PATRICIA YURIE DIAS

# A REGULAÇÃO DA INTERNET PARA PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE NOS DANOS POR CONTEÚDO DE TERCEIROS

*Biblioteca de Referência em Políticas Públicas*

CEUB
EDUCAÇÃO SUPERIOR

DIAS, Patricia Yurie

A regulação da internet para proteção da privacidade nos danos por conteúdo de terceiros

224 f.

ISBN: 978-85-7267-088-3

Dissertação apresentada como requisito para conclusão no programa de Mestrado em Direito e Políticas Públicas do Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Nitish Monebhurrun

# Lista de abreviaturas e siglas

| | |
|---|---|
| ABNT | Associação Brasileira de Normas Técnicas |
| AMPEP | Associação do Ministério Público do Estado do Pará |
| Anatel | Agência Nacional de Telecomunicações |
| ANEEL | Agência Nacional de Energia Elétrica |
| ASN | Números de Sistema Autônomo |
| CC | Código Civil |
| CDA | Communications Decency Act |
| CDC | Código de Defesa do Consumidor |
| CEJI | Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit |
| CF | Constituição Federal |
| CGI.br | Comitê Gestor da Internet |
| COPPA | Children's Online Privacy Protection Rule |
| CPC | Código de Processo Civil |
| CSR | Corporate Social Responsibility |
| DNS | Domain Name System (Sistema de Nomes de Domínio) |
| ECPA | Eletronic Communications Privacy Act of 1986 |
| FBI | Federal Bureau of Investigation |
| FCC | Federal Communications Commission |
| FSC | Forest Stewardship Council |
| GB | Gigabytes |
| GDPR | Regulamento Geral de Proteção de Dados da Pessoais |
| HTTP | Hypertext Transfer Protocol |
| ICANN | Internet Corporation for Assigned Names and Numbers |
| IETF | Internet Engineering Task Force |
| IP | Internet Protocol (Protocolo de Internet) |
| ISO | International Standardization Body |
| ISP | Internet Service Provider |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| LICRA | International League against Racism and Antisemitism |
| LIDB | Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro |
| MCI | Marco Civil da Internet |
| MSC | Marine Stewardship Council |
| ONG | Organização Não Governamental |
| RDAP | Registration Data Access Protocol |
| RE | Recurso Extraordinário |
| REsp | Recurso Especial |
| RGPD | Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados |

| | |
|---|---|
| sCAN | Platforms, Experts, Tools: Specialised Cyber-Activists Network - 2018-2020 |
| STF | Supremo Tribunal Federal |
| STJ | Superior Tribunal de Justiça |
| TIC | Tecnologias de Informações e Comunicações |
| TJ/MG | Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais |
| TJ/MT | Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso |
| TJ/PR | Tribunal de Justiça do Estado do Paraná |
| TJ/RJ | Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro |
| TJ/RS | Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul |
| TJ/SP | Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo |
| TJ/TO | Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins |
| TJDFT | Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios |
| TRF | Tribunal Regional Federal |
| TSE | Tribunal Superior Eleitoral |
| EU | União Europeia |
| UNCTAD | Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento |
| UNGP | United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights |
| URL | Uniform Resource Locator |

# Lista de Gráficos

GRÁFICO 1: AS PLATAFORMAS SOCIAIS MAIS USADAS NO MUNDO (KEMP, 2020)29

GRÁFICO 2: BRASIL - MOTIVOS CITADOS PARA A REMOÇÃO DE CONTEÚDO (GOOGLE, 2019) ..... 60

GRÁFICO 3: QUANTIDADE DE PEDIDOS DE REMOÇÃO DE CONTEÚDO A PARTIR DE INFORMAÇÕES DO ANEXO (A AUTORA, 2020) ..... 123

GRÁFICO 4: QUANTIDADE DE PROCESSOS COM AUTOR ANÔNIMO OU IDENTIFICADO A PARTIR DE INFORMAÇÕES DO ANEXO (A AUTORA, 2020)..... 139

GRÁFICO 5: VÍDEOS REMOVIDOS, POR MOTIVO (GOOGLE) ..... 190

# Lista de Figuras

FIGURA 1: PIRÂMIDE REGULATÓRIA (AYRES E BRAITHWAITE, 1992, P. 39) ..... 20

FIGURA 1: PIRÂMIDE DE ESTRATÉGIAS (AYRES E BRAITHWAITE, 1992, P. 39)..... 156

FIGURA 2: PIRÂMIDE DE SANÇÕES (AYRES E BRAITHWAITE, 1992, P. 35)..... 156

FIGURA 3: CONTEÚDO ILEGAL (COMISSÃO EUROPEIA, 2017) ..... 175

FIGURA 4: DIAMANTE REGULATÓRIO (KOLIEB, 2015, P. 150)..... 180

FIGURA 5: APLICAÇÃO DAS DIRETRIZES DE CONTEÚDO E DOS ESTATUTOS DA NETZDG (GOOGLE) ..... 192

# Lista de Tabelas

TABELA 1: NORMAS MÍNIMAS DO BRASIL ACERCA DOS DANOS DECORRENTES DE CONTEÚDO GERADO POR TERCEIRO NA INTERNET (A AUTORA, 2020) ..... 41

TABELA 2: NORMAS MÍNIMAS DOS ESTADOS UNIDOS ACERCA DOS DANOS DECORRENTES DE CONTEÚDO GERADO POR TERCEIRO NA INTERNET (A AUTORA, 2020) ..... 42

TABELA 3: NORMAS MÍNIMAS DA UNIÃO EUROPEIA ACERCA DOS DANOS DECORRENTES DE CONTEÚDO GERADO POR TERCEIRO NA INTERNET (A AUTORA, 2020) ..... 46

TABELA 4: STANDARD MÍNIMO INTERNACIONAL NA ONU ACERCA DOS DANOS DECORRENTES DE CONTEÚDO GERADO POR TERCEIRO NA INTERNET (A AUTORA, 2020) ..... 49

TABELA 5: JURISPRUDÊNCIA, ANTES DO MCI, ACERCA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS EMPRESAS POR RISCO INERENTE A ATIVIDADE DO CC (A AUTORA, 2020) ..... 97

TABELA 6: JURISPRUDÊNCIA, ANTES DO MCI, ACERCA DA RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS POR FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO CDC (A AUTORA, 2020) ..... 110

TABELA 7: JURISPRUDÊNCIA, APÓS O MCI, ACERCA DA CONSTRUÇÃO LEGISLATIVA PARA A DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE APLICAÇÃO (A AUTORA, 2020) ..... 120

TABELA 8: JURISPRUDÊNCIA, APÓS O MCI, ACERCA DA APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA LEI Nº 12.965/2014, MESMO ANTES DA VIGÊNCIA DA LEI (A AUTORA, 2020) ..... 127

TABELA 9: COMPARAÇÃO ENTRE OS DANOS DA LEI Nº 12.965/14 E AS FAKE NEWS DO PL Nº 2.630/20 (A AUTORA, 2020) ..... 132

TABELA 10: SITES MAIS AFETADOS COM OS PEDIDOS DE REMOÇÃO DE URLS DA PESQUISA GOOGLE (GOOGLE) ..... 189

TABELA 11: VÍDEOS REMOVIDOS POR PAÍS/REGIÃO (GOOGLE) ..... 191

# Sumário

**1 INTRODUÇÃO ..... 10**

**2 A ARTICULAÇÃO ENTRE O ESTADO E AS ENTIDADES PRIVADAS NA REGULAÇÃO DA INTERNET NO ÂMBITO DA RESPONSABILIDADE POR CONTEÚDO GERADO POR TERCEIRO ..... 26**

2.1 O estabelecimento de normas mínimas de responsabilidade pelo Estado para regular a internet ..... 26

2.1.1 O contexto justificando a formulação de normas mínimas pelo Estado para o uso da internet ..... 27

2.1.2 Normas mínimas no Brasil para danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros ..... 35

2.1.3 Normas mínimas nos Estados Unidos acerca da imunidade dos intermediários ..... 41

2.1.4 Normas mínimas na União Europeia corroborando com o espírito brasileiro ..... 43

2.1.5 Tentativa de um standard mínimo internacional na ONU ..... 46

2.2 A complementação das empresas provedoras de aplicação ao Estado na regulação de conteúdo pelas políticas privadas de uso ..... 49

2.2.1 A utilização das políticas privadas no âmbito internacional ..... 49

2.2.2 As políticas privadas de uso como normas para remoção de conteúdo da internet ..... 54

2.2.3 As empresas provedoras de aplicação como garantidoras de direitos ..... 66

2.2.3.1 Garantia ao direito de liberdade de expressão como forma de evitar controle prévio de conteúdo ..... 67

2.2.3.2 Garantia ao direito à privacidade como proteção a intimidade do indivíduo ..... 77

**3 A CONSTRUÇÃO DO CONCEITO DE RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE APLICAÇÃO POR INSTRUMENTOS JURÍDICOS PARA PROTEGER O DIREITO À PRIVACIDADE NO BRASIL ..... 87**

3.1 A responsabilidade objetiva das empresas por risco inerente a atividade do Código Civil (CC) ..... 88

3.2 A responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ..... 97

3.3 A construção legislativa para a definição de responsabilidade dos provedores de aplicação .. 110

3.3.1 Responsabilidade subjetiva das empresas após o não cumprimento de ordem judicial para retirada de conteúdo ..... 112

3.3.2 Responsabilidade subsidiária dos provedores de aplicação de internet após o não cumprimento de notificação do usuário ..... 120

3.3.3 A responsabilidade da Lei nº 12.965/2014, mesmo antes da vigência da lei ..... 122

3.4 A responsabilização dos provedores de aplicação pode não contribuir para a proteção direito à privacidade na internet, mas ameniza os danos por conteúdo de terceiros ..... 127

3.4.1 O benefício do anonimato da rede como isenção da responsabilidade do terceiro que publica o conteúdo indevido na internet ..... 129

3.4.2 A responsabilização das empresas provedoras de aplicação como forma de mitigar os danos à privacidade advindos de conteúdo publicado por terceiros anônimos ..... 139

**4 A REDUÇÃO OS DANOS ADVINDOS DE CONTEÚDO GERADO POR TERCEIROS NA INTERNET PELA ADOÇÃO DE UM DESENHO REGULATÓRIO RESPONSIVO145**

4.1 A construção de um sistema normativo de autorregulação responsiva para a proteção da privacidade ..... 147

4.1.1 A teoria responsiva como método para o desenho regulatório proposto ..... 148

4.1.2. Autorregulação dos entes privados tendo em vista a limitação da regulação estatal ..... 152

4.1.3. Senso de responsabilidade dos atores da internet baseado na cooperação fortalece a proteção da privacidade dos indivíduos ..... 168

4.1.4. Recompensa do Estado na adoção de comportamentos desejáveis na proteção da privacidade pelos atores da internet ..... 177

4.2. A regulação responsiva do sistema de negócios das empresas como forma de forma de reduzir os danos gerados por terceiros na internet ..... 183

**5 CONCLUSÃO ..... 194**

**REFERÊNCIAS ..... 199**

**ANEXO ..... 223**

# 1 Introdução

O século XXI tem sido notadamente marcado pelas mudanças sociais, econômicas e jurídicas advindas com a internet. No âmbito social, percebe-se que as interações sociais ocorrem não somente pela presença física, mas também de forma virtual, por meio das redes sociais[1] e plataformas como Facebook, Youtube, Whatsapp, Instagram e Twitter. Na esfera econômica, verifica-se o aumento da disponibilidade de produtos e serviços por meio on-line como o e-commerce e e-banking. Essas mudanças na sociedade e na economia impactam diretamente o ordenamento jurídico dos países que precisam se adaptar diante dos novos desafios gerados pelo uso da internet. Por exemplo, no Brasil, destacam-se a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014[2], que dispõe sobre o uso da Internet e a Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018[3], que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Nos Estados Unidos, o Eletronic Communications Privacy Act of 1986 (ECPA)[4] aborda a privacidade das comunicações eletrônicas e o Children's Online Privacy Protection Rule (COPPA)[5] abarca as regras para a proteção da privacidade online das crianças. Na Europa, foram aprovados o Regulamento (UE)

[1] "A rede social corresponde a uma das principais formas de as pessoas se relacionarem por meio da internet. Por meio de redes sociais, o usuário se conecta a amigos e conhecidos, os quais, por sua vez, também estão conectados a outros amigos e conhecidos, formando uma verdadeira teia de relacionamentos e conexões entre usuários. Embora cada serviço de rede social possua sua interface característica, apresenta-se comumente aos usuários a possibilidade de montarem sua própria página e nela alocarem postagens, fotos e informações, podendo ser também visualizadas por seus amigos conectados". In: EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. Atividades comerciais na internet e o direito do consumidor. **Direito, gestão e prática:** a visão da empresa e da jurisprudência. Coordenadores Leonor Cordovil, Fernando Büscher von Teschenhausen Eberlin. Série GVLaw. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 142.

[2] BRASIL. **Lei nº 12.965, de 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/l12965.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

[3] BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

[4] ESTADOS UNIDOS. **Eletronic Communications Privacy Act of 1986 (ECPA).** The Electronic Communications Privacy Act and the Stored Wire Electronic Communications Act are commonly referred together as the Electronic Communications Privacy Act (ECPA) of 1986. The ECPA updated the Federal Wiretap Act of 1968, which addressed interception of conversations using "hard" telephone lines, but did not apply to interception of computer and other digital and electronic communications. Several subsequent pieces of legislation, including The USA PATRIOT Act, clarify and update the ECPA to keep pace with the evolution of new communications technologies and methods, including easing restrictions on law enforcement access to stored communications in some cases. Disponível em: https://it.ojp.gov/PrivacyLiberty/authorities/statutes/1285 Acesso em: 04 dez. 2019.

[5] ESTADOS UNIDOS. **Children's Online Privacy Protection Rule (COPPA).** COPPA imposes certain requirements on operators of websites or online services directed to children under 13 years of age, and on operators of other websites or online services that have actual knowledge that they are collecting personal information online from a child under 13 years of age. Disponível em: https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/childrens-online-privacy-protection-rule Acesso em: 04 dez. 2019.

2019/1150[6] relativo à promoção da equidade e da transparência para os serviços dos intermediários (provedores de aplicação), o Regulamento (UE) 2016/679[7] que trata do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e a Diretiva 2009/136/CE[8] acerca dos direitos e serviços de comunicações eletrônicas.

Dessa forma, a justificativa para a dissertação é que a era da internet evidencia o desafio regulatório da necessidade de equilibrar o direito à privacidade com relação às consequências geradas com o desenvolvimento da internet. Se por um lado, o advento da internet ampliou o fluxo das informações e dos meios de comunicação, pois hoje, tem sido possível enviar muitas mensagens, ao mesmo tempo, para várias pessoas[9]; bem como facilitou a participação, a difusão e o aperfeiçoamento da tecnologia por qualquer indivíduo. Por outro lado, a estrutura aberta da arquitetura da internet também permitiu a publicação de conteúdo na internet por qualquer pessoa, bem como o desenvolvimento de tecnologias de controle e vigilância por parte do governo ou das empresas, restringindo a liberdade do usuário na violação do direito à privacidade.[10]

O direito à privacidade pode ser abordado a partir de diferentes aspectos. Atualmente, a privacidade pode estar associada a liberdade de pensamento, controle sobre o corpo do indivíduo, solidão na própria casa, controle sobre as suas próprias informações, liberdade de vigilância, proteção da reputação de alguém e proteção de pesquisas e interrogações.[11]

Nesse sentido, pode-se encontrar ao menos 6 (seis) conceitos acerca do núcleo essencial de privacidade: 1) O direito a ser deixado só (*right to be let alone*), 2)

---

6 UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2019/1150.** Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019 relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150 Acesso em: 02 abr. 2020.

7 UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2016/679**. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679 Acesso em: 04 dez. 2019.

8 UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2009/136/CE**. Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009 , que altera a Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas e o Regulamento (CE) n. o 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32009L0136 Acesso em: 04 dez. 2019.

9 CASTELLS, Manuel. **Communication Power**. Oxford University Press, 2009, p. 55.

10 MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade:** violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo. Brasília: Universidade de Brasília, 2008, p. 10.

11 SOLOVE, Daniel J. **Conceptualizing Privacy**. California Law Review. Vol. 90, p.1087-1156, 2002, p. 1088.

acesso limitado do indivíduo, 3) segredo, 4) controle sobre informação pessoal, 5) personalidade (a. individualidade, dignidade e autonomia e b. antitotalitarismo) e 6) intimidade (controle sobre as relações íntimas ou aspectos da vida).[12]

Ressalta-se que as demandas acerca da violação da privacidade relacionadas com a exposição das informações pessoais associada à tecnologia têm ganhado espaço diante dos conceitos tradicionais de violação da privacidade como: invasão da propriedade, publicação de notícias na imprensa, violação da correspondência.[13] Neste cenário, percebe-se que o direito à privacidade ligado ao direito à proteção de dados assumiu feições próprias diante do controle e discriminação com o intuito de garantir a integridade da liberdade pessoal.[14] Por muitos anos, o direito relacionou a privacidade com isolamento, refúgio ou segredo. No entanto, novas necessidades foram surgindo com a busca pela igualdade, a liberdade de escolha e a não discriminação.[15]

Dessa maneira, observa-se que o direito à privacidade tem uma abordagem ampla. Não se tem um conceito universal de privacidade, pois a privacidade pode estar associada aos interesses em limitar o acesso do indivíduo e exercer o controle sobre as informações pessoais, mas em outros contextos a privacidade pode estar relacionada com a dignidade humana.[16] O direito à privacidade tem sido uma condição essencial para o livre desenvolvimento da personalidade.[17]

Os direitos da personalidade buscam tutelar a dignidade humana e referem-se "aos atributos humanos que exigem especial proteção no campo das relações privadas, ou seja, na interação entre particulares, sem embargo de encontrarem também fundamento constitucional e proteção nos planos nacional e internacional." [18]

No Brasil, o Código Civil abordou cinco direitos da personalidade: direito ao corpo, direito ao nome, direito à honra, direito à imagem e direito à privacidade. No

---

12 SOLOVE, Daniel J. **Conceptualizing Privacy**. California Law Review. Vol. 90, p.1087-1156, 2002, p. 1099.

13 DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de proteção de dados. 2. Ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019, p. 23.

14 DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de proteção de dados. 2. Ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019, p. 24.

15 DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de proteção de dados. 2. Ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019, p. 29.

16 BRUNNER, Lisl. Digital Communications and the Evolving Right to Privacy. In M. Land & J. Aronson (Eds.), **New Technologies for Human Rights Law and Practice** (pp. 217-242). Cambridge: Cambridge University Press, 2018, p. 218.

17 BRUNNER, Lisl. Digital Communications and the Evolving Right to Privacy. In M. Land & J. Aronson (Eds.), **New Technologies for Human Rights Law and Practice** (pp. 217-242). Cambridge: Cambridge University Press, 2018, p. 220.

18 SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade.** Rio de Janeiro: Atlas, 2011. p. 13.

entanto, outros direitos merecem proteção no ordenamento jurídico como: direito à identidade pessoal, direito à integridade psíquica e direito à liberdade de expressão.[19] Ressalta-se que os conteúdos indevidos apontados no trabalho tratam de violação aos direitos à personalidade como ofensa à honra e à imagem, bem como a ofensa da vida privada com a violação da intimidade. A honra relaciona-se com a reputação pessoal. A imagem está ligada com a publicação de fotos, vídeos ou informações da pessoa. A privacidade diz respeito às informações pessoais e a vida privada do sujeito.

Desta maneira, em que pese as diferentes abordagens acerca do conceito de privacidade, bem como a utilização do termo "privacidade" de forma genérica em diversas passagens neste trabalho, cabe informar que o foco da dissertação é analisar os conteúdos ofensivos publicados por terceiros anônimos (desconhecidos) na internet que violem os direitos de personalidade relacionados com a honra (juízo de valor), imagem e intimidade do indivíduo. Optou-se por analisar alguns casos judiciais que envolveram ofensas à reputação pessoal e à dignidade da pessoa humana como situações vexatórias, desprezo público, calúnia e difamação, conforme disposto no art. 5, V e X da Constituição Federal (CF), art. 12, 17 e 20 do Código Civil (CC) e art. 19, e 21 da Lei nº 12.965/2014.

A responsabilidade civil dos provedores pelos danos causados pela publicação de conteúdos ofensivos por terceiros é um tema que tem sido discutido no âmbito da justiça brasileira, como pode ser visto em diversas ações judiciais interpostas no Superior Tribunal de Justiça (STJ), a exemplo do Recurso Especial (REsp) nº 712.456/RJ[20] e REsp nº 1.186.616/MG[21], nos termos do art. 19 e 21 da Lei nº 12.965/2014.[22]

---

19 SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade.** Rio de Janeiro: Atlas, 2011. p. 15.

20 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 712.456/RJ**. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 17 de março de 2016 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

21 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.186.616/MG**. Relator: Min. Nancy Andrighi, 23 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

22 BRASIL. **Lei nº 12.965, de 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/l12965.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

[...]

Art. 21. 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 pro-

Ademais, verificou-se a existência de cerca de mais 1.000 processos no STJ onde uma das partes é a empresa Google e a maioria dos casos tratam de responsabilidade civil ou indenização por danos morais.

A partir da análise dos julgados proferidos no âmbito do STJ, observa-se que a questão da responsabilidade dos provedores de aplicação nos casos de divulgação de conteúdo, com violação à honra e à imagem; está relacionada, principalmente, com quatro eixos temáticos: 1) redes sociais, 2) violação aos direitos autorais, 3) direito ao esquecimento (*right to be let alone*) e 4) buscador de pesquisa (indexação). A temática da proteção de dados pessoais tem sido muito discutida pelos doutrinadores e legisladores, porém, no âmbito jurisdicional brasileiro a discussão ainda é incipiente, tendo em vista que não foram encontrados muitos casos submetidos aos tribunais superiores no Brasil.

