco, 2019.

MARQUES, Pablo. **Brasil é o 2º país com mais casos de bullying virtual contra crianças**. 2018. Elaborado por R7. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/brasil-e-o-2-pais-com-mais-casos-de-bullying-virtual-contra-criancas-11072018>>. Acesso em 21 Abr. 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira e BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 12.ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

NOGUEIRA, Luiz. **Empresas deixam de anunciar no Facebook para combater discurso de ódio.** 2020. Elaborado por Olhar Digital. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/noticia/empresas-deixam-de-anunciar-no-facebook-para-combater-discurso-de-odio/102748>. Acesso em 25 Abr. 2020.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital.** 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital Aplicado 3.0.** 1.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

QUEIROZ, João Quinelato de. **Responsabilidade Civil na Rede: danos e liberdades à luz do marco civil da internet.** Rio de Janeiro: Processo, 2019.

SARLET, Ingo Wolfgang, MARINONI, Luiz Guilherme e MITIDIERO, Daniel. **Curso de Direito Constitucional.** 8.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

UNIDAS, Nações. **Pesquisa da ONU mostra que metade das crianças e jovens do mundo já sofreu bullying.** 2017. Elaborado por Nações Unidas Brasil. Acesso em 21 abr. 2020.