Nesse sentido, registra-se que grande parte dos casos analisados foram ações civis de indenizações de dano moral contra um provedor de aplicação (Google ou Facebook), em virtude do autor das postagens ofensivas ou ilícitas ser anônimo ou desconhecido. Além disso, constatou-se que os direitos de personalidade violados nestas ações eram relacionados com a honra, imagem e intimidade, uma vez que tratavam de postagens de conteúdos (mensagens, fotos, vídeos) ofensivos, difamatórios, caluniosos ou ilícitos contra ao autor da ação. Em muitas ações judiciais, tais conteúdos ofendiam a dignidade humana e maculavam a reputação do indivíduo perante a sociedade.

Outro ponto relevante no trabalho, é com relação a autoria do conteúdo ofensivo na internet. Em grande parte dos casos estudados, o autor que publicou o conteúdo indevido era anônimo, ou seja, tinha a identidade desconhecida. Assim, verificou-se duas categorias de privacidade: 1) violação da privacidade por um autor conhecido e 2) violação da privacidade por um autor desconhecido (anônimo).

O ambiente da internet permite que qualquer pessoa crie de forma gratuita uma conta de e-mail ou um perfil em uma rede social; além disso, os indivíduos podem utilizar as plataformas de forma anônima, como meio de divulgar ou difamar alguma empresa ou pessoa física. Por exemplo, no REsp nº 1.308.830/RS[23], um sujeito ajuizou ação de indenização por danos morais em desfavor do Orkut[24], por ofensas publicadas

mover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.

[23] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.308.830/RS**. Relatora: Min. Nancy Andrighi, 08 de maio de 2012 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

[24] O Orkut foi uma rede social, vinculada ao Google, criada em 24/01/2004 a 30/09/2014. In: ROCHA, Paula. Os órfãos do Orkut. **Isto É**, nº 2341, 03/10/2014. Disponível em: https://istoe.com.br/385602_OS+ORFAOS+DO+ORKUT/ Acesso em: 10 abr. 2020.

na rede social administrada pelo Google; ou também no REsp nº 1.306.134/SP[25], referente a ação de uma empresa que teve como pedido a retirada de vídeos do Youtube por violação de direitos autorais, bem como ofensa à imagem e nome das partes.

Diante desse cenário, evidencia a importância de se ter um desenho regulatório da internet que tenha como objetivo a busca pelo equilíbrio entre a proteção do direito à privacidade dos indivíduos e a liberdade de expressão, diante das consequências geradas com o desenvolvimento da internet.

No Brasil, o Marco Civil da Internet (MCI) ocorreu com a publicação da Lei nº 12.965/2014, que estabeleceu princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Deste modo, quando ocorre uma violação ao direito à privacidade na internet como no caso de publicação indevida de conteúdo gerado por terceiro, muitas vezes, as pessoas físicas ou jurídicas recorrem ao judiciário para terem seus direitos resguardados, pois a mera comunicação à empresa de determinado conteúdo ofensivo nem sempre é suficiente para retirada da informação. Em diversos casos é difícil encontrar o autor que publicou o conteúdo na internet, pois qualquer pessoa pode criar um e-mail, uma conta em uma rede social, ou mesmo um site ou blog de forma anônima. Logo, aquele que teve seu direito à privacidade violado entra com uma ação judicial contra a empresa que disponibilizou a criação a conta para divulgar o conteúdo ilícito para tentar ao menos reduzir os danos advindos da publicação de conteúdos ofensivos. As empresas que disponibilizam plataformas para que os usuários publiquem informações na internet são denominadas "provedoras de aplicações na internet" como Google, Facebook, Gmail, Yahoo, dentre outras.

Percebe-se que se está diante de tema complexo, haja vista a ausência de soluções acerca de diversas questões como: a possibilidade do anonimato na rede favorecer a publicação de conteúdos ilícitos, a inexistência de normas mínimas a serem seguidas pelos intermediadores para proteção da privacidade, a ausência de uma legislação internacional uniforme perante a existência de diferentes legislações nacionais acerca da responsabilidade dos intermediários nos danos por conteúdo publicado por terceiros. Além de ser um tema recente com um número reduzido de bibliografia no assunto[26],

---

[25] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.306.134/SP**. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, 17 de dezembro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

[26] Algumas bibliografias acerca do tema: BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet: direito comparado e perspectivas de regulamentação no Direito Brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2011. ROTUNDO, Rafael Pinheiro. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. VASCONCELOS, Fernando Antônio de. Internet. **Responsabilidade do provedor pelos danos praticados. Curitiba: Juruá, 2004.**

ressalta-se que a realidade demonstra que o assunto traz repercussões éticas, jurídicas e políticas na atuação do Estado e das empresas provedoras de aplicações com relação aos indivíduos, ao mercado e à sociedade, o que reforça a importância do assunto da pesquisa.

Dessa forma, considerando que a regulação está relacionada com nível de relevância social que uma atividade econômica desempenha no país e, tendo em vista que a internet é um fenômeno que abarca fronteiras transnacionais, o objeto deste trabalho foi analisar os desafios da regulação da internet levando em consideração qual o tipo de regulação adequada para estabelecer normas e princípios mínimos que garantam o direito à privacidade no Brasil.[27]

O trabalho utilizou os conceitos definidos na doutrina e na legislação brasileira, principalmente, na Constituição Federal, no Código Civil (CC), no Código do Consumidor (CDC) e na Lei nº 12.965/2014. Os principais conceitos adotados no trabalho são: regulação, internet, responsabilidade, danos por conteúdo gerado por terceiros, direito à privacidade e provedores de aplicação.

O conceito de regulação utilizado foi baseado na teoria responsiva de Ayres e Braithwaite.[28] A justificativa para a escolha da teoria responsiva ocorre por causa da análise dos autores acerca da responsabilidade dos regulados na esfera da regulação estatal e privada para alcançar melhores soluções para os objetivos públicos. Além disso, percebeu-se que o ordenamento brasileiro começou a delinear os primeiros traços acerca da responsabilidade dos provedores de internet com a publicação da Lei nº 12.965/2014. A teoria responsiva sustenta que a regulação que o Estado pode proporcionar é limitada, por isso, propõe-se uma autorregulação dos entes privados com uma cooperação com diálogo entre os regulados em conjunto com uma regulação estatal na qual o Estado, por meio de leis e instrumentos normativos, estabelecerá punições casos haja transgressões legais. Ainda, o Estado também pode recompensar os regulados quando eles desempenharem comportamentos desejáveis. Com base nesta teoria, os regulados são motivados por um senso de responsabilidade onde os agentes são aptos a cooperarem. Dependendo de como o sistema regulatório se comporta, ele passa o sistema de normas para dentro do sistema de negócios. Cabe ressaltar que a regulação responsiva é uma linha light e que faltam incentivos para a sua aplicação.

---

[27] SOARES, Paulo Firmeza. **A regulação diante da evolução da essencialidade do serviço público**: a reclassificação da banda larga como serviço de telecomunicações nos Estado Unidos. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2016, p. 13. Disponível em: https://repositorio.unb.br/handle/10482/20863 Acesso em: 03 mar. 2019.

[28] AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation:** Transcending the Deregulation Debate. Oxford, UK: Oxford University Press, 1992.

No entanto, entende-se que a regulação responsiva é uma alternativa, pois pode complementar a regulação estatal que é mais severa, pois contém sanções e punições.

De acordo com o art. 5º, I da Lei nº 12.965/2014, a internet é o "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." [29]

O termo responsabilidade é utilizado conforme definição do art. 19 da Lei nº 12.965/2014[30], o qual dispõe que o provedor de aplicação somente será responsabilizado se não cumprir ordem judicial específica para remoção do conteúdo indevido ou ainda, poderá ser responsabilizado de forma subsidiária se não retirar o conteúdo com cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado, após notificação do indivíduo, nos termos do art. 21 da respectiva lei. O conceito de responsabilidade civil objetiva e subjetiva definido pelo art. 927 caput e parágrafo único do CC[31], bem como a definição de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço dispostos no art. 12 a 17 do CDC[32] também são utilizados, principalmente, na análise dos casos judiciais ajuizados antes da lei do MCI.

As definições gerais acerca do conceito de danos na esfera da responsabilidade civil são tratadas no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor, bem como no art. 19, §3º da Lei nº 12.9658/2014, que aborda o ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou aos direitos de personalidade.

No âmbito do direito à privacidade, o conceito é definido no art. 5º, X da Constituição Federal do Brasil: "São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação."[33] Além disso, o art. 7º, I da Lei nº 12.965/2014 dispõe

---

29 BRASIL. **Lei nº 12.965, de 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/l12965.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

30 BRASIL. **Lei nº 12.965, de 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/l12965.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

31 BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

32 BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

33 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

que deverá ser assegurado a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, bem como sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Com relação aos provedores de aplicação de internet pode-se definir como sendo a pessoa jurídica que exerça as atividades de aplicação de internet (conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet) de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos; nos termos do art. 5º, VII e art. 15 da Lei nº 12.965/2014. Neste trabalho, entende-se que os provedores de aplicação também são conhecidos como intermediários como o Google, Facebook, Orkut, Gmail, Yahoo, Youtube e outros tipos de provedores que possuem serviços de redes sociais, correio eletrônico, blog, mensagens ou vídeos.

A questão acerca da responsabilidade civil por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros tem sido enfrentada pelos tribunais brasileiros há anos, mas somente por volta de 2007 que os processos judiciais começaram a ser submetidos ao Superior Tribunal de Justiça. Em uma pesquisa realizada no site do STJ foram encontrados 1.149 processos, entre dezembro de 2007 a setembro de 2018, tendo como assunto a responsabilidade civil e/ou indenização e como uma das partes o Google. Cabe ressaltar que a Lei do Marco Civil da Internet foi publicada em 24/04/2014, entrando em vigor 60 (sessenta) dias após a publicação oficial; ou seja, desses 1.149 processos, 562 foram ajuizados antes da Lei e 587 processos após a publicação do MCI.

Ao longo da pesquisa foi feita uma triagem, análise e escolha dos 1.149 processos que tiveram uma decisão de mérito do órgão colegiado do STJ acerca do tema "responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet". Após a leitura da ementa desses processos, chegou-se à quantidade de 31 processos[34] que foram analisados no capítulo 3, conforme planilha do Anexo. Registra-se que dos 31 processos, 16 foram autuados no STJ antes da entrada em vigor do MCI e 15 depois. O estudo desses processos não excluiu a citação de outros julgados dos tribunais brasileiros ao longo do trabalho.

[34] O quantitativo de 31 processos contidos no Anexo ocorreu por meio de 4 etapas. 1º) Realizou-se uma consulta processual no site do STJ a partir do nome da parte "Google", o que gerou um resultado com 1.149 registros. 2º) Criou-se uma tabela no excel com os 1.149 processos referente ao período de autuação de 03/12/2007 a 20/09/2018. Destes processos, 562 foram autuados antes da publicação da Lei nº 12.965, de 23/04/2014 e 587 depois dessa data. 3º) A partir da consulta do andamento processual dos processos, classificou-se os processos em 2 grupos de acordo com o órgão julgador (singular ou colegiado), o que resultou em 891 decisões monocráticas e 258 acórdãos. 4º) A partir da leitura das ementas dos 258 acórdãos, separou-se os processos de acordo com a decisão do STJ. Optou-se excluir as decisões que não foram conhecidas ou não tiveram o recurso provido, chegando-se ao total de 31 processos que tiverem os seguintes julgamentos: acolheu, conheceu, conheceu em parte, deu provimento, deu parcial provimento. Foram excluídos da análise a maioria dos processos, pois tiveram decisões monocráticas do STJ ou os acórdãos que manifestaram no seguinte sentido: extinção sem julgamento de mérito, não conhecer, negar provimento, recurso prejudicado e rejeitar os recursos.

Na análise dos casos judiciais, observou-se que as decisões do STJ se pautavam, principalmente, em 9 fundamentos: 1) aplicação do CDC na exploração comercial da internet; 2) provedor de hospedagem não exerce controle editorial e a quebra de sigilo corresponde a violação do art. 5º XII da CF; 3) a fiscalização prévia (monitoramento) não é atividade intrínseca, não se podendo reputar o serviço como defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC; 4) o dano moral decorrente das mensagens ofensivas não constitui risco inerente às atividades do provedor de conteúdo, não se podendo aplicar a teoria do risco do art. 927 do CC; 5) não se pode exigir a fiscalização prévia pelo risco de violar a liberdade de pensamento e o direito à coletividade à informação; 6) após ciência, o provedor deve remover a mensagem até 24 horas, sob pena de responder de forma solidária com o autor do dano (entendimento antes do MCI); 7) o cumprimento do dever de remoção fica condicionado a indicação do localizador padrão de recursos do *Uniform Resource Locator* (URL) da postagem; 8) ao oferecer os serviços, o provedor deve propiciar meios para identificar os usuários para coibir o anonimato, como fornecer o protocolo de internet, conhecido como *Internet Protocol* (IP), a empresa está agindo com diligência média e; 9) analisar a aplicação do MCI ao caso concreto.

Antes da Lei, os tribunais estaduais davam interpretações diversas acerca da responsabilidade civil dos provedores de aplicação no que tange aos danos gerados por conteúdo publicado por terceiro na internet. Em algumas ações verificou-se a aplicação da responsabilidade objetiva do CC, outras a responsabilidade do CDC.

No campo da internet, os conflitos de governança da rede são os novos espaços onde o poder político e econômico se desdobram no século XXI. As tecnologias da governança da internet mediam os direitos civis como liberdade de expressão e privacidade individual. Eles estão ligados a preservação da segurança nacional e a arbitragem do comércio e inovação digital.[35]

A arquitetura da internet, em uma visão geral, é formada por três camadas: na parte inferior tem a "camada física" que é a estrutura física de cabos e fios que estruturam e operacionalizam a internet; no meio tem a "camada de protocolo" que é parte técnica dos sistemas e linguagens específicas que fornecem o caminho dos dados entre o remetente e o receptor (padrões técnicos, endereços binários, recursos críticos da Internet); por fim, tem a "camada de aplicação" que são os intermediários formados

[35] DENARDIS, Laura. **The Global War for Internet Governance.** New Haven, CT: Yale University Press, 2014, p. 1.

pelas plataformas utilizadas pelos usuários na troca de informações e conteúdo na rede.[36]

Os intermediários incluem as empresas de serviços financeiros que facilitam as transações monetárias online, empresas que hospedam conteúdo dos seus usuários na internet, mecanismos de busca, registadores que concedem nomes de domínio para os usuários da internet, registradores que analisam processos de resolução de nome de domínio, entidades que administram pontos de conexão de redes, instituições que operam roteamento de internet e endereço de infraestrutura. Esses intermediários estabelecem as políticas de Internet, mas eles também são usados com a função de mediadores de conteúdo dos quais eles não foram originalmente designados.[37]

As empresas privadas que servem como intermediários de conteúdo, como as plataformas de mídias sociais e mecanismos de busca, têm um grande poder sobre o fluxo global de informações. Eles têm a habilidade de encerrar a conta de um indivíduo ou retirar determinado conteúdo. No acordo firmado entre as partes, o usuário final concorda com as políticas estabelecidas em várias áreas como a privacidade individual, liberdade de expressão e *cyberbullying*.[38]

A teoria da regulação responsiva de Ayres e Braithwaite foi construída com base na ideia pirâmide regulatória que é formada basicamente com os seguintes elementos: autorregulação (privada), autorregulação forçada, regulação de comando com punição discricionária e regulação de comando com punição não discricionária, conforme a figura abaixo:[39]

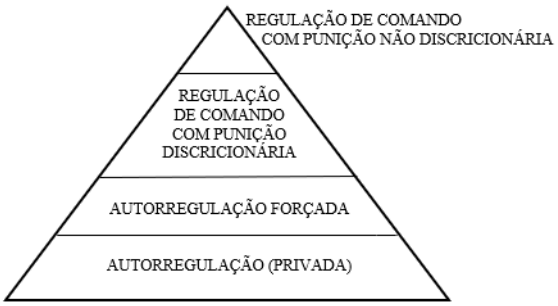


**Figura 1**: Pirâmide Regulatória (AYRES e BRAITHWAITE, 1992, p. 39)

[36] ZITTRAIN, Jonathan. **The future of the Internet and How to Stop It.** Virginia: Library of Congress, 2008, p. 65.

[37] DENARDIS, Laura. **The Global War for Internet Governance**. New Haven, CT: Yale University Press, 2014, p. 10.

[38] DENARDIS, Laura. **The Global War for Internet Governance**. New Haven, CT: Yale University Press, 2014, p. 154.

[39] AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation**: Transcending the Deregulation Debate. Oxford, UK: Oxford University Press, 1992, p. 39.

A autorregulação é a base da pirâmide, ou seja, é onde está maior parte das normas regulatórias que os regulados devem seguir sem serem coagidos por meios de punições. No topo da pirâmide estão os dispositivos legais que implicam infrações e punições no caso das entidades que não respeitaram as normas estabelecidas nas esferas abaixo do topo.[40]

Segundo essa teoria, a regulação que o Estado pode proporcionar é limitada, por isso, propõe-se uma autorregulação dos entes privados com uma cooperação com diálogo entre os regulados em conjunto com uma regulação estatal na qual o Estado, por meio de leis e instrumentos normativos, estabelecerá punições nos casos em que haja transgressões legais. Dessa forma, os regulados são motivados por um senso de responsabilidade onde os agentes são aptos a cooperarem. As técnicas da regulação responsiva têm sido adotadas por algumas agências reguladoras no Brasil, como no caso da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) no modelo de prestação de serviços no país.[41]

Por fim, entende-se ser possível que as empresas provedoras de aplicações da internet criem manuais de procedimentos de forma que protejam mais o direito à privacidade dos usuários. De acordo com a teoria responsiva de regulação, esses padrões mínimos seriam a autorregulação localizada na base da pirâmide, baseada no diálogo, na cooperação e na responsabilidade. Claro que, caso as empresas não adotem ou sigam tais padrões mínimos, os Estados, por meio de leis e normas, podem estabelecer regras de condutas básicas a serem seguidas e, se estas leis forem violadas, serão aplicadas as punições para cada caso. Dessa forma, em que pese o ambiente da internet ser amplo e difuso, parece ser possível que o direito à privacidade seja mais preservado quando o Estado adota um desenho regulatório responsivo com base autorregulação, diálogo, colaboração e responsabilidade.

Ressalta-se que no âmbito dos outros países, as discussões nos Estados Unidos e na União Europeia são interessantes, primeiro, porque os Estados Unidos sedia a maioria das empresas provedoras de aplicação (Google, Facebook, Gmail, Youtube) e, segundo, porque a União Europeia tem criado instrumentos normativos acerca das questões relacionadas com a internet, o direito à privacidade e os cidadãos.

---

[40] AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation**: Transcending the Deregulation Debate. Oxford, UK: Oxford University Press, 1992, p. 39.

[41] SILVA, João Marcelo Azevedo Marques Mello de. A Regulação Responsiva das Telecomunicações: Novos horizontes para o controle de obrigações pela Anatel. **Revista de Direito, Estado e Telecomunicações**. Brasília, v. 9, n.1, p. 183-208, maio de 2017, p. 206. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/rdsr/article/view/19207 . Acesso em: 01 fev. 2020.

Nos Estados Unidos, a Federal Communications Commission[42] (FCC) é agência federal responsável por regular a legislação com relação às comunicações por rádio, televisão, satélite, cabo e sem fio. No âmbito da FCC foi elaborado o Telecommunications Act of 1996[43], principal legislação americana no setor de telecomunicações.

Nos termos da legislação americana, verifica-se que nos Estados Unidos, os provedores de internet, incluindo as empresas das redes sociais como o Facebook, têm quase imunidade da responsabilidade nos casos de cyberbullying e assédio online. Essa imunidade é um direito resguardado pelo Communications Decency Act (CDA). Umas das disposições mais influentes do CDA é a Seção 230, emenda ao Telecommunications Act of 1996[44], que protege os intermediários da responsabilidade das ações online dos seus usuários. Diante deste dispositivo, os intermediários da informação não podem ser tratados como os que "publicaram ou falaram" determinada informação que apareceu na sua rede social.[45]

A União Europeia, recentemente, aprovou o Regulamento (UE) 2019/1150[46] relativo à promoção da equidade e da transparência para os serviços dos intermediários. Antes da aprovação do Regulamento, já tramitava a Proposta de Regulamento[47] para a promoção da transparência e da justiça aos usuários dos serviços dos intermediários. Além disso, a União Europeia possui outras diretivas acerca da remoção de conteúdo ilegal, como: Relatório de 2017 acerca do Mercado Digital[48], a Comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade das plataformas online[49] e a Recomendação (UE) 2018/334[50] sobre remoção de conteúdo ilegal.

---

42 ESTADOS UNIDOS. **Federal Communications Commission**. Disponível em: https://www.fcc.gov/ Acesso em: 18 abr. 2019.

43 ESTADOS UNIDOS. Federal Communications Commission. **Telecommunications Act of 1996.** Disponível em: https://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.pdf Acesso em: 18 abr. 2019.

44 ESTADOS UNIDOS. Federal Communications Commission. **Telecommunications Act of 1996.** Disponível em: https://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.pdf Acesso em: 18 abr. 2019.

45 DENARDIS, Laura. **The Global War for Internet Governance**. New Haven, CT: Yale University Press, 2014, p. 170.

46 UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2019/1150.** Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019 relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150 Acesso em: 02 abr. 2020.

47 UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Proposta de Regulação.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/regulation-promoting-fairness-and-transparency-business-users-online-intermediation-services Acesso em: 15 abr. 2019.

48 UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Relatório de 2017 acerca do Mercado Digital.** Disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_en.htm . Acesso em: 15 abr. 2019.

49 UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0555 . Acesso em: 15 abr. 2019.

50 UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Recomendação (UE) 2018/334.** Dispõe sobre medidas des-

A União Europeia tem se preocupado com a remoção de conteúdo ilegal, pois as medidas utilizadas atualmente são ineficientes no âmbito do terrorismo, discurso de ódio, material de pornografia infantil, propriedade intelectual e proteção dos consumidores online. As plataformas online precisam ter uma grande responsabilidade na governança do conteúdo, por isso, a recomendação da União Europeia propõe que as empresas atuem de forma proativa na detecção, remoção e prevenção do conteúdo ilegal. Um dos principais objetivos das diretivas da União Europeia é definir os princípios e os procedimentos acerca da remoção de conteúdo ilegal, com base na transparência e proteção dos direitos fundamentais.[51]

Nesse sentido, percebe-se que o tema acerca da publicação de conteúdos ofensivos na internet, debatido no Brasil, nos Estados Unidos e na União Europeia, tem uma ampla abrangência pois envolve assuntos relacionados a direitos autorais, direito penal (terrorismo, pornografia, crimes cibernéticos). Ressalta-se, contudo, que o foco deste trabalho foi delineado segundo o direito civil e o direito do consumidor no âmbito da responsabilidade dos provedores de aplicação por dano advindo de conteúdo gerado por terceiros na internet, nos termos da Lei nº 12.965/2014. Registra-se que nestas situações, os sujeitos envolvidos na relação jurídica (vítima x autor do dano) são usuários de serviços em ambos polos (ativo e passivo), contudo, a responsabilização das ações de indenizações recai, na maioria das vezes, nas empresas provedoras de aplicação que, apesar de não serem as autoras do conteúdo indevido, disponibilizaram a plataforma para a publicação de tal informação.

Dessa forma, o trabalho não tem como foco a análise acerca da violação ao direito à privacidade com relação aos dados pessoais, pois esta relação envolve sujeitos distintos: usuário x empresas que captam os dados pessoais, além disso, existe uma lei específica para tratamento de dados pessoais, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Também não são analisados os casos que envolvem violação de direito à privacidade no âmbito dos direitos autorais, pois existe legislação específica para esses casos, a Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Assuntos ligados à segurança nacional, indexação do Google, direito ao esquecimento e outros temas relacionados ao direito penal como a pornografia infantil ou crimes cibernéticos também não são abordados de forma detalhada no trabalho, todavia, foram citados a título de exemplo ou de contextualização com relação ao tema da pesquisa.

---

tinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0334&from=FR . Acesso em: 15 abr. 2019.

[51] UNIÃO EUROPEIA. **European Commission**. Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/illegal-content-online-platforms#Background Acesso em: 15 abr. 2019.

Assim, diante dos argumentos apresentados, o trabalho tem como problemática a seguinte indagação: A responsabilidade do provedor de aplicações por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet garante a proteção do direito à privacidade?

Percebe-se que no Brasil, a mera responsabilidade do provedor de aplicações por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet não garante para a proteção do direito à privacidade, pois o autor do dano não é responsabilizado por suas ações e acaba se beneficiando com o anonimato. Dessa maneira, a tese do trabalho é que o direito à privacidade é melhor resguardado quando a regulação da internet adota um desenho regulatório responsivo. A regulação responsiva caracterizada pela autorregulação, diálogo, colaboração e responsabilidade pode reduzir os riscos reais e potenciais gerados ao direito de privacidade na internet.

A originalidade da problemática do trabalho ocorre haja vista que não foi encontrado nenhuma tese, dissertação ou artigo com a mesma problemática, nem com relação à análise das ações judiciais do STJ no período de 2007 a 2018 diante dos dispositivos da Lei nº 12.965/2014 no âmbito da responsabilidade civil do provedor de aplicação. Grande parte da doutrina encontrada analisa a questão isolada da responsabilidade do provedor de aplicação ou apenas explicações sobre os aspectos trazidos pelo Marco Civil da Internet. Isto posto, é de suma importância analisar o impacto dos dispositivos legais da Lei nº 12.965/2014 na esfera da proteção do direito à privacidade dos indivíduos, principalmente, com relação aos danos gerados por terceiros.

O método de pesquisa adotado foi o dedutivo. O tipo de pesquisa baseou-se na pesquisa documental, por meio do estudo de normas primárias (Constituição Federal e leis) e na consulta de outros documentos (relatórios, manuais e processos); pesquisa bibliográfica a partir da leitura da doutrina (livros e artigos) e pesquisa jurisprudencial (decisões de tribunais estaduais brasileiros, STJ e STF). Além disso, foram coletados materiais disponíveis em sites de empresas, organizações não governamentais e órgãos públicos nacionais e internacionais que contribuíram para a elaboração de tabelas e gráficos contidos neste trabalho. No âmbito do estudo jurisprudencial, analisou-se o entendimento do STJ, por meio da análise de acórdãos, acerca do tema "responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet" antes e depois da publicação da Lei nº 12.965/2014, conforme o Anexo.

Optou-se por analisar a jurisprudência do STJ ao invés da jurisprudência dos tribunais dos Estados e Distrito Federal e Territórios, pois o STJ tem a competência para julgar, em recurso especial, as causas decididas em única ou última instância,

pelos Tribunais dos Estados, do Distrito Federal e Territórios, quando a decisão recorrida: contrariar tratado ou lei federal, ou negar-lhes vigência; ou der a lei federal interpretação divergente da que lhe haja atribuído outro tribunal, nos termos do art. 105, III, "a" e "c" da CF/1988.

Nesse sentido, com o intuito de demonstrar a tese proposta, a dissertação foi dividida em 3 (três) capítulos. O primeiro capítulo aborda a articulação entre o Estado e as entidades privadas na regulação da internet no âmbito da responsabilidade por conteúdo gerado por terceiros, por meio das legislações estatais e políticas privadas de uso das empresas. O segundo capítulo analisa as etapas da construção do conceito de responsabilidade das empresas de aplicação de internet por instrumentos jurídicos para proteger o direito à privacidade no Brasil como: a responsabilidade objetiva da atividade de risco do CC, a responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do CDC, a responsabilidade pela Lei nº 12.965/2014 e a não contribuição da responsabilização dos provedores de aplicação para a proteção do direito à privacidade dos danos decorrentes de conteúdos ofensivos. Por fim, o terceiro capítulo demonstra que a adoção de um desenho regulatório responsivo na regulação da internet pode ser uma alternativa para a proteção do direito à privacidade e a redução dos danos advindos de conteúdo gerado por terceiros, pois é uma regulação baseada na autorregulação dos entes privados, no senso de responsabilidade dos atores e recompensas por comportamentos desejáveis e tais elementos podem ser incorporados as normas internas das empresas com o objetivo de proteger a privacidade dos usuários.

A seguir o Capítulo 2 trata da a articulação entre o ator estatal e as empresas privadas na regulação da internet com relação a responsabilidade dos provedores pelos danos causados pela publicação de conteúdos ofensivos por terceiros na internet.

# 2 A articulação entre o Estado e as entidades privadas na regulação da internet no âmbito da responsabilidade por conteúdo gerado por terceiro

O Estado brasileiro, por meio de instrumentos normativos, busca estabelecer normas mínimas de uso da internet, bem como delimitar a responsabilidade dos atores quando se verifica a violação de algum direito no âmbito da internet; por outro lado, as entidades privadas, como as empresas provedoras de plataformas de aplicação, por meio de seus regulamentos internos e políticas de uso dos seus serviços, estabelecem regramentos próprios acerca da utilização de seus serviços e produtos.

Nesse sentido, foram analisados neste capítulo a criação de normas mínimas de responsabilidade pelo Estado para regular a internet (2.1), bem como o papel complementar das empresas provedoras de aplicação, por meio das suas políticas privadas de uso na regulação de conteúdo publicado na internet, como forma de proteger o direito à privacidade (2.2).

## 2.1 O estabelecimento de normas mínimas de responsabilidade pelo Estado para regular a internet

No Brasil, o Estado tem buscado regular o espaço cibernético por meio da criação de leis que definam normas mínimas acerca da utilização da internet como a publicação da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabeleceu princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispôs sobre a proteção de dados pessoais.

Cabe ressaltar que o conceito de normas mínimas utilizado neste trabalho se refere às primeiras regras e conceitos básicos estabelecidos pela legislação brasileira acerca do uso da internet no Brasil, a fim de alcançar maior segurança jurídica nas relações comerciais, pessoais, empresariais que ocorrem no espaço cibernético, bem como estabelecer quais direitos o ordenamento jurídico brasileiro busca proteger.

Dessa forma, para analisar como o estabelecimento de normas mínimas de responsabilidade do Estado no âmbito da regulação da internet pode proteger o direito

à privacidade são abordados: o contexto justificando a formulação de normas mínimas pelo Estado (2.1.1); a criação de normas no Brasil (2.1.2) e, por fim, a título de exemplo, as normas mínimas que estão sendo criadas no âmbito dos Estados Unidos (2.1.3) e da União Europeia (2.1.5), bem como a tentativa de um standard mínimo internacional na Organização das Nações Unidas com relação à proteção do direito à privacidade na internet (2.1.5).

A escolha pelos Estados Unidos e pela União Europeia ocorreu por dois motivos, primeiro, porque os Estados Unidos é a sede das principais empresas que fornecem serviços na internet como Facebook e Google, segundo, porque a União Europeia (UE) tem se destacado por regulamentar diversos setores dentro dos países integrantes da UE por meio de regras acerca da privacidade na internet e da proteção de dados pessoais. Nesse sentido, a apresentação de alguns pontos desenvolvidos pela legislação americana e europeia contribui para a análise do trabalho sobre a responsabilidade dos provedores de aplicação nos casos de danos gerados por conteúdo de terceiros, pois foi possível refletir como outros países têm visto a questão da proteção do direito à privacidade e da liberdade de expressão na internet. E a escolha pela Organização das Nações Unidas ocorreu por causa da sua importância no cenário internacional com relação a defesa dos direitos humanos, incluído nestes o direito à privacidade na era digital.[52]

### 2.1.1 O contexto justificando a formulação de normas mínimas pelo Estado para o uso da internet

As tecnologias digitais desenvolvidas no âmbito do espaço cibernético têm proporcionado ganhos para a população como rapidez na comunicação, facilidade nas transações comerciais online e interatividade nas redes sociais como pode ser visto por meio dos dados e exemplos abaixo citados. Contudo, percebe-se que o desenvolvimento das tecnologias nem sempre estão atreladas com a formulação de normas mínimas do Estado. Nesse sentido, antes de adentrar nas normas mínimas do Estado para regular a internet, primeiro, foi abordado o contexto do espaço cibernético diante da ausência de normas, principalmente, com relação aos seguintes temas: os benefícios e os problemas gerados com as tecnologias da internet; a colisão entre o direito de liberdade de expressão e o direito à privacidade e, por fim, o surgimento das ideias propulsoras do Marco Civil da Internet no Brasil.

[52] ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/Issues/DigitalAge/Pages/DigitalAgeIndex.aspx . Acesso em 15 abr. 2019.

De acordo com o Relatório da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD) de 2019 acerca da Economia Digital, houve um aumento no tráfico do protocolo de internet (IP) no fluxo de dados de 100 gigabytes (GB) por dia em 1992 para mais de 46.600 GB por segundo em 2017.[53] Além disso, cresceu a adesão aos serviços de telefone móvel no mundo de quase 40 assinaturas a cada 100 pessoas em 2005 para perto de 100 em 2018; enquanto que a adesão aos serviços de telefone fixo no mundo caiu de quase 20 assinaturas a cada 100 pessoas em 2005 para em torno de 15 em 2018.[54]

O Relatório do Banco Mundial de 2018[55] analisou o impacto das tecnologias de informações e comunicações (TIC) no crescimento econômico dos países em desenvolvimento, especialmente, no que tange ao valor econômico dos dados digitais. Segundo o Relatório, o crescimento econômico das empresas que atuam no âmbito da internet pode ser confirmado por meio do ranking das empresas globais que mais tiveram lucro no mercado de capitais. Dentre as 10 (dez) principais empresas, 7 (sete) pertencem ao ramo da internet, sendo as 5 (cinco) primeiras sediadas nos Estados Unidos (Apple, Google, Microsoft, Amazon e Facebook) e as 2 (duas) últimas na China (Tencent e Alibaba). Destaca-se que as indústrias voltadas para tecnologia lideram o ranking no mercado de capitais em 2018, seguida das indústrias voltadas para finanças, bens de consumo e serviços de consumo, conforme o Relatório da PwC "Global Top 100 companies (2018).[56]

Além do crescimento das empresas de tecnologias no mercado de capitais, verifica-se que estas empresas, para se consolidarem no mercado, têm expandido seus serviços e produtos por meio de aquisições de outras empresas seja no ramo da internet ou em outros setores como telecomunicações, vestuário, publicidade e marketing. De 2010 a 2018, as principais aquisições no âmbito das plataformas digitais foram: a Microsoft

---

53 UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. 02. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

54 UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. 12. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

55 WORLD BANK. **Information and Communications for Development 2018**: Data-Driven Development. Washington, DC: World Bank, p. 2. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30437 . Acesso em: 05 dez. 2019.

56 PRICEWATERHOUSECOOPERS. **Global Top 100 companies (2018):** Market capitalisation, p. 20. Disponível em: https://www.pwc.com/gx/en/services/audit-assurance/publications/global-top-100-companies-2018.html Acesso em: 18 fev. 2019.

adquiriu o Skype, a Nokia e o LinkedIn; o Alphabet (Google) adquiriu a Motorola; o Facebook incorporou o Instagram e o Whatsapp e; a Amazon o Whole Foods.[57]

Dentre estas empresas, registra-se que o Google tem 90% do mercado para as pesquisas da internet e o Facebook tem 2/3 das contas no mercado de rede social global e é a plataforma de rede social no topo de mais de 90% das economias do mundo.[58] De acordo com o Relatório Digital 2020, o Facebook, o Youtube (de propriedade do Google) e o Whatsapp foram as plataformas sociais mais utilizadas em 2019, conforme o gráfico a seguir:[59]

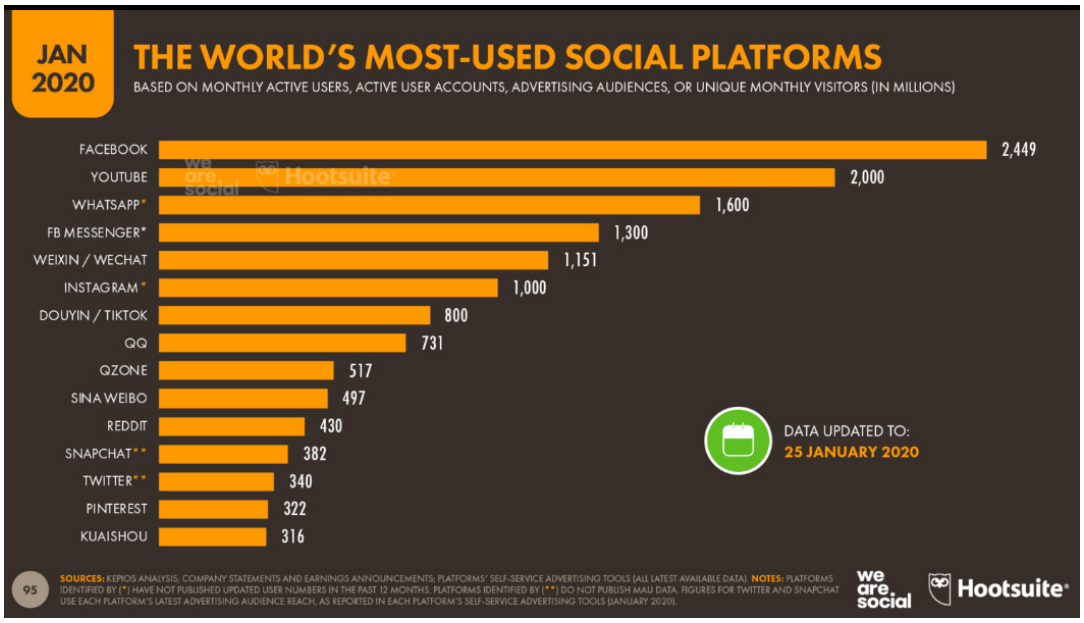


**Gráfico 1**: As plataformas sociais mais usadas no mundo (KEMP, 2020)

Nesse sentido, percebe-se que ao longo dos anos, as empresas que oferecem produtos e serviços online estão se expandindo em comparação com as empresas tradicionais. Dentre as empresas de tecnologia, o Google e o Facebook são plataformas digitais que fornecem ao público serviços relacionados com redes sociais, contas de e-mail, buscador de pesquisas e sites de blogs. Essas empresas destacam-se no mercado pela oferta de serviços online disponibilizados em suas plataformas digitais, diferente das empresas Apple, Microsoft, Amazon e Alibaba que são conhecidas por venderem produtos como celulares, computadores, softwares ou livros digitais.

---

57 UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. 86. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

58 UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. xvii. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

59 KEMP, Simon. **Digital 2020: Global Digital Overview**, de 30/01/2020. Disponível em: https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview . Acesso em: 10 abr. 2020.

Ainda, verifica-se que o aumento da procura pelos bens e serviços relacionados com a internet tem alterado o valor financeiro das empresas tradicionais de telecomunicações como AT&T, Verizon, China Mobile no mercado de ações, bem como empresas jornalísticas como CBN, BBC e Globo. Atualmente, estas empresas estão se adaptando ao mundo online seja por meio do seu próprio website ou por meio de licença de conteúdo com as plataformas de streaming. Por exemplo, a BBC, que tem 98 milhões de usuários globais de internet, vende 1.5 bilhões de páginas por mês; ou O Globo, o qual os leitores online (23 milhões) superam os leitores de jornais impressos (300 mil) em 75 vezes. A grande diferença dos serviços tradicionais com os online é que além de qualquer pessoa poder acessar o conteúdo de qualquer lugar na internet pública, eles podem também criar o conteúdo, ao compartilhar nos blogs e vídeos, os posts e as avaliações de serviços.[60]

Dessa maneira, em que pese a expansão das empresas de tecnologia da internet, bem como os benefícios advindos dessas tecnologias, ressalta-se que por outro lado, as tecnologias desenvolvidas no espaço cibernético têm gerado problemas como invasão de privacidade, apropriação dos dados pessoais pelo mercado, crimes cibernéticos e exclusão social do mundo digital que são expostos a seguir.

Segundo o Relatório da UNCTAD de 2019, mais da metade do mundo permanece off-line e somente 1 dentre 5 pessoas dos países menos desenvolvidos está online. Estes dados refletem somente uma parte das desigualdades existentes no mundo digital. A África e a América Latina juntas somam menos de 5% de países sede onde se localizam os data centers do mundo. Ainda, ressalta-se que o crescimento da economia digital é altamente concentrado em dois países: Estados Unidos e China (os dois países juntos detêm 75% de todas patentes relacionadas as tecnologias blockchain, 50% dos investimentos com internet das coisas e mais de 75% do mercado mundial na computação em nuvem).[61] Nesse sentido, verifica-se que governos, sociedade civil, academia, sociedade científica e indústrias de tecnologia precisam trabalhar juntos para encontrar novas soluções para resolver os impactos negativos advindos com as tecnologias digitais, principalmente, relacionados com a desigualdade digital e associadas com a privacidade.

---

[60] WORLD BANK. **Information and Communications for Development 2018**: Data-Driven Development. Washington, DC: World Bank, p. 11. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30437 . Acesso em: 05 dez. 2019.

[61] UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. 02. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

Os problemas ligados com a invasão da privacidade podem ser constatados por meio de alguns incidentes divulgados na mídia acerca da possibilidade de se acessar dados pessoais legalmente, acidentalmente ou ilegalmente, sem que os usuários tenham ciência disso.[62] A todo instante, os jornais anunciam o vazamento de dados pessoais mantidos pelas empresas, por exemplo: o Uber informou que em 2016 sofreu um ataque e 156 mil brasileiros tiveram seus nomes, telefones e e-mails vazados; a Netshoes confirmou o vazamento de dados de mais de 2 milhões de clientes em 2017; o Facebook informou que invasores roubaram informações de acesso (login e senha) de mais de 50 milhões de contas; o Banco Inter confirmou vazamento de dados de cerca de 19 mil clientes na internet e a C&A relatou que um ataque cibernético teria afetado mais de 2 milhões de clientes com o vazamento de dados (CPF, e-mail e valor de compra); dentre outros casos.[63]

Com a expansão das tecnologias relacionadas com a internet, verifica-se o aparecimento de novas vulnerabilidades aos direitos fundamentais, e em muitos casos, ocorre uma colisão entre direitos como o da liberdade de expressão com o da privacidade das pessoas.[64] Dessa maneira, como ambos direitos estão previstos na Constituição Federal, constata-se que os problemas advindos com a internet têm se tornado um desafio para o Estado no âmbito da proteção de direitos fundamentais constitucionalmente estabelecidos. Como, por exemplo, no caso em que a Igreja Universal do Reino de Deus ajuizou ação de obrigação de fazer contra o Google tendo como objeto a retirada de vídeos supostamente ofensivos do site do Youtube. Se por um lado, existe o direito de liberdade de expressão que pode ser exercido por meio da publicação de vídeos na internet, por outro lado, o mesmo vídeo poderá conter conteúdo que viole o direito de outrem. Neste caso, o pedido da Igreja foi julgado procedente, com condenação do Google para retirar o vídeo e fornecer a identificação dos usuários responsáveis pela inserção dos vídeos para outras medidas, pois o vídeo foi considerado ofensivo à Igreja.[65]

---

62 WORLD BANK. **Information and Communications for Development 2018**: Data-Driven Development, p. 58. Washington, DC: World Bank. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30437 . Acesso em: 05 dez. 2019.

63 LOTT, Diana. Relembre os principais vazamentos de dados de brasileiros em 2018. **Folha de São Paulo**, 04 jan. 2019. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/tec/2019/01/relembre-os-principais-vazamentos-de-dados-de-brasileiros-em-2018.shtml Acesso em: 30 jan. 2019.

64 GOULART, Gil Monteiro; SILVA, Rosane Leal da. Construção colaborativa e multissetorial: o Marco Civil da Internet e a inédita experiência de regulação no Brasil. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 16, n. 2, jul./dez. 2015, p. 202.

65 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no AgRg no Agravo de Instrumento nº 1.290.853/SP**. Agravante: Igreja Universal do Reino de Deus. Agravado: Google Brasil Internet Ltda. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, 16 de dezembro de 2010 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio. Acesso em: 19 set. 2019.

Em outro caso, a autor ajuizou ação cautelar contra o Google para que este identificasse e rastreasse todos autores que postaram conteúdos ofensivos no blog do provedor Blogger pertencente ao Google. O juiz de primeiro grau entendeu que as críticas eram dirigidas ao governo e não ao requerente, por isso, não acolheu o pedido de remoção dos conteúdos, mas determinou ao Google o fornecimento dos endereços solicitados. O STJ, contudo, entendeu que o Google somente teria responsabilidade em fornecer os dados dos autores após a informação dos URLs dos posts onde estão hospedados os conteúdos. Neste caso, o poder judiciário entendeu que as mensagens não eram ofensivas ao direito de privacidade do autor, ou seja, decidiu que prevaleceria o direito de liberdade de expressão ao autor das mensagens uma vez que estas eram críticas ao governo, não ao autor.[66]

Ressalta-se que ambos os casos citados acima foram ajuizados antes da entrada da Lei nº 12.965/2014 que estabeleceu normas mínimas acerca do uso da Internet no Brasil, dessa forma, diante da ausência de legislação e regras norteadores para a atuação dos provedores de aplicação no âmbito da publicação de conteúdos ofensivos, cabia ao judiciário brasileiro a árdua tarefa de decidir o caso concreto.

Assim, percebe-se que o poder judiciário brasileiro tem se deparado com ações judiciais onde é preciso analisar se determinado conteúdo foi expressão de uma manifestação de pensamento ou se extrapolou os limites legais e violou direitos de outra pessoa, como o direito à privacidade. A colisão dos direitos fundamentais como direito à liberdade de expressão e direito à privacidade é um tema recorrente no âmbito da publicação de conteúdo na internet, pois, por um lado, para evitar a censura prévia e permitir a manifestação de pensamento, a princípio, qualquer pessoa pode publicar um conteúdo na internet. Contudo, por outro lado, tal liberdade não é absoluta, pois existe o direito de privacidade dos indivíduos que deve ser respeitado.

Dessa maneira, para buscar o equilíbrio entre esses dois direitos, percebe-se que o Estado (por meio de leis) e as empresas de aplicação da internet (por meio de políticas de uso) têm estabelecido regras acerca da responsabilidade por conteúdo gerado por terceiros, visando proteger ora o direito à liberdade de expressão, ora o direito à privacidade.

Como por exemplo, quando uma pessoa acredita que determinado conteúdo viola sua honra, imagem ou intimidade pode solicitar a remoção de conteúdo da internet,

---

[66] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.274.971/RS**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: S.L.M. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 19 de março de 2015 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 19 set. 2019.

contudo, se a empresa não excluir o conteúdo, é possível ainda ajuizar uma ação judicial para a retirada. Ressalta-se que o poder judiciário analisará o caso concreto para decidir se houve ou não violação de um direito fundamental.

Em muitos casos, como o autor da publicação do conteúdo ofensivo pode ser anônimo, o judiciário acaba condenando as empresas provedoras de aplicação nos danos causados por conteúdo lesivo publicado por terceiro quando a empresa não retira o conteúdo danoso. Ressalta-se que no Brasil, antes da publicação da Lei nº 12.965/2014, como não existia uma legislação acerca da responsabilidade por publicação de conteúdo indevido, os juízes aplicavam a legislação mais apropriada, ora era o Código do Consumidor, ora era o Código Civil.

O papel do Estado perante os desafios da internet deve ser exercido por meio das normas para garantir uma reparação civil, evitando o controle e cerceamento do direito, conforme a seguir:

> As discussões sobre essa temática estimularam a reflexão dos limites das interações na internet e sobre o papel a ser exercido pelo Estado, sobretudo no estabelecimento de normas e sanções a fim de evitar e, quando não for possível impedir os abusos, assegurar a reparação civil e a aplicação das demais sanções previstas para o caso concreto. Essa intervenção do Estado no ambiente virtual não pode, no entanto, ocorrer de maneira abusiva e cerceadora, pois tal controle não combina com sociedades livres e inspiradas pelos ideais da democracia.[67]

Nesse sentido, verifica-se que a intervenção do Estado nas atividades econômicas da sociedade pode ser classificada como regulação, isto é, atividade do governo voltada para influenciar ou restringir determinada atividade ou comportamento social a partir de um conjunto de comandos formado por regras impostas pelo Estado. Contudo, ressalta-se que as formas de regulação que influenciam a sociedade ou economia por meio de incentivos econômicos, poderes contratuais, fonte de informação e outras técnicas podem ser elaborados não somente pelo governo, mas também pelo mercado.[68]

Cabe frisar que a regulação realizada pelo governo pode ser motivada a partir de diversos fatores como: monopólios naturais (conter a tendência do aumento dos preços como nas utilidades públicas), externalidades (compelir os produtores a arcar com os

---

[67] GOULART, Gil Monteiro; SILVA, Rosane Leal da. Construção colaborativa e multissetorial: o Marco Civil da Internet e a inédita experiência de regulação no Brasil. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 16, n. 2, jul./dez. 2015, p. 216.

[68] BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. **Understanding regulation**: theory, strategy, and practice. 2 ed. Oxford: Oxford University Press, 2013, p. 3.

custos de toda a produção, como poluição do rio), informações inadequadas (informar aos consumidores como rótulos de bebidas e comidas), serviços contínuos (garantir o serviço mínimo como nos transportes para áreas remotas), anticompetitivo (prevenir comportamento anticompetitivo como colocar os preços dos transportes abaixo do mercado), bens públicos (dividir os custos como serviços de segurança e saúde pública), racionalização (produção eficiente e com segurança como na agricultura), planejamento (proteção das gerações futuras como no meio ambiente), direitos humanos (proteção das populações mais fracas como discriminação) e proteção social (solidariedade como nos meios de comunicação em massa).[69]

No Brasil, por muitos anos, se discutiu a possibilidade de criação de normas acerca da regulação da internet. As ideias propulsoras do Marco Civil da Internet vieram com a publicação da Lei nº 12.965/14 que foi, inicialmente, uma proposta que teve a participação da própria população como reação ao Projeto de Lei nº 84/99[70] (Lei Azeredo) acerca da criminalização e da identificação dos usuários e guarda de registros pelos provedores, pois a aprovação dessa lei causaria um retrocesso no ambiente regulatório do país.[71]

Em 2009, o Congresso Nacional tinha 26 propostas acerca da regulamentação da internet no Brasil. Contudo, as discussões foram intensificadas com o processo de consulta pública elaborado pelo Ministério da Justiça, com o apoio da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas, que envolveu diferentes setores da sociedade e do governo voltado para a construção de uma lei conhecida como Marco Civil da Internet (MCI).[72]

O objetivo da consulta pública ocorreu pela ausência de legislação para usuários e provedores sobre privacidade e conteúdo na internet[73], bem como a busca pela por

---

69 BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. **Understanding regulation**: theory, strategy, and practice. 2 ed. Oxford: Oxford University Press, 2013, p. 24.

70 BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 84, de 24 de fevereiro de 1999**. Dispõe sobre os crimes cometidos na área de informática, suas penalidades e dá outras providências. Transformada na Lei nº 12.735, de 30 de novembro de 2012. Disponível em: www.camara.gov.br Acesso em: 09 set. 2019.

71 LEMOS, Ronaldo. O Marco Civil como símbolo do desejo por inovação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (coordenadores). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 4.

72 BRAGATTO, Rachel Callai; SAMPAIO, Rafael Cardoso; NICOLÁS, Maria Alejandra Nicolás. Inovadora e democrática. Mas e daí? Uma análise da primeira fase da consulta online sobre o Marco Civil da Internet. **Política & Sociedade** - Florianópolis - Vol. 14 - Nº 29 - Jan./Abr. de 2015, p. 126.

73 BRAGATTO, Rachel Callai; SAMPAIO, Rafael Cardoso; NICOLÁS, Maria Alejandra Nicolás. Inovadora e democrática. Mas e daí? Uma análise da primeira fase da consulta online sobre o Marco Civil da Internet. **Política & Sociedade** - Florianópolis - Vol. 14 - Nº 29 - Jan./Abr. de 2015, p. 129.

uma moldura que protege os direitos e liberdades civis, ao contrário da repressão e punição abarcada pelo Projeto de Lei nº 84/99.[74]

Em 2013, após as denúncias do Edward Snowden com relação a espionagem contra o governo brasileiro, o Poder Executivo solicitou que o Projeto de Lei nº 2.126/11[75] fosse votado em regime de urgência. Nesse sentido, a Lei nº 12.965 foi aprovada e publicada em 23/04/2014.[76]

Assim, diante das denúncias de Snowden e para evitar que a internet fosse "terra sem lei", o Congresso brasileiro aprovou o MCI, conforme a seguir:

> Ao largo desse problema envolvendo invasão de privacidade praticada por um Estado contra outro, o governo brasileiro pressionou o Congresso Nacional para a aprovação de uma lei sobre comportamentos na esfera virtual, denominada "Marco Civil da Internet" ou de "Constituição da Internet", termo equivocado pela própria estrutura internacional da rede, para tentar pôr fim à ideia de que a internet é "terra sem lei."[77]

Nesse sentido, após essa breve explanação sobre o contexto nacional e internacional acerca da formulação de normas pelo Estado aborda-se como foi surgindo a necessidade de criação de normas mínimas no Brasil (2.1.2).

### 2.1.2 Normas mínimas no Brasil para danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros

O MCI foi idealizado como uma carta com princípios e regras mínimas acerca da internet, estabelecendo direitos e responsabilidades dos usuários, governos e empresas.[78] A Lei nº 12.965/2014 tem como pilares: a proteção da privacidade dos usuários, o direito de liberdade de expressão e a neutralidade de rede, tendo em vista, o temor a prática da censura e implantação de datacenters no Brasil.[79]

---

74 LEMOS, Ronaldo. O Marco Civil como símbolo do desejo por inovação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (coordenadores). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 4.

75 BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 2126, de 24 de agosto de 2011**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Transformada na Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: www.camara.gov.br Acesso em: 09 set. 2019.

76 BRAGATTO, Rachel Callai; SAMPAIO, Rafael Cardoso; NICOLÁS, Maria Alejandra Nicolás. Inovadora e democrática. Mas e daí? Uma análise da primeira fase da consulta online sobre o Marco Civil da Internet. **Política & Sociedade** - Florianópolis - Vol. 14 - Nº 29 - Jan./Abr. de 2015, p. 130.

77 TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo. **Estudos Avançados** 30 (86), 2016. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo/São Paulo, Brasil, p. 273.

78 CANCELIER, Mikhail Vieira de Lorenzi; PILATI, José Isaac. Privacidade, Pós-Modernidade jurídica e governança digital: o exemplo do Marco Civil da Internet na direção de um novo direito. **Joaçaba**, v. 18, n. 1, p. 65-82, jan./abr. 2017, p. 73.

79 TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo. **Estudos**

O estabelecimento de normas mínimas na legislação brasileira não é visto como o fim em si mesmo, mas sim como um importante passo na regulação da internet, pois prepara o campo para algo maior como uma legislação cibernética uniforme e aplicável para todos os países, considerando a abrangência transfronteiriça da atuação das empresas e governos no espaço cibernético. Atualmente, cada país, por meio das suas leis internas, está criando regras para serem aplicadas dentro do seu território doméstico. Contudo, como a internet atua além das fronteiras, entende-se que a cooperação entre os países é um passo importante para se criar regras mais uniformes no âmbito do espaço cibernético para distribuir os benefícios de forma mais igualitária entre os países e reduzir os prejuízos advindos das tecnologias digitais.

A economia digital deve favorecer todos, não alguns. A tecnologia cria oportunidades e desafios. Nesse sentido, é preciso que os governos tenham um diálogo com os atores para estabelecer as regras da economia digital. É preciso fazer escolhas para reverter a tendência das desigualdades e desequilíbrio de poder da economia digital. Esse desafio envolve a adaptação das políticas públicas, das leis e das regulações existentes entre os países, considerando as implicações da internet na economia e sociedade dos países.[80]

Diante dos efeitos da internet e da tendência de concentração no mercado digital, a competição entre as políticas públicas tem um papel importante, ou seja, os quadros legais existentes devem ser adaptados na era digital para englobar assuntos amplos como privacidade dos consumidores, proteção de dados pessoais, escolha do consumidor, estrutura do mercado. Ainda, uma competição apropriada de políticas públicas deve ser adequada a estrutural legal a nível regional e global.[81] Nesse sentido, entende-se que o estabelecimento de regras mínimas pelo Brasil no âmbito do espaço cibernético é uma iniciativa brasileira que pode contribuir para a formulação de normas mais globais para a internet.

Dessa maneira, constata-se que as regras mínimas estabelecidas pela Lei nº 12.965/2014 englobam os seguintes parâmetros: definição de conceitos, princípios e objetivos; direitos e deveres dos usuários; obrigações e responsabilidades dos provedores de conexão e provedores de aplicação e; competência do poder público no âmbito da internet.

---

**Avançados** 30 (86), 2016. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo/São Paulo, Brasil, p. 273.

80 UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. xviii. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

81 UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. xix. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

Com relação à Lei nº 13.709/2018, as normas mínimas acerca do tratamento de dados pessoais abordam: conceitos, princípios, regras acerca dos requisitos para tratamento, definição de dados sensíveis, dados pessoais de crianças e adolescentes, direitos dos titulares dos dados, tratamento pelo poder público, transferência internacional, agentes de tratamento de dados e boas práticas.

O MCI foi um ponto positivo no ordenamento brasileiro, pois estabeleceu regras mínimas proporcionando maior transparência e segurança acerca do uso da internet, *in verbis*:

> Por isso, vemos com bons olhos a promulgação do Marco Civil da Internet na medida em que se trata de uma lei principiológica, mas com a capacidade de promover uma maior transparência e confiança no uso da internet, bem como ampliar a segurança jurídica no Brasil, especialmente a evitar divergências de decisões judiciais no campo da responsabilidade civil de provedores e intermediários e o exercício da liberdade de expressão e a proteção da privacidade dos usuários, produzindo consequentemente bons efeitos para o comércio eletrônico brasileiro.[82]

Em que pese as críticas e opiniões contrárias à iniciativa do Brasil com a publicação da Lei nº 12.965/2014, não se pode esquecer que o período pré MCI era de ausência de regulamentação e com grande insegurança jurídica, o que gerou diversas decisões judiciais contraditórias com relação a casos semelhantes no âmbito da internet[83], como pode ser visto por meio decisões proferidas nos casos ocorridos antes da publicação do MCI.

Em alguns casos judiciais envolvendo o pedido de remoção de conteúdo danoso publicado por terceiros, os tribunais condenavam a plataforma por responsabilidade objetiva, por exemplo, na ação de indenização por danos morais contra o Google por ofensas publicadas no site de relacionamento Orkut, no qual o Google foi responsabilizado de forma objetiva (sem comprovação de culpa) pelas mensagens ofensivas de terceiros, pois compete à empresa diligenciar e evitar que mensagens ofensivas sejam publicadas na internet.[84]

---

[82] TEIXEIRA, Tarcísio. **Comércio eletrônico: conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil.** São Paulo: Saraiva, 2015, p. 101.

[83] LEMOS, Ronaldo. O Marco Civil como símbolo do desejo por inovação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (coordenadores). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 9.

[84] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível 1.0701.11.013758-8/001**, Relator(a): Des.(a) Antônio de Pádua, 14ª Câmara Cível, julgamento em 07/03/2013, publicação da súmula em 19/03/2013. Disponível em: http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/ . Acesso em: 19 set. 2019.

Sem regras mínimas acerca da internet, em outros casos, os tribunais não condenaram os provedores de aplicação com o argumento que a plataforma não tem o dever de fiscalizar e monitorar todas publicações que estão na rede, como na ação judicial na qual o STJ decidiu que o dano moral decorrente de conteúdos indevidos publicados por terceiro na internet não constitui risco inerente a atividade da empresa (art. 927, parágrafo único do CC), bem como a fiscalização prévia dos conteúdos postados não é atividade intrínseca do provedor de conteúdo o que não gera um serviço defeituoso (art. 14 do CDC). Contudo, o provedor, ao ter ciência da mensagem ofensiva deverá retirar o conteúdo do ar, sob pena de responsabilização solidária com o autor do dano.[85]

Há ainda outros casos onde os tribunais não condenaram os provedoras de aplicação sob o argumento de que estas empresas não tem competência para fazer juízo de valor sobre o que é ou não ofensivo, como por exemplo, no julgado do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) no qual julgou que o Google é um mero instrumento para publicações de informações por milhões de pessoas e a empresa não possui ferramentas técnicas para emitir juízo de valor sobre todas as publicações postadas em um site de relacionamentos para efetuar bloqueio dos conteúdos supostamente ofensivos.[86] Assim, percebe-se que diante do cenário brasileiro sem normas mínimas acerca da publicação de conteúdos na internet cabia ao judiciário o papel de decidir qual lei iria aplicar nos casos relacionados com a responsabilidade dos provedores de aplicação pelos danos gerados por conteúdo de terceiros, ora CDC, ora CC.

Nesse sentido, a partir da aprovação do Marco Civil da Internet se tem um norte para o aperfeiçoamento da regulamentação da internet não só para o Brasil, mas para outros países. O MCI tem sido visto como um "farol para quaisquer iniciativas de regulação da rede. Países que vão do Chile à Jordânia seguiram vários dos passos do Marco Civil brasileiro, transformando em leis internas dispositivos do projeto concebido no Brasil."[87]

Desse modo, após a publicação da Lei nº 12.965/2014, os tribunais uniformizaram o entendimento nos termos da referida lei, principalmente, com relação aos pontos divergentes existentes antes do MCI como: a responsabilidade dos provedores de

---

85 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.342.640/SP**, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Julgado em 17/02/2017. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 19 set. 2019.

86 BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão 420358.20100020007066AGI**, Relator: Ana Maria Duarte Amarante Brito 6ª Turma Cível, data de julgamento: 28/4/2010, publicado no DJE: 6/5/2010. Pág.: 109. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/. Acesso em: 19 set. 2019.

87 LEMOS, Ronaldo. O Marco Civil como símbolo do desejo por inovação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (coordenadores). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 7.

aplicação ocorre somente após ordem judicial específica para retirada do conteúdo, a ordem judicial deve ser específica e conter informações acerca da localização do conteúdo, a responsabilidade dos provedores de aplicação após notificação do usuário somente ocorre no caso de divulgação de imagens, vídeos ou outros documentos contendo cenas de nudez ou atos sexuais de caráter privado; como pode ser visto nas decisões proferidas pelos tribunais brasileiros após a vigência da Lei nº 12.965/2014.

O acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ/SP) nos autos do processo nº 1126709-35-2015.8.26.0100 negou provimento à apelação e confirmou o disposto na sentença no sentido de que, após a entrada em vigor da Lei nº 12.965/2014, o termo inicial da responsabilidade do provedor de aplicação, com relação a criação de perfil falso na rede social Facebook com conteúdo lesivo à imagem do autor gerado por terceiro, é o momento da ordem judicial. A sentença ordenou a retirada do conteúdo ofensivo, porém não condenou o Facebook na indenização de danos morais, pois a empresa excluiu o perfil falso após notificação judicial, além disso, o provedor de aplicação não tem o dever de monitorar os conteúdos postados. [88]

De acordo com o acórdão proferido no REsp nº 1.694.405/RJ, o tribunal afirmou que os fatos ocorridos após a publicação da Lei nº 12.965/2014 devem seguir as normas mínimas da legislação específica, conforme a seguir:

> 3. A regra a ser utilizada para a resolução de controvérsias deve levar em consideração o momento de ocorrência do ato lesivo ou, em outras palavras, quando foram publicados os conteúdos infringentes: (i) para fatos ocorridos antes da entrada em vigor do Marco Civil da Internet, deve ser obedecida a jurisprudência desta corte; (ii) após a entrada em vigor da Lei 12.965/2014, o termo inicial da responsabilidade da responsabilidade solidária do provedor de aplicação, por força do art. 19 do Marco Civil da Internet, é o momento da notificação judicial que ordena a retirada de determinado conteúdo da internet.
> 4. A ordem que determina a retirada de um conteúdo da internet deve ser proveniente do Poder Judiciário e, como requisito de validade, deve ser identificada claramente.
> 5. O Marco Civil da Internet elenca, entre os requisitos de validade da ordem judicial para a retirada de conteúdo infringente, a "identificação clara e específica do conteúdo", sob pena de nulidade, sendo necessário, portanto, a indicação do localizador URL.[89]

[88] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Processo nº 1126709-35.2015.8.260100.** Disponível em: http://www.tjsp.jus.br/ . Acesso em: 13 mar. 2020.

[89] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.694.405/RJ**. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 20 fev. 2020.

Outro exemplo brasileiro acerca do estabelecimento de normas mínimas de responsabilidade pelo Estado para regular a internet ocorreu com a aprovação da Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esta lei abarcou a questão da responsabilidade com relação aos agentes que realizam o tratamento de dados pessoais (art. 42 e 45) e a responsabilidade do poder público (art. 31 a 32).

A LGPD é um marco legal brasileiro por tratar da proteção de dados dos indivíduos por qualquer relação de tratamento de informações, seja por pessoa física ou jurídica.[90] A lei visou proteger os direitos fundamentais de liberdade de expressão e privacidade.

O movimento de regulamentações de proteção de dados ocorre desde 1990, mas a consolidação em um documento formal ocorreu na União Europeia por meio da aprovação do Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais o qual influenciou as legislações de diversos países, nos seguintes termos:

> Este, por sua vez, ocasionou um "efeito dominó", visto que passou a exigir que os demais países e as empresas que buscassem manter relações comerciais com a UE também deveriam ter uma legislação de mesmo nível que o GDPR. Isso porque o Estado que não possuísse lei de mesmo nível passaria a poder sofrer algum tipo de barreira econômica ou dificuldade de fazer negócios com os países da UE. Considerando o contexto econômico atual, esse é um luxo que a maioria das nações, especialmente as da América Latina, não poderia se dar.[91]

Após a explanação acerca das normas mínimas no Brasil, analisa-se como os Estados Unidos (2.1.3) e a União Europeia (2.1.4) têm tratado as questões normativas acerca da regulação da internet no âmbito da responsabilidade dos provedores de aplicação com relação ao conteúdo indevido gerado por terceiros. Segue uma tabela com o resumo das normas mínimas do Brasil:

| **Normas mínimas do Brasil** | **Danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet** |
|---|---|
| Regra<br>(art. 19 da Lei nº 12.965/14) | A responsabilidade dos provedores de aplicação ocorre somente após ordem judicial específica para retirada do conteúdo |
| Termo inicial<br>(art. 19 da Lei nº 12.965/14) | É a ordem judicial |

[90] PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de dados pessoais: comentários à Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 15.

[91] PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de dados pessoais: comentários à Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 18.

| Normas mínimas do Brasil | Danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet |
|---|---|
| Requisitos de requisitos de validade da ordem judicial para a retirada de conteúdo infringente (art. 19 da Lei nº 12.965/14) | "Identificação clara e específica do conteúdo", sob pena de nulidade, sendo necessário, portanto, a indicação do localizador URL |
| Jurisprudência do STJ | Para fatos ocorridos antes da entrada em vigor do Marco Civil da Internet, deve ser obedecida a jurisprudência do STJ |
| Exceção (art. 21 da Lei nº 12.965/14) | A responsabilidade dos provedores de aplicação após notificação do usuário somente ocorre no caso de divulgação de imagens, vídeos ou outros documentos contendo cenas de nudez ou atos sexuais de caráter privado. |

**Tabela 1**: Normas mínimas do Brasil acerca dos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet (a autora, 2020)

### 2.1.3 Normas mínimas nos Estados Unidos acerca da imunidade dos intermediários

Nos Estados Unidos, a Federal Communications Commission[92] (FCC) é a principal agência responsável por regular e estabelecer normas acerca das comunicações por rádio, televisão, satélite, cabo e sem fio. Assim, as normas mínimas americanas é que os provedores intermediários têm imunidade com relação ao conteúdo gerado por terceiros.

O Telecommunications Act of 1996[93] é o instrumento normativo primordial no setor de telecomunicações. O Congresso americano aprovou o Communications Decency Act (CDA) em 1996 como forma de regular os problemas advindos com os conteúdos obscenos, ilegais e danosos publicados na internet. Muitos dispositivos foram questionados no âmbito da Primeira Emenda, mas o Congresso aprovou a imunidade dos provedores de serviços (ISP) e outros provedores de serviços interativos com relação ao conteúdo gerado por terceiros, pois eles não podem ser tratados como se fossem os editores ou speakers.[94]

Nesse sentido, a Seção 230 do CDA[95] foi acrescida ao Telecommunications Act of 1996 e dispôs acerca da não responsabilidade dos provedores de Internet, como

---

92 ESTADOS UNIDOS. **Federal Communications Commission**. Disponível em: https://www.fcc.gov/ Acesso em: 18 abr. 2019.

93 ESTADOS UNIDOS. Federal Communications Commission. **Telecommunications Act of 1996.** Disponível em: https://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.pdf Acesso em: 18 abr. 2019.

94 EHRLICH, Paul. **Communications Decency Act 230**. 17 Berkeley Tech. L.J. 401 (2002), p. 401.

95 ESTADOS UNIDOS. SeC. 230. Protection For Private Blocking And Screening Of Offensive Material. **Telecommunications Act of 1996.** Disponível em: https://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.pdf Acesso em: 18 abr. 2019.
[...]

Facebook, Google e outras empresas no caso de conteúdo gerado por terceiros, mesmo nas questões de cyberbullying e assédio online. Essa imunidade protege os intermediários da responsabilidade das ações online dos seus usuários. Assim, por causa desse dispositivo, em regra, os intermediários não podem ser responsabilizados, pois não foram os autores, editores ou distribuidores dos conteúdos que apareceram na plataforma social.[96]

No âmbito dos Estados Unidos, a princípio, verifica-se uma tendência na proteção do direito de liberdade de expressão, uma vez que é permitido que os indivíduos utilizem as plataformas digitais de forma livre. A legislação americana protege os intermediários da responsabilidade dos conteúdos publicados por terceiros mesmos nos casos de conteúdo de assédio online e bullying. A posição americana é diferente da legislação brasileira que permite, em alguns casos, a responsabilidade dessas empresas, como no caso de não retirada do conteúdo ofensivo após ordem judicial.

Depois de exemplificar as normas americanas acerca da responsabilidade dos provedores de conteúdo, é estudado, de forma breve, o movimento europeu para a consolidação de normas mínimas acerca da remoção de conteúdo ilegal corroborando com o espírito brasileiro (2.1.4). Segue uma tabela com o resumo das normas mínimas dos Estados Unidos:

| **Normas mínimas dos Estados Unidos** | **Danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet** |
|---|---|
| Regra<br>(Seção 230 do CDA) | Imunidade dos provedores de serviços (Internet Service Provider) e outros provedores de serviços interativos com relação ao conteúdo gerado por terceiros, pois eles não podem ser tratados como se fossem os editores ou speakers. |

**Tabela 2**: Normas mínimas dos Estados Unidos acerca dos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet (a autora, 2020)

(C) Protection for `Good Samaritan' Blocking and Screening of Offensive Material-
(1) Treatment of Publisher or Speaker- No provider or user of an interactive computer service shall be treated as the publisher or speaker of any information provided by another information content provider.
(2) CIVIL LIABILITY- No provider or user of an interactive computer service shall be held liable on account of— `(A) any action voluntarily taken in good faith to restrict access to or availability of material that the provider or user considers to be obscene, lewd, lascivious, filthy, excessively violent, harassing, or otherwise objectionable, whether or not such material is constitutionally protected; or `(B) any action taken to enable or make available to information content providers or others the technical means to restrict access to material described in paragraph (1).

[96] DENARDIS, Laura. **The Global War for Internet Governance.** New Haven, CT: Yale University Press, 2014, p. 170.

### 2.1.4 Normas mínimas na União Europeia corroborando com o espírito brasileiro

No âmbito da União Europeia existem algumas diretivas com relação a remoção de conteúdo ilegal como: a Diretiva E-Commerce[97] (Diretiva 2000/31/CE), o Relatório acerca do Mercado Digital[98], a Comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade das plataformas online[99] e a Recomendação (EU) 2018/334/CE[100] sobre remoção de conteúdo ilegal. Além disso, a Proposta de Regulamento[101] para a promoção da transparência e da justiça aos usuários dos serviços dos intermediários que tramitava na União Europeia consolidou a aprovação do Regulamento (UE) 2019/1150.[102] De acordo com as regras mínimas da União Europeia, as plataformas intermediárias têm responsabilidade na governança do conteúdo, nesse sentido, as empresas devem atuar de forma proativa na detecção, remoção e prevenção do conteúdo ilegal relacionado terrorismo, discurso de ódio, material de pornografia infantil, propriedade intelectual e proteção dos consumidores online. Além disso, há isenção de responsabilidade do provedor se não tiver conhecimento do conteúdo ilegal ou se atuou de forma diligente para retirar as informações. E ainda a criação de regras para melhorar a transparência, equidade e eficácia das medidas (comunicação prévia ao usuário, tratamento das reclamações, resolução de conflitos, troca de boas práticas, códigos de conduta, elaboração de relatórios).[103]

A Diretiva 2000/31/CE abordou a questão da responsabilidade dos intermediários na Seção 4. De acordo com a Diretiva, os prestadores de serviços, em certos casos, têm o dever de agir a fim de evitar ou fazer cessar as atividades ilícitas. O art. 14 trata da isenção de responsabilidade do prestador de serviço, pois dispõe que a responsabilidade

---

97 UNIÃO EUROPEIA. **E-commerce Directive.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/e-commerce-directiveA . Acesso em 15 abr 2019.

98 UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_en.htm . Acesso em 15 abr. 2019.

99 UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0555 . Acesso em 15 abr. 2019.

100 UNIÃO EUROPEIA. **Recomendação (EU) 2018/334.** Dispõe sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0334&from=FR . Acesso em 15 abr. 2019.

101 UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/regulation-promoting-fairness-and-transparency-business-users-online-intermediation-services Acesso em 15 abr. 2019.

102 UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2019/1150.** Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019 relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150 Acesso em: 02 abr. 2020.

103 UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/illegal-content-online-platforms#Background Acesso em 15 abr. 2019.

não pode ser invocada se ele não tiver conhecimento da atividade ou informação ilegal ou a partir do conhecimento o prestador atuou de forma diligente no sentido de retirar ou impossibilitar o acesso às informações.[104]

De acordo com o Relatório acerca do Mercado Digital, de 10/05/2017, a União Europeia, a União Europeia, desde maio de 2015, apresentou 35 propostas legislativas para a implantação do Mercado Único Digital. As três áreas que precisam de ações da UE são: desenvolver uma Economia Europeia de Dados, proteger os ativos europeus dos desafios da cibersegurança e promover as plataformas online como jogadores responsáveis no ecossistema da internet.[105]

O documento intitulado "Comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade das plataformas online", de 28/09/2017, é um guia com princípios para combater os conteúdos ilegais como incitação ao terrorismo, xenofobia, discurso racista e pornografia infantil. As empresas de plataformas online que mediam o acesso ao conteúdo da maioria dos usuários têm uma responsabilidade social significativa em termos de proteção dos usuários e da sociedade para prevenir que criminosos e outras pessoas atuem em atividades ilegais por meio dos seus serviços. Nesse sentido, sugere-se que estas empresas ajam de forma mais responsável por meio da autorregulação para remover o conteúdo ilegal, ou seja, que atuem no sentido de prevenir, detectar, remover e impossibilitar o acesso à informação prejudicial como forma de proteger os direitos fundamentais.[106]

A Recomendação (UE) 2018/334/CE, de 01/03/2018, trata das medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. De acordo com a recomendação, os prestadores de serviços têm uma responsabilidade social de ajudar a combater os conteúdos ilegais difundidos por meio da utilização dos seus serviços. Esta responsabilidade está relacionada com a tomada de decisões e ações rápidas, o estabelecimento de salvaguardas eficazes e apropriadas para remoção de conteúdos ilegais. Ademais, as empresas devem adotar medidas proativas voluntárias no combate aos conteúdos ilegais.[107]

---

104 UNIÃO EUROPEIA. **Directive E-commerce.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/e-commerce-directiveA . Acesso em 15abr. 2019.

105 UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_en.htm . Acesso em 15 abr. 2019.

106 UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0555 . Acesso em 15 abr. 2019.

107 UNIÃO EUROPEIA. **Recomendação (EU) 2018/334.** Dispõe sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0334&from=FR . Acesso em 15 abr. 2019.

O Regulamento (UE) 2019/1150, aplicável a partir de 12 de julho de 2020, tem como o objetivo estabelecer regras para os usuários dos serviços de intermediação online e de websites, com relação aos buscadores de pesquisa para melhorar a transparência, equidade e eficácia das medidas. O art. 3 do Regulamento trata das cláusulas contratuais gerais dos prestadores de serviços online. O art. 4 aborda a restrição, suspensão e cessação da prestação dos serviços dos intermediadores online o qual deve ser comunicado previamente ao usuário fornecendo a fundamentação da decisão. O art. 5 trata da obrigação de se estabelecer parâmetros para a classificação. O Regulamento informa que as cláusulas gerais devem abarcar a classificação, os bens e os serviços acessórios, o tratamento diferenciado e o acesso aos dados. O art. 11 trata da disponibilização pelos intermediários de procedimento acerca do tratamento de reclamações por meio de fácil acesso e gratuito. A resolução de conflitos pode ocorrer por mediação (art. 12 e 13) ou ações judiciais (art. 14.2). O Regulamento incentiva a troca de boas práticas e de informações entre os Estados-Membros (art. 14), bem como códigos de conduta (art. 17). O art. 18 dispõe sobre a revisão e avaliação do regulamento pela Comissão, por meio de Relatório acerca do cumprimento das obrigações, avaliação do impacto e eficácia das regras e investigação dos problemas.[108]

Nesse sentido, fazendo uma análise comparativa entre o Regulamento (UE) 2019/1150 e o MCI, observa-se que o escopo das legislações é distinto. Enquanto, o Regulamento propõe regras bem detalhadas sobre as cláusulas contratuais dos intermediadores e buscadores de pesquisa da internet; a Lei nº 12.965/2014 estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. O MCI é omisso quanto a aplicação da lei aos buscadores de pesquisa. Além disso, a Lei nº 12.965/2014 elenca conceitos mais genéricos (princípios, direitos e garantias), exceto em alguns casos como a proteção aos registros, aos dados pessoais e às comunicações privadas, a guarda de registros de conexão e a responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. Assim, apesar de conteúdos distintos entre as duas legislações, observa-se que o Regulamento tem uma relação de proximidade com o MCI, pois busca estabelecer regras para melhorar a relação entre os usuários e intermediários online. No entanto, a legislação europeia está um passo à frente da brasileira, pois elenca mais regras específicas e claras a serem inseridas nas cláusulas gerais dos contratos dos serviços oferecidos pelos intermediários de serviços online.

---

[108] UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2019/1150.** Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019 relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150 Acesso em: 02 abr. 2020.

Com relação à legislação da União Europeia, percebe-se que os instrumentos normativos se assemelham mais com as propostas aprovadas no ordenamento brasileiro, pois entendem que as empresas provedoras de aplicação da internet possuem uma responsabilidade social no âmbito da proteção dos usuários e da sociedade, principalmente, com o objetivo de combater atividades ilícitas no espaço cibernético.

Além das disposições acerca da responsabilidade dos intermediários no Brasil, nos Estados Unidos e na União Europeia, ressalta-se que a Organização das Nações Unidas (ONU) tem se manifestado acerca da privacidade na internet, conforme o próximo tópico (2.1.5). Segue uma tabela com o resumo das normas mínimas da União Europeia:

| **Normas mínimas da União Europeia** | **Danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet** |
|---|---|
| Regra<br>(Diretiva 2000/31/CE) | As plataformas intermediárias têm responsabilidade na governança do conteúdo, nesse sentido, as empresas devem atuar de forma proativa na detecção, remoção e prevenção do conteúdo ilegal relacionado terrorismo, discurso de ódio, material de pornografia infantil, propriedade intelectual e proteção dos consumidores online |
| Exceção<br>(Diretiva 2000/31/CE) | Isenção de responsabilidade do prestador de serviço se não tiver conhecimento da atividade ou informação ilegal ou a partir do conhecimento o prestador atuou de forma diligente no sentido de retirar ou impossibilitar o acesso às informações. |
| Recomendação (UE) 2018/334/CE | Responsabilidade social dos intermediários por meio da adoção de medidas proativas voluntárias no combate aos conteúdos ilegais como tomada de decisões e ações rápidas, o estabelecimento de salvaguardas eficazes e apropriadas para remoção de conteúdos ilegais. |
| Regulamento (UE) 2019/1150 | Regras para os usuários dos serviços de intermediação online e de websites, com relação aos buscadores de pesquisa para melhorar a transparência, equidade e eficácia das medidas, por meio da comunicação prévia ao usuário com a fundamentação da decisão acerca da restrição, suspensão e cessação da prestação dos serviços dos intermediadores online, procedimento de fácil acesso e gratuito acerca do tratamento de reclamações dos serviços; resolução de conflitos por mediação ou ações judiciais, troca de boas práticas entre os Estados-Membros, códigos de conduta e elaboração de Relatório acerca do cumprimento das obrigações, avaliação do impacto e eficácia das regras e investigação dos problemas. |

**Tabela 3**: Normas mínimas da União Europeia acerca dos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet (a autora, 2020)

### 2.1.5 Tentativa de um standard mínimo internacional na ONU

A tentativa de um standard mínimo internacional na ONU pode ser visto por meio da Resolução nº 68/167 sobre "Direito à Privacidade na Era Digital" que trata da discussão acerca do direito à privacidade no campo da vigilância, interceptação

de comunicações e coleta dos dados pessoais; do Relatório de 19/12/2014 que aborda Obrigação dos Estados em fornecer soluções eficazes nos casos de violações da privacidade por meio da vigilância digital, com procedimentos no âmbito judicial, legislativo e executivo e do Guia de Princípios de Negócios e Direitos Humanos que estabelece a responsabilidade das empresas privadas em proteger os direitos humanos.

No âmbito da ONU, os governos brasileiro e alemão, vítimas da espionagem, encaminharam à organização um projeto acerca do tema "O direito à privacidade na era digital", nos seguintes termos[109]:

> "[...] o uso das novas tecnologias de informação e de comunicações por pessoas, empresas e governos na vigilância, interceptação e recopilação de dados, inclusive realizados extraterritorialmente, já que essas práticas poderiam constituir violação de direitos humanos, em especial, quanto ao direito à privacidade, fundamental em uma sociedade democrática para materializar a liberdade de expressão, assim como se expressou preocupação com a liberdade de buscar, receber e difundir informações".

Desse modo, na 68ª Sessão da Assembleia Geral da ONU, ocorrida em 18/12/13, foi aprovada a Resolução nº 68/167 sobre "Direito à Privacidade na Era Digital" tendo 55 países signatários. O objetivo da medida é promover a discussão acerca do direito à privacidade no campo da vigilância, interceptação de comunicações e coleta de dados pessoais[110]. O Alto Comissariado da ONU alertou que a vigilância ameaça os direitos individuais de privacidade e liberdade de expressão.[111]

Em 2014, foi estabelecido na ONU um painel de discussão sobre do direito à privacidade na era digital no contexto de vigilância doméstica e internacional, interceptação das comunicações digitais e coleta de dados pessoais. De acordo com o Relatório de 19/12/2014, os Estados têm a obrigação legal de fornecer soluções eficazes nos casos de violações da privacidade por meio da vigilância digital, com procedimentos no âmbito judicial, legislativo e executivo. As empresas privadas também têm a responsabilidade proteger os direitos humanos, conforme foi explicitado no

---

109 TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo. **Estudos Avançados 30** (86), 2016. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo/São Paulo, Brasil, p. 273.

110 BRASIL. **Ministério das Relações Exteriores.** Disponível em: http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/notas-a-imprensa/3436-resolu%C3%A7%C3%A3o-sobre-o-direito-%C3%A0-privacidade-na-era-digital . Acesso em 15 abr. 2019.

111 **ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS.** Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/Issues/DigitalAge/Pages/DigitalAgeIndex.aspx . Acesso em 15 abr. 2019.

Guia de Princípios de Negócios e Direitos Humanos que estabelece um padrão global para prevenção da violação dos direitos humanos nas atividades empresárias.[112]

O Guia de Princípios de Negócios e Direitos Humanos[113], anexado ao final do Relatório do Conselho de Direitos Humanos da ONU A/HRC/17/31[114] de 21/03/2011, elencou princípios com relação à proteção dos direitos humanos a serem aplicados aos Estados e empresas.

Ressalta-se também que o direito à privacidade está protegido na Declaração Universal dos Direitos Humanos (art. 12) e no Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (art. 17). Desse modo, o direito à privacidade também deve ser assegurado na rede.[115]

Nesse contexto, constata-se que a questão da proteção da privacidade e da responsabilidade dos provedores de conteúdo com relação aos conteúdos gerados por terceiros na internet tem sido discutida não somente pelo Brasil, mas também no âmbito dos Estados Unidos, da União Europeia e da ONU. Este assunto tem sido importante, pois envolve direitos fundamentais dos indivíduos e transpassa a fronteira dos países e, segundo a ONU, os Estados devem garantir a proteção do direito à privacidade e liberdade de expressão na internet como forma de prevenção da violação dos direitos humanos. Diante disso, depreende-se que o Brasil tem sido o pioneiro em estabelecer normas mínimas de responsabilidade pelo Estado para regular a internet, principalmente, por meio da Lei nº 12.965/2014 e, recentemente, com a Lei nº 13.709/2018, assim, percebe-se que o Brasil seguiu os passos da União Europeia. A seguir aborda-se a complementação das empresas intermediárias na regulação estatal por meio das suas políticas de uso (2.2). Segue uma tabela com o resumo do standard mínimo da ONU:

---

112 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Relatório do Painel acerca do direito à privacidade na era digital da Organização das Nações Unidas**, p. 5. Disponível em: https://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/HRC/28/39. Acesso em: 15 abr. 2019.

113 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Guiding Principles on Business and Human Rights**. Disponível em: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf. Acesso em: 15 jan. 2020.

114 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Report of the Special Representative of the Secretary – General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie – A/HRC/17/31**. Disponível em: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A-HRC-17-31_AEV.pdf. Acesso em: 15 jan. 2020.

115 TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo. **Estudos Avançados** 30 (86), 2016. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo/São Paulo, Brasil, p. 273.

| Standard mínimo internacional na ONU | Danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet |
|---|---|
| Resolução nº 68/167 sobre "Direito à Privacidade na Era Digital" | Discussão acerca do direito à privacidade no campo da vigilância, interceptação de comunicações e coleta dos dados pessoais. |
| Relatório de 19/12/2014 | Obrigação dos Estados em fornecer soluções eficazes nos casos de violações da privacidade por meio da vigilância digital, com procedimentos no âmbito judicial, legislativo e executivo. |
| Guia de Princípios de Negócios e Direitos Humanos | Responsabilidade das empresas privadas em proteger os direitos humanos |

**Tabela 4**: Standard mínimo internacional na ONU acerca dos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiro na internet (a autora, 2020)

## 2.2 A complementação das empresas provedoras de aplicação ao Estado na regulação de conteúdo pelas políticas privadas de uso

As empresas provedoras de aplicação, como o Google, o Facebook, o Twitter e o Youtube, disponibilizam plataformas para que as pessoas utilizem seus serviços de forma gratuita ou não, por meio da aceitação das políticas de uso, exercendo assim um papel complementar na regulação de conteúdo uma vez que estas normas determinam quais conteúdos podem ou não ser disponibilizados em suas plataformas.

Dessa forma, neste tópico são abordados os seguintes itens: a utilização das políticas privadas no âmbito internacional (2.2.1), as políticas privadas de uso como normas de remoção de conteúdo da internet (2.2.2) e as empresas de aplicação como garantidoras de direitos (2.2.3).

### 2.2.1 A utilização das políticas privadas no âmbito internacional

Na esfera do comércio internacional, os países e as empresas também complementam a regulação dos produtos e serviços por meio de regulamentos e padrões privados. Registra-se que a criação de tais normas advém da conscientização social quanto à importância da segurança e da qualidade dos produtos e serviços. Os instrumentos que estabelecem requisitos para os métodos e processos de produção podem ser classificados em dois tipos: regulamentos e padrões / normas técnicas.[116]

Os regulamentos e as normas técnicas podem ser definidos da seguinte maneira:

[116] AMARAL, Manuela. Padrões Privados e a Atuação ou Omissão do Estado: Protecionismo Público-Privado. **Contexto Internacional** (PUC), Rio de Janeiro, v. 37, n. 2, mai/ago. 2015, p. 202.

> Os primeiros consistem em exigência do governo, por meio de um regulamento, uma portaria ou um decreto, e, portanto, são obrigatórios. Os segundos provêm, muitas vezes, da demanda do próprio mercado de estabelecer requisitos mínimos de qualidade, segurança, sustentabilidade, entre outros, a fim de alcançar maior padronização dos produtos e, em princípio, facilitar o comércio. Esses padrões são estabelecidos por meio de normas técnicas de observância voluntária, que podem ser elaboradas por entidades privadas ou por entidades reconhecidas pelo governo como organismo normalizador nacional, a exemplo da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), no caso brasileiro.[117]

Dessa maneira, compreende-se que a criação de regulamentos e padrões privados são formas de se regular determinado setor na economia por meio de procedimentos ou técnicas necessárias a serem seguidas pelas empresas ou governos. A criação de determinados padrões privados visa proteger algum interesse social que pode ser segurança dos produtos, direitos humanos, meio ambiente, direitos trabalhistas, saúde humana e animal. Ressalta-se que as discussões dos problemas nessas áreas transpassam fronteiras, pois envolvem interesses econômicos, políticos e sociais de diversos países, por isso, a busca por cooperações multilaterais e bilaterais nestes setores têm sido tão almejada.

A regulação é o processo de ordenamento social e pode ser realizada pelo governo por meio de incentivos (subsídios), punições e instituições (contratos); ou delegada às organizações intergovernamentais (OCDE, UNICEF, FMI, OMS). O governo também pode delegar a regulação por omissão, ou seja, deixar lacunas para que atores não estatais atuem na regulação. Essa omissão é uma decisão política. Assim, os padrões podem ser criados por ONGs (Codex, ISO) ou mesmo entes privados.[118]

Cabe ressaltar alguns exemplos que demonstram a ampla utilização de padrões privados pelas empresas e países. O primeiro exemplo é o das Nações Unidas com o United Nations Global Compact e o seu guia empresarial para direitos humanos que visa promover e respeitar os direitos humanos e o meio ambiente entre a comunidade de empresários internacionais, mesmo que os documentos mostram que, formalmente, não existem obrigações legais internacionais para se fazer isso.[119] Até

---

117 AMARAL, Manuela. Padrões Privados e a Atuação ou Omissão do Estado: Protecionismo Público-Privado. **Contexto Internacional** (PUC), Rio de Janeiro, v. 37, n. 2, mai/ago. 2015, p. 202.

118 MAVROIDIS, Petros C. e WOLFE, Robert. **Private Standards and the WTO:** Reclusive No More. EUI Working Paper RSCAS 2016/17. European University Institute. Robert Schuman Centre for Advanced Studies. Global Governance Programme. 2016, p. 1.

119 KOLIEB, Jonathan. **When to Punish, When to Persuade and When to Reward**: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. Monash University Law Review, 2015, p. 156.

outubro de 2020, os participantes do Global Compact somavam 11.593 empresas em 156 países.[120] O UN Global Compact é uma iniciativa que ilustra a promoção universal de princípios por meio do setor corporativo. É uma das maiores iniciativas voluntárias de responsabilidade social corporativa no mundo.[121]

Outro exemplo da inserção de padrões privados aderidos por empresas transnacionais ocorre no caso do comércio internacional dos diamantes. A exploração dos diamantes sempre foi marcada por conflitos armados, lutas sangrentas, exploração infantil e de mulheres, principalmente, nos países africanos como Angola e Libéria. Contudo, ao longo dos anos, grupos de interesses públicos, a ONU, Estados individuais e indústria do diamante instituíram o processo Kimberley[122] em 2000 para prevenir que os diamantes advindos de conflitos armados entrassem no mercado.[123] Desse modo, constata-se que as empresas aderiram a uma certificação de forma voluntária, uma vez que no início não existia uma obrigação legal doméstica. No contexto do Brasil, registra-se que o Certificado do Processo Kimberley[124] foi implantado no país em 2003, por meio da Lei nº 10.743, de 09 de outubro de 2003.

A International Standardization Body (ISO) é uma organização não governamental - ONG, responsável por gerar uma classe mundial de especificações para produtos, serviços e sistemas para garantir a qualidade, segurança e eficiência, ou seja, é um instrumento facilitador do comércio mundial. Até abril de 2020, a ISO tinha em média 23.124 padrões internacionais e documentos relacionados com indústria, tecnologia, alimentação, segurança alimentar, agricultura e saúde.[125]

---

120 O United Nations Global Compact é um Pacto Global proposta pela Organização das Nações Unidas para encorajar as empresas a adotarem princípios de sustentabilidade, responsabilidade social, direitos humanos, direitos trabalhistas, meio ambiente e anticorrupção. Disponível em: https://www.unglobalcompact.org/ Acesso em: 11 out. 2020.

121 RUGGIE, John Gerard. Reconstituting the Global Public Domain - Issues, Actors, and Practices. **European Journal of International Relations** (EJIR). SAGE Publications and ECPR-European Consortium for Political Research, Vol. 10(4): 499–531. 2004, p. 514.

122 O Processo Kimberley é um compromisso para erradicar os conflitos de diamantes no mundo por meio a união entre governos, sociedade civil e as indústrias. Disponível em: https://www.kimberleyprocess.com/en/what-kp. Acesso em: 12 ago. 19.

123 KOLIEB, Jonathan. **When to Punish, When to Persuade and When to Reward**: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. Monash University Law Review, 2015, p. 156.

124 O Sistema de Certificação do Processo de Kimberley (SCPK) é um mecanismo internacional que visa evitar que diamantes ilegais possam financiar conflitos armados e desacreditar o mercado legítimo de diamantes brutos. Disponível em: http://www.anm.gov.br/assuntos/ao-minerador/certificado-do-processo-de-kimberley Acesso em: 12 ago. 19.

125 **INTERNATIONAL STANDARDIZATION BODY.** Disponível em: https://www.iso.org/home.html . Acesso em: 22 ago. 2019.

A título de exemplo, outra ONG em destaque é a Marine Stewardship Council (MSC)[126], no Brasil é representada pela "Mar para sempre"[127], que busca promover a pesca sustentável por meio do programa de certificação voluntária, conforme o padrão de normas da MSC. Ainda, tem a Forest Stewardship Council (FSC)[128], conhecida como "Floresta para Todos para sempre"[129] no Brasil, que concede certificação florestal, um sistema de garantia internacionalmente reconhecido acerca do bom manejo florestal levando em consideração os cumprimentos de requisitos relacionados a questões ambientais, econômicas e sociais.

Cabe informar que as organizações da sociedade civil têm pressionado as empresas e indústrias a adotarem medidas para reduzir os incidentes como os da Shell na Nigéria, Nike na Indonésia, Exxon Valdez e outros desastres globais. As empresas de outros setores, como mineração, petróleo, indústria química, têxtil, automobilísticas, têm adotado medidas similares por meio de padrões voluntários e códigos de conduta para evitar esses problemas. As instituições de certificação verificam toda a cadeia de produção e o ciclo de distribuição das indústrias. Observa-se que estas empresas desenvolveram seu próprio código para a responsabilidade social corporativa, além da compliance legal e filantropia corporativa.[130]

Ressalta-se que o termo regulação é, muitas vezes, empregado como sendo regulamentação, contudo, na esfera deste trabalho, entende-se que a regulação é atividade estatal formada pelo conjunto de regras e normas de conduta necessárias para controlar as atividades econômicas de determinados setores, seja para orientar o mercado, seja para proteger algum interesse público. O termo regulamentação estaria relacionado com os próprios instrumentos normativos ou regras criadas por atores estatais ou não; que visam regulamentar determinado setor ou atividade econômica. A regulamentação busca delinear de forma mais específica determinadas leis ou normas. Desse modo, a regulação seria o gênero de uma ação, enquanto que a regulamentação seria espécie ao lado de outras formas de normatização[131].

---

126 **MARINE STEWARDSIP COUNCIL.** Disponível em: https://www.msc.org/home. Acesso em: 09 mar. 2020.

127 **MAR PARA SEMPRE.** Disponível em: https://www.msc.org/pt . Acesso em: 09 mar. 2020.

128 **FOREST STEWARDSHIP COUNCIL.** Disponível em: https://fsc.org/en. Acesso em: 09 mar. 2020.

129 **FLORESTA PARA TODOS PARA SEMPRE.** Disponível em: https://br.fsc.org/pt-br. Acesso em: 09 mar. 2020.

130 RUGGIE, John Gerard. Reconstituting the Global Public Domain - Issues, Actors, and Practices. **European Journal of International Relations** (EJIR). SAGE Publications and ECPR-European Consortium for Political Research, Vol. 10(4): 499–531. 2004, p. 512.

131 DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Limites da Função Reguladora das Agências diante do Princípio da Legalidade. In: **Direito Regulatório: temas polêmicos.** Coordenado por Maria Sylvia Zanella Di Pietro, 2. ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Forum, 2004, p. 20.

No Brasil, geralmente, a definição de regulamentação está atrelada ao conceito de poder regulamentar que é o ato estatal e unilateral do Chefe do Poder Executivo para dar fiel cumprimento à lei, nos termos do art. 84, VI, "a" da CF.[132] Por exemplo, no Brasil, a Lei nº 12.965/2014[133], que dispõe acerca do uso da internet no Brasil, estabelece no art. 9º que a neutralidade de rede será regulamentada pelo Presidente da República. Dessa maneira, foi publicado o Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016[134], regulamentando a Lei nº 12.96/2014. A regulação, no aspecto jurídico, engloba a regulação econômica e social, ou seja, é "o conjunto de regras de conduta e de controle da atividade econômica pública e privada e das atividades sociais não exclusivas do Estado, com a finalidade de proteger o interesse público."[135]

Como dito, a regulação do governo visa influenciar o comportamento privado do indivíduo para agir ou deixar de agir de determinada forma. Nesse sentido, as medidas governamentais podem apresentar diferentes tipos de comportamentos que será escolhido pelo ente estatal como: melhores condições para comercialização, redução de impostos, garantia de direitos, definição de direitos e deveres, dentre outros.[136]

No campo da internet, a criação de normas técnicas e padrões privados ainda é incipiente, contudo, constata-se que as empresas têm se preocupado em disciplinar regulamentos acerca da utilização dos seus produtos e serviços. As empresas que atuam no espaço cibernético podem ser divididas em dois tipos: as empresas em que se prepondera o conteúdo patrimonial como os sites de vendas na internet (Amazon, Mercado Livre, OLX, Buscapé, Uber) e, por outro lado, as plataformas em que se prepondera conteúdo existencial como as redes sociais, do ponto de vista do usuário (Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter, Youtube, Google).[137]

---

132 DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Limites da Função Reguladora das Agências diante do Princípio da Legalidade. In: **Direito Regulatório: temas polêmicos.** Coordenado por Maria Sylvia Zanella Di Pietro, 2. ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Forum, 2004, p. 47.

133 BRASIL. **Lei nº 12.965, de 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/l12965.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

134 BRASIL. **Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8771.htm. Acesso em: 19 fev. 2020.

135 DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Limites da Função Reguladora das Agências diante do Princípio da Legalidade. In: **Direito Regulatório: temas polêmicos.** Coordenado por Maria Sylvia Zanella Di Pietro, 2. ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Forum, 2004, p. 22.

136 AMARAL, Manuela. Padrões Privados e a Atuação ou Omissão do Estado: Protecionismo Público-Privado. **Contexto Internacional** (PUC), Rio de Janeiro, v. 37, n. 2, mai/ago. 2015, p. 405.

137 MARANGON, Douglas. **Uma releitura da autonomia privada na sociedade digital.** Limites materiais dos contratos eletrônicos. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade do Oeste de Santa Catarina, Chapecó, 2019, p. 135 e 153.

Nesse sentido, este trabalho se restringe a analisar as políticas de uso das plataformas de conteúdo existencial do Google e do Facebook, tendo em vista que estas empresas possuem ações judiciais no âmbito do STJ que são analisadas nesta dissertação, principalmente, as ações relacionadas à remoção de conteúdo indevido publicado por terceiro. Ressalta-se que a natureza dessas ações é do campo do direito civil e, geralmente, de obrigação de fazer (remoção de conteúdo ofensivo na rede) ou de indenização por danos materiais e/ou morais (mensagens ofensivas na internet).

Logo, para demonstrar a complementação das empresas provedoras de aplicação ao Estado na regulação de conteúdo por meio das políticas privadas de uso foram analisadas os Termos de Serviços e a Política de Privacidade do Google[138] e os Termos de Serviço e os Padrões da Comunidade do Facebook[139] como instrumentos para remoção de conteúdo da internet (2.2.2) e como regulamentos garantidores de direitos (2.2.3). Ressalta-se que as políticas privadas de uso são regulamentos internos, criadas pelas empresas e aplicadas na utilização de seus produtos e serviços.

### 2.2.2 As políticas privadas de uso como normas para remoção de conteúdo da internet

As normas internas dispostas nas políticas de uso dos provedoras de aplicação estabelecem o conteúdo que poderá ou não ser disponibilizado nas plataformas, com base no modelo de negócios que protege determinado interesse ou direito da empresa.

No âmbito do Google, as políticas da empresa mais relevantes no caso de remoção de conteúdo dos serviços do Google são: Termos de Serviços, Política de Privacidade, Políticas de Remoção (Pedidos de Remoção Legal e Ordens Judiciais) e Relatório de Transparência.

Segundo os Termos de Serviços do Google[140], a empresa possui diversos serviços e alerta que o uso indevido dos serviços pode gerar a suspensão ou o não fornecimento dos mesmos como no caso de suspeita de má conduta. Além disso, a empresa pode remover conteúdos se entender que tais informações violam suas políticas ou lei específica, nos seguintes termos:

> "Como usar nossos Serviços

[138] Privacidade e Termos do Google. Disponível em: https://policies.google.com/?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

[139] Termos e Políticas do Facebook. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/policies . Acesso em: 29 ago. 2019.

[140] Termos de Serviço do Google. Disponível em: https://policies.google.com/terms?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

> É preciso que você siga as políticas disponibilizadas a você dentro dos Serviços.
> Não faça uso indevido de nossos Serviços. Por exemplo, não interfira com nossos Serviços nem tente acessá-los por um método diferente da interface e das instruções que fornecemos. Você pode usar nossos serviços somente conforme permitido por lei, inclusive leis e regulamentos de controle de exportação e reexportação. Podemos suspender ou deixar de fornecer nossos Serviços se você descumprir nossos termos ou políticas ou se estivermos investigando casos de suspeita de má conduta.
> [...]
> Nossos Serviços exibem alguns conteúdos que não são do Google. Esses conteúdos são de exclusiva responsabilidade da entidade que os disponibiliza. Podemos revisar conteúdo para determinar se é ilegal ou se infringe nossas políticas, e podemos remover ou nos recusar a exibir conteúdos que razoavelmente acreditamos violar nossas políticas ou a lei. Mas isso não significa, necessariamente, que revisaremos conteúdos, portanto por favor, não presuma que o faremos.

Por exemplo, o Google recebeu pedidos de mais de 20 países para remoção do vídeo intitulado "The Innocence of Muslims", mas não atendeu aos pedidos por não ter violado as políticas de uso da empresa, contudo, o vídeo teve acesso restrito no Egito e Líbia. Registra-se que, em pese a recusa do Google para retirada dos vídeos, à época da postagem ocorreu um ataque terrorista à embaixada americana na Líbia que resultou na morte do embaixador Chris Stevens e outros três americanos.[141]

Ainda, o Google informa que não se responsabiliza pelos conteúdos postados nos seus serviços, conforme a seguir:

> Nossas Garantias e Isenções de Responsabilidade
> [...]
> Exceto quando expressamente previsto nestes termos ou em termos adicionais, nem o Google, nem seus fornecedores ou distribuidores oferecem quaisquer garantias sobre os Serviços. Por exemplo, não nos responsabilizamos pelos conteúdos nos Serviços, por funcionalidades específicas dos Serviços, ou pela confiabilidade, disponibilidade ou capacidade de atender suas necessidades. Fornecemos os serviços "na forma em que estão." [142]

[141] DENARDIS, Laura. **The global war for internet governance.** Yale University Press. New Haven and London, 2014, p. 158.

[142] Termos de Serviço do Google. Disponível em: https://policies.google.com/terms?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

A Política de Privacidade[143] do Google contém um dispositivo o qual informa ser possível realizar um pedido de remoção de conteúdo de serviços específicos do Google com fundamento em uma determinada legislação aplicável.

Desse modo, de acordo com as políticas de uso do Google, entende-se que existe um procedimento para a remoção de um conteúdo que é formado por várias etapas: o primeiro passo é identificar em qual produto da empresa o conteúdo foi publicado (identificação do local que a publicação se encontra), a segunda etapa é informar à empresa que determinada informação contém conteúdos ilegais ou indevidos (comunicação à empresa acerca do conteúdo ofensivo por meio de um formulário online na plataforma do Google), a terceira parte seria a análise pela equipe do Google acerca da denúncia de que determinado conteúdo é ilegal ou viola as políticas internas de uso e, por fim, o quarto passo é a retirada do conteúdo da plataforma online do provedor de aplicação.

Com relação à primeiro etapa, o indivíduo, para solicitar a remoção de um conteúdo indevido, precisa identificar em qual o produto do Google está inserido a informação: Blogger/Blogspot, Google+, Pesquisa na web do Google, Um anúncio do Google, Google Meu Negócio, Google Drive e Google Docs, Google Play: Música, Google Play: aplicativos, Google Shopping (avaliações e imagens), Pesquisa de imagens, Google Photos e Álbuns do Picasa, Youtube.

Depois, a segunda parte para a remoção de conteúdo da plataforma é encaminhar as denúncias por meio do preenchimento de formulário específico para retirada de conteúdo que pode ser enviado por dois caminhos: a) Pesquisa Google e b) Serviços Google.

O terceiro passo para remoção de um conteúdo pelo Google refere-se à análise realizada pelo provedor de aplicação. Nesta etapa, infere-se que a empresa possui uma certa margem de discricionariedade na análise das denúncias, pois em alguns casos a empresa decidiu retirar o conteúdo e em outros não. Por exemplo, de acordo com uma notícia publicada pela revista Forbes[144] intitulada "It's Time To Forget The Right To Be Forgotten" é impossível definir quais critérios são utilizados pelo Google com relação ao direito ao esquecimento, pois, enquanto Mario Costeja conseguiu o direito ao esquecimento com relação à informação de que sua casa foi a leilão por não ter pago

---

143 Política de Privacidade do Google. Disponível em: https://policies.google.com/privacy?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

144 DANS, Enrique. It's time to forget the right to be forgotten. **Forbes**, 25 set. 2019. Disponível em: https://www.forbes.com/sites/enriquedans/2019/09/25/its-time-to-forget-the-right-to-be-forgotten/#677a7791715e . Acesso em: 20 fev. 2019.

a hipoteca, Enrique Dans foi impedido de remover uma informação de jornal por ele ser uma pessoa pública.

O Google[145] informa que a transparência no processo é um valor essencial para empresa, por isso, firmou o projeto Lumen[146] em conjunto com faculdades americanas que oferecem recursos sobre a liberdade de expressão e direitos autorais. Assim, cada aviso legal para remoção é enviado ao projeto Lumen que serve como um banco de dados de solicitações para remover conteúdo na internet.

Percebe-se que o Projeto Lumen é uma iniciativa interessante, pois é possível pesquisar alguns pedidos de remoção formulados ao Google; por exemplo, nos casos de difamação foi encontrado um pedido de solicitação de retirada de uma receita médica por conter informações pessoais e confidenciais do médico[147] e outro pedido de remoção de informação tratava da cessão ilegal de trabalhadores por uma empresa.[148] Contudo, constata-se que as informações são genéricas e não contém as decisões da equipe do Google sobre o atendimento ou não do pedido de remoção. Ou seja, as decisões com as fundamentações utilizadas para a retirada de determinado conteúdo não são publicadas. Nos casos de pedidos judiciais a discricionariedade do provedor diminui, pois, a empresa precisa atender uma ordem judicial.

Dessa forma, o último passo é a própria remoção do conteúdo. Segundo as Políticas de Remoção da Pesquisa Google[149] é possível remover um conteúdo a partir de ordem jurídica (imagens de abuso sexual infantil e resposta às solicitações oficiais válidas) ou informações pessoais que gerem riscos de roubo de identidade, fraude financeira ou outros danos. Contudo, a política interna é aplicada conforme cada caso, uma vez que o Google pode recusar a remoção de um conteúdo da pesquisa se entender que o objetivo da remoção é remover outras informações não pessoais dos resultados de pesquisa. A empresa tem um formulário[150] próprio para remoção de imagens e de conteúdos da pesquisa Google, porém informa que não remove a maioria das imagens e dos conteúdos que aparecem na pesquisa, pois ele não é o proprietário dos sites.

---

145 Transparência em nosso Processo. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3110420 . Acesso em: 20 fev. 2020.

146 Projeto Lumen. Disponível em: https://www.lumendatabase.org/. Acesso em: 20 fev. 2020.

147 Projeto Lumen. Disponível em: https://www.lumendatabase.org/notices/20129305. Acesso em: 20 fev. 2020.

148 Projeto Lumen. Disponível em: https://www.lumendatabase.org/notices/20133973 . Acesso em: 20 fev. 2020.

149 Políticas de Remoção. Disponível em: https://support.google.com/websearch/answer/2744324?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

150 Formulário para remoção de conteúdo da Pesquisa Google. Disponível em: https://support.google.com/websearch/troubleshooter/3111061?hl=pt-BR&ref_topic=3285072#ts=2889054%2C2889099 . Acesso em: 06 nov. 2019.

Desse modo, constata-se que o procedimento para a remoção de um conteúdo do Google é uma boa iniciativa da empresa para detectar algum conteúdo ofensivo, contudo, ainda deixa a desejar quando se trata de proteger o direito à privacidade com relação aos danos decorrentes de conteúdos publicados por terceiros, pois apesar de se ter ferramentas para a denúncia de conteúdos ilícitos, em muitos casos, a empresa não retira o conteúdo ofensivo, gerando consequências, às vezes, irreversíveis para a imagem, honra e intimidade da vítima. Logo, seria interessante que a empresa desenvolvesse critérios mais eficientes, objetivos e transparentes para a remoção de conteúdo a partir da ciência da violação de algum direito ou norma interna da empresa, assim a vítima não precisaria recorrer ao judiciário para ter o direito à privacidade resguardado.

Segundo os Pedidos de Remoção Legal dos Serviços Google[151], as solicitações são formalizadas por meio do preenchimento de um formulário[152] específico no qual o usuário denuncia o conteúdo e pode solicitar a remoção dos serviços do Google com base na violação da legislação aplicável. Os conteúdos publicados nas plataformas do Google como vídeos no YouTube, postagens no Blogger, mídia social no Google são analisados pela empresa para verificar se são ilegais ou violam as políticas de conteúdo como intimidação (bullying), incitação ao ódio, violência gráfica ou conteúdo sexualmente explícito, conforme os exemplos a seguir.

Em um caso, diversos países solicitaram ao Google a retirada do vídeo intitulado "The Innocence of Muslims" por ser considerado anti-islâmico, contudo, a empresa recusou retirar tal vídeo da internet e alegou que o vídeo não viola as políticas internas da empresa. Em outra situação, acerca da reputação de uma empresa, a plataforma Yelp decidiu apagar os comentários negativos da loja após a mensagem postada por uma lésbica sobre a recusa de uma empresa de New Jersey em vender um vestido de noiva para ela. Outro exemplo, no caso de cyberbullying, uma adolescente americana teve que acionar a justiça contra o Facebook em uma ação de indenização de US$ 3 milhões, após a criação, por 4 alunos de sala, de uma comunidade no Facebook com o objetivo de ridicularizá-la. Apesar da criação de inúmeros normativos contra o cyberbullying no mundo, as leis falham em proteger os jovens do assédio online.[153]

---

[151] Pedidos de Remoção Legal do Google. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3110420?visit_id=637084887991327171-3461940782&rd=1 Acesso em: 29 ago. 2019.

[152] Formulário para remoção de conteúdo dos Serviços Google. Disponível em: https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?rd=1#ts=1115655 . Acesso em: 06 nov. 2019.

[153] DENARDIS, Laura. **The global war for internet governance.** Yale University Press. New Haven and London, 2014, p. 169.

De acordo com as políticas da empresa, quando o corpo técnico decide que determinado conteúdo viola as políticas do Google ou legislação nacional, o conteúdo é removido da plataforma e ainda, é possível aplicar outras penalidades como revogar determinados privilégios no YouTube e desativar contas. Registra-se que as denúncias de remoção de conteúdo precisam estar acompanhadas: a) indicação da legislação que foi violada e b) motivo da reivindicação, conforme as políticas internas abaixo descritas:

> Se o usuário encontrou no Google um conteúdo que viola a legislação, deverá nos informar para que possamos analisar cuidadosamente o material e decidir se ele deverá ser bloqueado, removido ou ter acessos restritos. Conteúdo abusivo nos serviços do Google também pode violar as políticas de produtos do Google. Antes de nos enviar uma solicitação legal, o usuário pode sinalizar a postagem, imagem ou vídeo para que uma das nossas equipes de conteúdo possa analisá-lo. Para ver mais informações sobre nossos produtos e nossas políticas de privacidade, nosso compromisso com a transparência e como enviar um aviso legal válido, leia o conteúdo abaixo. [154]

As Ordens Judiciais contra terceiros que tenham publicado conteúdo ilegal podem ser enviadas ao Google, nos seguintes casos:

> Se um tribunal declarar ilegais páginas Web nos resultados da pesquisa do Google ou conteúdos num serviço Google, pode enviar a ordem através da resolução de problemas da Google para a analisarmos. Tenha em conta que apenas são aceitas ordens judiciais válidas assinadas por um juiz. A Google pode remover voluntariamente o conteúdo dos seus serviços se nos forem indicados URLs específicos e se os termos da ordem judicial referirem o conteúdo que viola a lei. [155]

O Google disponibiliza Relatórios de Transparência[156] (Transparency Report) sobre as solicitações que recebem de proprietários de direitos autorais, de ordens judiciais e do governo para remover informações dos serviços do Google. A cada 6 (seis) meses a empresa divulga o número de solicitações recebidas no período. Nesse sentido, os relatórios do Google acerca da remoção de conteúdo abordam os seguintes temas: a) Remoções de conteúdo por direitos autorais, b) Solicitações governamentais de

[154] Pedidos de Remoção Legal do Google. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3110420?visit_id=637084887991327171-3461940782&rd=1. Acesso em: 29 ago. 2019.

[155] Ordens Judiciais. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3463369?hl=pt&ref_topic=4556931. Acesso em: 29 ago. 2019.

[156] Transparency Report do Google. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/user-data/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 04 nov. 2019.

remoção de conteúdo, c) Solicitações de remoção de conteúdo de acordo com a legislação europeia sobre privacidade, d) Aplicação das diretrizes da comunidade do YouTube e e) Remoções de acordo com a Lei aplicável a redes.

O relatório acerca das "solicitações governamentais de remoção de conteúdo" tem mais relevância para este trabalho uma vez que trata dos pedidos de remoção de conteúdo realizados pelos tribunais e agências governamentais no mundo. O Google revisa os pedidos para determinar se o conteúdo será removido por violar uma lei ou as políticas do Google. As solicitações de remoção de conteúdo podem se referir a: a) segurança nacional, b) difamação, c) produtos e serviços regulamentados, d) privacidade e segurança, e) direitos autorais e f) outros.

De acordo com o Relatório de Transparência do segundo semestre de 2019[157], o Brasil, durante o período de julho de 2018 a dezembro de 2018, encaminhou ao Google 3.638 pedidos de remoção de conteúdo; sendo 3.597 pedidos do Judiciário e 41 do Executivo. Os motivos para os pedidos de remoção de conteúdo foram: 1.573 acerca da privacidade e segurança, 1.000 sobre difamação, 515 no âmbito dos direitos autorais, 258 sobre legislação eleitoral, 77 acerca de marca registrada e 215 sobre outros assuntos. Constata-se que, no período pesquisado, a maioria dos pedidos de remoção de conteúdo está relacionada com a questão da violação da privacidade, segurança e difamação e os outros motivos das solicitações. No entanto, ao longo dos anos, os motivos citados para a remoção foram variados, conforme o gráfico abaixo:

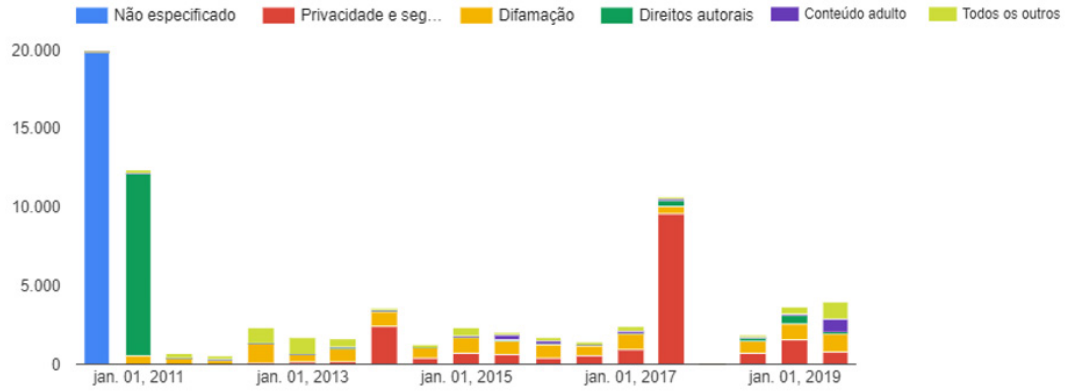


**Gráfico 2**: Brasil - Motivos citados para a remoção de conteúdo (GOOGLE, 2019)

Ressalta-se que o Relatório de Transparência traz informações quantitativas acerca dos pedidos de remoção, mas não dados qualitativos sobre os pedidos de remoção como: autor do pedido, motivo da retirada, fundamentação legal e conclusão dos pedidos.

[157] Transparency Report do Google. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/government-removals/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 07 abr. 2020.

Assim, diante das políticas de uso do Google, bem como os procedimentos e relatório de transparência com relação aos pedidos de remoção de um conteúdo ilegal ou ofensivo, infere-se que estes mecanismos não estão sendo suficientes para proteger o direito à privacidade na esfera dos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros, pois muitas ações judiciais foram ajuizadas no Brasil após o não atendimento do provedor para remoção de conteúdos ofensivos das plataformas da internet. Registra-se ainda, o fato do autor da publicação do conteúdo danoso poder se beneficiar do anonimato da rede, isentando-se de qualquer responsabilidade.

Com relação ao Facebook, as políticas da empresa mais relevantes no caso de remoção de conteúdo dos serviços do Facebook são: Termos de Serviços e Padrões de Comunidade.

Segundo os Termos de Serviço do Facebook[158], a empresa desenvolve tecnologias e serviços gratuitos para conectar as pessoas. De acordo com as normas internas, a empresa busca detectar o uso inadequado dos produtos, bem como condutas ou conteúdos prejudiciais à comunidade Facebook. Nestes casos, são tomadas as medidas adequadas como ajuda, remoção do conteúdo, bloqueio do acesso, desativação de conta ou entrar em contato com autoridades.

Ainda, o Facebook informa que ao invés de pagar pelos serviços e produtos, o usuário concorda com a utilização dos dados pessoais para fornecer informações às empresas que pagam para mostrar anúncios aos usuários do Facebook.[159]

Em se tratando do conteúdo propriamente dito, o Facebook manifesta que as pessoas podem compartilhar os conteúdos na plataforma, desde que não violem a segurança e o bem-estar das outras pessoas, nem a integridade da comunidade, ou seja, não se deve violar os termos e as políticas aplicáveis ao Facebook; publicar conteúdo ilegal, enganoso, discriminatório ou fraudulento; violar direitos de outras pessoas; sob pena de remoção ou restrição de acesso a conteúdo, suspensão ou encerramento de conta.[160]

Um ponto interessante nas políticas de uso do Facebook é que a empresa se exime de qualquer responsabilidade acerca da conduta e do conteúdo compartilhado pelas

---

158 Termos de Serviço do Facebook. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/legal/terms . Acesso em: 29 ago. 2019.

159 Termos de Serviço do Facebook. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/legal/terms . Acesso em: 29 ago. 2019.

160 Termos de Serviço do Facebook. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/legal/terms . Acesso em: 29 ago. 2019.

pessoas e de terceiros, inclusive conteúdo ofensivo, inadequado, obsceno, ilegal ou questionável.[161]

Contudo, no Brasil, os tribunais e o STJ têm condenado os provedores de aplicação, como o Google e Facebook, nos casos em que um terceiro publica um conteúdo indevido e consequentemente causa danos a outro indivíduo. Recentemente, o art. 19 do Marco Civil da Internet consagrou a ideia que a responsabilidade dos provedores ocorreria somente se não houvesse o cumprimento de ordem judicial, como se pode verificar por meio dos acórdãos do STJ proferidos no REsp nº 1.694.405/RJ e REsp nº 1.698.647/SP.

De acordo com o REsp nº 1.694.405/RJ[162], o Google interpôs o recurso com a alegação de violação do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 que dispõe que a responsabilidade do servidor tem como termo inicial o não cumprimento de ordem judicial. A ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais foi proposta por uma atriz em face do Google, tendo em vista, o não cumprimento da notificação extrajudicial para remover links das buscas na internet que conduziam a uma montagem de vídeo que alterou a cena de um filme em que a autora aparece nua. O tribunal não deu provimento ao REsp e afirmou que a jurisprudência do STJ, antes do MCI, é que o provedor era responsável se houvesse ciência inequívoca do conteúdo ofensivo, sem a retirada em prazo razoável. Após a Lei nº 12.965/2014, a responsabilidade do provedor depende de ordem judicial, o que não se aplica ao caso concreto uma vez que a ação foi ajuizada em 23/03/2012, antes da publicação da referida lei.

---

[161] Termos de Serviço do Facebook. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/legal/terms . Acesso em: 29 ago. 2019.

3. Limites da responsabilidade

Trabalhamos continuamente para fornecer os melhores Produtos possíveis e especificar diretrizes claras para todos os usuários. Nossos Produtos, no entanto, são fornecidos "no estado em que se encontram", e não damos nenhuma garantia de que eles sempre serão seguros, ou estarão livres de erros, ou de que funcionarão sem interrupções, atrasos ou imperfeições. No limite permitido por lei, também nos EXIMIMOS DE TODAS AS GARANTIAS, EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUSIVE AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE, TÍTULO E NÃO VIOLAÇÃO. Não controlamos nem orientamos o que as pessoas e terceiros fazem ou dizem e não somos responsáveis pela conduta deles (seja online ou offline) ou por qualquer conteúdo que compartilham (inclusive conteúdo ofensivo, inadequado, obsceno, ilegal ou questionável). Não podemos prever quando problemas poderão decorrer de nossos Produtos. Sendo assim, nossa responsabilidade é limitada à máxima extensão permitida pela lei aplicável e, sob nenhuma circunstância, seremos responsáveis perante você por qualquer perda de lucros, receitas, informações ou dados, ou, ainda, por danos eventuais, especiais, indiretos, exemplares, punitivos ou acidentais decorrentes de ou relativos a estes Termos ou aos Produtos do Facebook, ainda que tenhamos sido avisados da possibilidade de tais danos.

[162] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.694.405/RJ**. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 20 fev. 2020.

O REsp nº 1.698.647/SP[163] foi interposto pelo Google alegando violação do art. 19, §4º da Lei nº 12.965/2014 que afirma que a ordem judicial que determina a remoção de conteúdo deve ser específica e com o localizador URL. Neste caso, a ação de obrigação de fazer foi cumulada com danos morais em face do Google e da Record para retirada de um vídeo onde a autora foi ridicularizada no programa Ídolos. A sentença e o acórdão do TJ/SP responsabilizaram o Google na obrigação de retirar do vídeo. O STJ deu provimento ao recurso e afastou a obrigação do Google em remover o conteúdo, a partir de mera notificação extrajudicial e por ausência da indicação do localizador do URL.

Os Padrões da Comunidade[164] do Facebook são as diretrizes da empresa que descrevem os padrões acerca do conteúdo que as pessoas publicam e as atividades no Facebook. Os Padrões se aplicam no mundo todo e para todos os conteúdos e o objetivo é "incentivar a expressão e criar um ambiente seguro". Os princípios basilares dessas políticas são: segurança, voz e igualdade. Os padrões servem como um guia sobre como se comunicar no Facebook.

Os padrões do Facebook são divididos em 6 tópicos[165]: a) Comportamento violento e criminoso, b) Segurança, c) Conteúdo questionável, d) Integridade e autenticidade, e) Propriedade Intelectual e f) Solicitações.

A parte referente ao comportamento violento e criminoso descreve as situações e casos que os conteúdos violam as políticas do Facebook como: violência e incitação (risco real de danos físicos ou ameaça direta à segurança pública ou pessoal); organizações e indivíduos perigosos (atividade terrorista, ódio organizado, assassinos em série, tráfico humano, organização criminosa); promoção e divulgação de crimes (violência, roubo e fraudes), coordenação de danos reais (proibição a facilitação ou coordenação de atividades criminosas que podem causar danos a pessoas, empresas ou animais) e produtos controlados (proibição de comércio de drogas não medicinais, medicamentos, maconha, armas de fogo).[166]

O item referente à segurança está relacionado com: automutilação, suicídio e distúrbios alimentares; nudez infantil e exploração sexual de crianças; bullying e assédio

---

163 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.698.647/SP.** Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 20 fev. 2020.

164 Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

165 Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

166 Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

(ameaças a revelações de informações pessoais, mensagens ameaçadoras) e violações de privacidade e direitos de privacidade de imagem.[167]

Com relação ao ponto do conteúdo questionável, este refere-se ao discurso de ódio (questões relacionadas a raça, etnia, nacionalidade, filiação religiosa, orientação sexual, gênero, doença grave e deficiência); violência e conteúdo explícito; nudez adulta e atividades sexuais; abordagem sexual (questões de violência e exploração sexual) e conteúdo cruel e insensível (questões relacionadas a vítimas de danos físicos ou emocionais).[168]

O item acerca da integridade e da autenticidade está relacionado com spam (evitar informações enganosas e imprecisas), falsificação (autenticidade do perfil), notícias falsas (não há remoção, somente redução na distribuição na plataforma), perfil memorial (falecimento do usuário) e comportamento não autêntico (contas falsas).[169]

Diante das políticas de uso do Facebook percebe-se que na teoria as normas são bem estruturadas e definidas, pois elencam diversas situações que são abolidas pela empresa como comportamento violento, criminoso, conteúdo com nudez, abordagem sexual, falsificação de perfil, dentre outros. Contudo, na prática, verifica-se que, mesmo após a notificação da vítima acerca dos conteúdos ofensivos ao direito à privacidade, nem sempre a empresa remove tais conteúdos como nos vídeos contendo cenas de nudez ou cyberbullying, conforme os casos relatados acima. Dessa forma, infere-se que as políticas de uso do Facebook poderiam ser utilizadas de forma mais eficiente com relação a proteção do direito à privacidade no âmbito dos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros.

Nesse sentido, verifica-se que as políticas privadas de uso para remoção de conteúdo da internet estabelecidas pelo Google e pelo Facebook podem ser consideradas padrões privados e, assim, podem complementar a atuação do Estado na questão da regulação da internet. Neste caso, ressalta-se que a regulação privada não é exclusiva às grandes empresas, pois é possível que outras entidades estabeleçam regras privadas para todo o comércio. No entanto, tais regras precisam ser aceitas e incorporadas pelas empresas, caso contrário, não serão implementadas. Contudo, com relação a proteção do direito à privacidade, é necessário que as empresas desenvolvam mecanismos práticos que

[167] Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

[168] Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

[169] Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

atendam os pedidos de remoção de conteúdo ilícito ou ofensivo de forma rápida e segura a partir da ciência do usuário para que este não precise recorrer ao judiciário para ter seu pleito atendido. As empresas provedoras de aplicação precisam ter consciência da importância do seu papel na complementação da das normas do Estado na regulação de conteúdo disponibilizado na sua plataforma, bem como acerca da responsabilidade social em proteger os direitos fundamentais, principalmente, o direito à privacidade e a liberdade de expressão.

Constata-se que as normas privadas para remoção de conteúdo da internet são verdadeiros regulamentos internos das empresas para disciplinar a utilização de seus produtos e serviços, no entanto, tais regras não são utilizadas para responsabilizar as empresas, pois trata-se de um normativo interno voluntário da empresa sem força executória. As empresas intermediárias, geralmente, são responsabilizadas se não cumprirem as leis do Estado e não os regulamentos internos.

Os Estados, as entidades não governamentais e os atores privados têm se engajado em alcançar resultados mais efetivos na regulação técnica e interesses políticos. De acordo com a teoria do "informal international lawmaking" essas entidades têm desempenhando um papel importante nos processos normativos nacional e transnacional em várias áreas.[170] Segundo essa teoria, os três elementos (processo, atores e resultados) ocorrem de forma informal. O processo de cooperação internacional informal não ocorre nos moldes formais de um tratado internacional tradicional, mas por meio de redes organizadas ou forum. Os atores são informais, pois não se enquadram nos atores tradicionais (diplomatas, embaixadas, chefes de Estados), mas sim, outros atores como reguladores domésticos, agências independentes ou semi-independentes (autoridades sanitárias, bancos centrais), entidades sub-federais (províncias ou municípios) e ramos do judiciário e legislativo. E, por último, de acordo com a teoria, o resultado final do acordo de cooperação não é um tratado ou outro instrumento tradicional do direito internacional, mas um guia, padrão ou declaração, coordenação ou intercâmbio informal de uma política.[171]

A forma tradicional de se criar leis internacionais é por meio de mecanismos top-down, ou seja, os Estados criam as regras. No entanto, os instrumentos bottom-up

---

[170] BERMAN, Ayelet; DUQUET, Sanderijn; PAUWELYN, Joost; WESSEL, Ramses A.; WOUTERS, Jan. **Informal International Lawmaking:** Case Studies. Law of The Future Series nº 3. Torkel Opsahl Academic EPublisher, The Hague: 2012, p .2.

[171] BERMAN, Ayelet; DUQUET, Sanderijn; PAUWELYN, Joost; WESSEL, Ramses A.; WOUTERS, Jan. **Informal International Lawmaking**: Case Studies. Law of The Future Series nº 3. Torkel Opsahl Academic EPublisher, The Hague: 2012, p. 4.

para se criar leis públicas e privadas, ou seja, regras criadas por diversos atores podem ser ainda mais efetivas do que os tratados top-down.[172]

Cabe frisar que a discussão acerca da criação de normas técnicas e padrões privados na esfera da internet ainda é recente, no entanto, verifica-se que as empresas têm se preocupado em disciplinar regulamentos acerca da utilização dos seus produtos e serviços, mesmo que estes normativos ainda sofram algumas críticas com relação à questão da ausência de critérios claros e transparentes nas decisões das empresas na remoção de conteúdos.

Desse modo, depreende-se que no direito internacional, os mecanismos de regulação entre Estado, indústria e sociedade civil são voltados para a *compliance*, onde as empresas transnacionais buscam adotar padrões, além das suas leis domésticas como forma de internacionalizar os compromissos internacionais.[173] Acredita-se que em um futuro próximo serão criados padrões privados mais uniformes e transparentes no âmbito das questões cibernéticas, principalmente, com relação à remoção do conteúdo ofensivo e proteção da privacidade, assim como foi criado o United Nations Global Compact (guia empresarial para promover os direitos humanos e o meio ambiente) e o Processo Kimberley (procedimento de extração de diamantes para erradicar o conflito armado).

Nesse sentido, diante dos argumentos apresentados acerca das políticas internas de uso e da ausência de clareza na fundamentação das decisões das empresas em remover determinado conteúdo, o próximo tópico analisa como as empresas provedoras de aplicação podem garantir direitos por meio das suas políticas internas (2.2.3), tendo em vista que ora podem proteger o direito à liberdade de expressão (2.2.3.1), ora podem resguardar o direito à privacidade (2.2.3.2).

### 2.2.3 As empresas provedoras de aplicação como garantidoras de direitos

As políticas de uso das empresas provedoras de aplicação ao permitirem a exclusão de determinado conteúdo solicitado por um terceiro vão demonstrar qual direito visa proteger, se é o direito de liberdade de expressão ou o direito à privacidade.

Dessa maneira, após o estudo das políticas privadas de uso das empresas provedoras de aplicação voltadas para a remoção de determinado conteúdo da internet, é analisada

---

[172] LEVIT, Janet Koven. A Bottom-Up Approach to Internacional Lawmaking: The Tale of Three Trade Finance Instruments. **The Yale Journal of International Law.** Vol. 30, 2005, p. 127.

[173] KOLIEB, Jonathan. **When to Punish, When to Persuade and When to Reward**: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. Monash University Law Review, 2015, p. 156.

a utilização das normas privadas para garantir o direito de liberdade de expressão como forma de evitar controle prévio de conteúdo (2.2.3.1) e o direito à privacidade como proteção a intimidade do indivíduo (2.2.3.2).

### 2.2.3.1 Garantia ao direito de liberdade de expressão como forma de evitar controle prévio de conteúdo

As empresas provedoras de aplicação justificam, em alguns casos, que não removem determinado conteúdo das plataformas com o intuito de proteger o direito de liberdade de expressão e evitar o controle prévio do conteúdo disponibilizado na internet.

Dessa forma, verifica-se que a proteção da liberdade de expressão surge, muitas vezes, como defesa ao autoritarismo estatal e à censura.[174] O direito à liberdade de expressão é um direito individual e está inserido no rol dos direitos e garantias fundamentais da Constituição Federal (CF) do Brasil. De acordo com o inciso IX do art. 5º da CF "é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença."

Na esfera internacional, segundo o art. 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos das Organizações das Nações Unidas:[175] "Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão". Ainda, a garantia a liberdade de pensamento e de expressão foi consagrada pelo artigo 13 da Convenção Americana sobre Direitos Humanos.[176]

A liberdade de pensamento e de expressão se realiza por meio do princípio da livre circulação de informações (liberdade de receber e difundir as informações), mas pode ser restringida em alguns casos.[177] A restrição à liberdade de receber informações afeta não somente o indivíduo, mas toda a população no direito coletivo de informação. Além disso, o cidadão tem o direito à informação guardada pelo Estado e o direito à verdade.[178] A difusão das informações se insere no direito de liberdade de expressão e

---

174 NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional.** 11 ed. rev. e atual. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016, p. 346.

175 DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS DO HOMEM. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por. Acesso em: 21 fev. 2020.

176 CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. Disponível em: https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm. Acesso em: 21 fev. 2020.

177 VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019, p. 274.

178 VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019, p. 276.

precisa ser exercido sem a intervenção arbitrária do Estado.[179] O direito à liberdade de expressão é a pedra angular na democracia, pois permite a manifestação sem censura.[180]

O direito fundamental à liberdade de expressão está presente no Estado Democrático de Direito, por outro lado, a censura prévia é considerada uma manifestação antidemocrática, pois está relacionada com controle, exame e necessidade de permissão para que se publique qualquer texto ao público previamente e vinculante.[181]

De forma excepcional, leis podem restringir a liberdade de pensamento e de expressão para garantir a proteção da reputação das pessoas, segurança nacional, ordem pública, saúde ou moral públicas.[182] Para evitar uma restrição arbitrária pelo Estado, ela deve ser prevista em lei, ter um objetivo legítimo, necessário e proporcional, como o respeito da privacidade e da honra.[183]

Nesse sentido, entende-se que a liberdade de expressão visa tutelar a opinião, convicção, comentário, avaliação ou julgamento sobre qualquer assunto ou pessoa no âmbito de todos os meios que se pode comunicar como mensagem, propaganda, notícias. A liberdade de expressão é um direito típico de abstenção do Estado, pois em um primeiro momento, foi exercida, em regra, contra os abusos do Estado, não de terceiro ou de entes privados.[184]

No campo das Nações Unidas, o Comitê de Direitos Humanos se manifesta sobre violações aos direitos humanos, como no caso do direito de liberdade de expressão. De acordo com o caso CCPR/C/124/D/2260/2013[185], o autor Andrei Strizhak comunicou ao comitê em 2012 que o Estado da Bielorrússia violou o direito de liberdade de expressão, pois recusou autorizar o direito de reunião pacífica no Dia da Independência, mesmo após o cumprimento dos requisitos. O objetivo do protesto era mostrar a situação do sindicato dos trabalhadores. Segundo o Comitê, o pedido do autor foi negado pelo Estado de forma arbitrária e a liberdade de expressão e de opinião são condições indispensáveis para o desenvolvimento da pessoa em toda sociedade

---

179 VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019, p. 277.

180 VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019, p. 280.

181 MOARES, Alexandre de. **Direito Constitucional.** 28 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 52.

182 VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019, p. 282.

183 VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019, p. 283.

184 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 299.

185 COMITÊ DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: CCPR/C/124/D/2260/2013**. Disponível em: https://juris.ohchr.org/Home/About . Acesso em: 22 fev. 2020.

livre e democrática. De acordo com o art. 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a restrição desse direito deve ser baseada em lei e se for necessária para (a) respeitar outros direitos ou reputação das pessoas e (b) proteger segurança nacional ou ordem pública, saúde ou moral pública. Neste caso, para o Comitê, o Estado não explicou ou justificou a restrição ao pedido do autor, por isso, violou o art. 19 (2).

A Corte Interamericana de Direitos Humanos tem julgado alguns casos sobre a violação do direito de liberdade de pensamento e de expressão. No caso Granier e outros (Radio Caracas Televisión) vs. Venezuela[186], em 2007, o governo decidiu não renovar a concessão do canal de televisão Radio Caracas Televisión (RCTV) que tinha uma posição crítica ao governo. Dessa forma, em 2015, a Corte decidiu que o Estado da Venezuela restringiu o exercício do direito à liberdade de expressão de dirigentes e jornalistas. No caso Palamara Iribarne vs. Chile[187], em 2005, o ex-oficial militar chileno escreveu um livro crítico acerca da Armada Nacional que foi retirado de circulação, segundo a Corte houve violação a liberdade de expressão no Chile devendo o Estado reformular a legislação e restituir as cópias apreendidas.

Nos dias de hoje, constata-se que há incidência dos direitos fundamentais nas relações entre privados, ou seja, o direito à liberdade de expressão pode ser confrontado em uma relação privada e o conflito em direitos fundamentais pode ser resolvido por meio da ponderação de interesses em cada situação concreta.[188]

De acordo com a teoria liberal clássica, o alcance da aplicabilidade dos direitos fundamentais se restringia à atuação do Estado nas relações públicas. Hoje, "a opressão e a violência contra a pessoa provêm não apenas do Estado, mas de uma multiplicidade de atores privados, presentes em esferas como o mercado, a família, a sociedade civil e a empresa."[189] Dessa forma, diante da ampliação das atividades estatais e aumento da participação ativa da sociedade no exercício do poder, observou-se que alguns direitos (liberdade, privacidade, honra, imagem, propriedade) dos indivíduos e alguns bens jurídicos mereciam a proteção contra as ameaças não só dos poderes públicos, mas em face da atuação da esfera privada, conforme a seguir:

---

186 CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: Granier e outros (Radio Caracas Televisión) Vs. Venezuela.** Disponível em: http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/jurisprudencia/si_decisiones_corte.asp . Acesso em: 22 fev. 2020.

187 CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: Palamara Iribarne vs. Chile.** Disponível em: http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/jurisprudencia/si_decisiones_corte.asp . Acesso em: 22 fev. 2020.

188 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 301.

189 SARMENTO, Daniel; GOMES, Fábio Rodrigues. A eficácia dos direitos fundamentais nas relações entre particulares: o caso das relações de trabalho. **Revista TST**, Brasília, vol. 77, nº 4, out/dez 2011, p. 61.

> Ponto de partida para o reconhecimento de uma eficácia dos direitos fundamentais nas relações entre particulares é a constatação de que, ao contrário do Estado clássico e liberal de Direito, no qual os direitos fundamentais, na condição de direitos de defesa, exerciam – ou, pelo menos, eram concebidos desse modo – a função precípua de proteger o indivíduo de ingerências por parte dos poderes públicos no âmbito da sua esfera pessoal (liberdade, privacidade, propriedade, integridade física etc.), alcançando, portanto, relevância apenas nas relações entre os indivíduos e o Estado, como reflexo da então preconizada separação entre sociedade e Estado, assim como entre o público e o privado, no assim denominado Estado Social de Direito tal configuração restou superada.[190]

Nesse sentido, a eficácia privada dos direitos fundamentais relaciona-se com a aplicabilidade (ou não) às relações privadas que tem como princípio maior a autonomia da vontade.[191] Ressalta-se que existem três correntes com relação a matéria: a) a não aplicabilidade dos direitos fundamentais nas relações de que o Estado não seja parte, b) a aplicação indireta ou mediata dos direitos fundamentais nas relações privadas e a c) aplicação direta e imediata dos direitos fundamentais nas relações privadas (corrente majoritária no Brasil).[192]

O ponto não é defender a aplicação direta dos direitos fundamentais aos particulares, mas sim analisar a intensidade da vinculação e as consequências práticas do caso concreto considerando que em uma relação entre particulares, ambas as partes são titulares de direitos fundamentais. Assim, não existe soluções uniformes e, a análise acerca da eficácia e da intensidade da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais deve ser baseada nas especificidades do caso concreto, pois os direitos e garantias fundamentais podem gerar situações de conflito e tensão, o que demandam soluções distintas, conforme o caso concreto e, em última análise, uma solução baseada na ponderação de valores.[193]

O Google, nas suas políticas de uso, descreve as situações que podem ocasionar a remoção de um conteúdo considerado ilegal ou em desacordo com suas políticas

---

190 SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. **Boletim Científico**. Seção IV. Ordem Pública e Relações Jurídicas Privadas. Escola Superior do Ministério Público da União, p. 205.

191 BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 8ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 517.

192 SARMENTO, Daniel; GOMES, Fábio Rodrigues. A eficácia dos direitos fundamentais nas relações entre particulares: o caso das relações de trabalho. **Revista TST**, Brasília, vol. 77, nº 4, out/dez 2011, p. 72.

193 SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. **Boletim Científico**. Seção IV. Ordem Pública e Relações Jurídicas Privadas. Escola Superior do Ministério Público da União, p. 251.

internas. Nesse sentido, a partir de uma solicitação, seja por uma pessoa física, pessoa jurídica ou governo, a empresa submete a solicitação à sua equipe para analisar o pedido de remoção de determinado conteúdo.

Assim como o Google, o Facebook também detalha nas suas políticas internas as regras que serão utilizadas para analisar os casos de exclusão de determinado conteúdo da plataforma digital como nos casos de incitação à violência, nudez, discurso de ódio, dentre outros motivos.

O Google informa que poderá recusar o pedido de remoção de conteúdo se entender que o objetivo da solicitação é excluir outras informações não pessoais dos resultados de pesquisa. Por outro lado, no âmbito do Facebook o objetivo da empresa é "incentivar a expressão e criar um ambiente seguro."[194]

As duas empresas esclarecem que não fazem controle prévio dos conteúdos postados em suas plataformas. Contudo, segundo Silveira, a atuação dos gestores das plataformas, como o Facebook, nos casos de remoção de conteúdo pode ser considerada censura privada tendo em vista que eles fazem um controle privado acerca de expressões culturais e políticas para verificar se tais expressões violam as políticas de uso da plataforma (como cenas de nudez, incitação ao ódio, dano à imagem).[195]

Os governos como o China ou a Arábia Saudita, podem se beneficiar de tecnologias que permitem a vigilância por baixo custo ou a remoção de material publicados por dissidentes políticos como, por exemplo, no caso em que o Skype acordou com a China de censurar palavras como "Falum Gong" e "Dalai Lama" das mensagens de texto e no caso em quem o Google e o MSN Spaces da Microsoft também acordaram em colocar filtros para a China.[196] As escolhas do Google, em como faz o ranking e calcula os resultados da pesquisa, podem determinar quais ideias predominam ou não e, com base nisso, a China firmou acordo com o Google para censurar o resultado das pesquisas para a versão chinesa.[197]

Percebe-se que de fato as empresas de provedores de aplicação têm um enorme poder no controle acerca dos conteúdos que são postados nas suas plataformas, pois podem remover determinada informação por meio das suas ferramentas. Diante

---

194 Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/ . Acesso em: 23 out. 2019.

195 SILVEIRA, Sergio Amadeu. Interações públicas, censura privada: o caso do Facebook. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos.** Vol. 22, Supl., Rio de Janeiro, Dez. 2015, p.1637.

196 ZITTRAIN, Jonathan. **The future of the Internet and How to Stop It**. Virginia: Library of Congress, 2008, p. 113.

197 ZITTRAIN, Jonathan. **The future of the Internet and How to Stop It**. Virginia: Library of Congress, 2008, p. 148.

da análise das políticas internas das empresas Google e Facebook observa-se que, a princípio, não há um controle prévio acerca da publicação dos conteúdos postados na plataforma, uma vez que é possível postar qualquer informação. Contudo, pode existir um controle posterior como na situação de determinado conteúdo violar alguma legislação ou política interna da empresa, este poderá ser removido da plataforma. Nesse sentido, com relação ao Facebook, como as decisões e fundamentações acerca dos pedidos de remoção do conteúdo não são divulgadas, infere-se que essa ausência dessa transparência pode gerar uma discricionariedade na decisão de exclusão de uma informação da internet, como ocorreu nos exemplos abaixo descritos:

> A revista The Economist de 28 de agosto de 2014[198] trouxe um artigo denominado "Arbitrary and capricious", em que relata o nível de arbitrariedade praticado pelos gestores do Facebook na aplicação das regras de remoção de conteúdos. A matéria relata que seu autor foi banido do Facebook por 24 horas depois de ter publicado uma foto com os objetos bem longe da câmera, em que pessoas estavam nuas, todas de costas, em uma praia. Logo em seguida, o jornalista expõe a imagem da notificação que enviou para o Facebook denunciando uma página intitulada "Morte a Israel!". O print screen com a resposta dos gestores da rede social também é publicada na matéria: a equipe do Facebook afirmou que a página não violava nenhuma das regras de convivência da plataforma. Uma imagem de pessoas nuas, distantes, sem nenhuma conotação de pornografia, foi considerada mais grave do que um chamamento ao ódio religioso ou político.[199]

O Facebook é uma plataforma internacional de rede social que tem como usuários pessoas de diversos países e classes sociais. Desse modo, a empresa está submetida a diversas legislações nacionais que podem determinar a remoção de conteúdo dos usuários, contudo, o Facebook também possui regras específicas de remoção de postagens, publicação de textos, fotos e vídeos, como nos casos citados.

Nos casos de pedidos de remoção de conteúdo, constata-se que os provedores de aplicação como o Google e o Facebook tem a árdua tarefa de analisar se determinado conteúdo viola ou não a legislação aplicável de um certo país, ou mesmo se as informações publicadas não respeitaram as políticas internas da empresa. Se por um lado, pode-se entender que a remoção de determinado conteúdo é uma censura privada, por outro, a não remoção pode violar o direito à privacidade de alguém.

---

198 The Economist. **Facebook censorship: Arbitrary and capricious**. Genocidal death threats are fine—not so, bare bums, de 28/08/2014. Disponível em: https://www.economist.com/democracy-in-america/2014/08/28/arbitrary-and-capricious. Acesso em: 28 mai. 2020.

199 SILVEIRA, Sergio Amadeu. Interações públicas, censura privada: o caso do Facebook. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos.** Vol. 22, Supl., Rio de Janeiro, Dez. 2015, p.1639.

Buscar o equilíbrio entre dois direitos previamente protegidos na carta magna tem sido uma atividade não somente do poder judiciário, mas também das empresas de aplicação da internet.

Além disso, ainda tem outro ponto importante que é o conflito entre o direito interno e as políticas internas dos provedores, ou seja, como muitos provedores de aplicação atuam em vários países do mundo, até que ponto a atuação das empresas respeita o direito nacional de outro país se esta legislação não for de conhecimento ou interesse das empresas. Segundo as políticas do Google[200], se algum conteúdo violar uma legislação, para que ocorra a remoção, é preciso que o indivíduo informe à empresa e esta irá analisar o caso para decidir se o conteúdo será bloqueado, removido ou ter acesso restrito.

O ponto central da discussão acerca da censura privada é com relação à análise e à decisão em remover determinado conteúdo da internet recair sobre um ente privado. A doutrina é pacífica acerca da ideia de não ser viável a censura por órgão da Administração Pública. Por outro lado, há divergência no entendimento se o Poder Judiciário poderia proibir determinada notícia no caso de conflito de direitos fundamentais como o direito de informar e o de imagem. Parte dos autores acredita que a proibição à censura prévia ocorreria até mesmo no âmbito do judiciário e somente seria possível aplicar sanções posterior ao evento danoso por extrapolação dos limites do direito de liberdade de expressão, por meio da indenização por danos morais. Outro polo entende ser possível a proteção preventiva do direito à privacidade e da honra dos indivíduos, posto que o instituto da indenização por danos morais somente deveria ser utilizado no caso de não ser ter sido possível evitar a veiculação de matéria lesiva aos direitos da personalidade.[201]

Percebe-se que quando se analisa a questão da publicação de conteúdo indevido na internet, infere-se que o direito de liberdade de expressão possui maior peso com relação ao direito à privacidade, pois é possível exercer a liberdade de manifestação, pensamento ou expressão por meio da publicação de conteúdos nas redes sociais. Somente após a publicação de determinado conteúdo é que será possível ao indivíduo recorrer às medidas de remoção de conteúdo, seja por meio das solicitações aos próprios provedores de aplicação (como Google ou Facebook) ou mesmo ao Poder Judiciário.

---

[200] Pedidos de Remoção Legal do Google. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3110420?visit_id=637084887991327171-3461940782&rd=1. Acesso em: 29 ago. 2019.

[201] MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 317.

De acordo com as políticas de uso do Google e do Facebook, é possível a remoção de determinado conteúdo se for verificado que tais conteúdos colidem com as regras privadas das empresas, ou mesmo no caso de denúncias efetuadas pelos próprios usuários ou indivíduos acerca de possível violação ao direito à privacidade ou outro direito.

Ressalta-se que o direito à liberdade de expressão não é absoluto, pois a manifestação do pensamento pode atingir direitos fundamentais de terceiros como a honra, dignidade humana, valores à família, imagem, intimidade e o direito à privacidade da CF.[202]

O caso Herrera Ulloa vs. Costa Rica[203] foi submetido à Corte Interamericana de Direitos Humanos e refere-se à condenação de um jornalista por difamação pelo Judiciário da Costa Rica. O caso trata da situação de um jornalista que publicou artigos sobre supostas atuações ilícitas de um diplomata da Costa Rica. O Estado condenou o jornalista por difamação. Contudo, a Corte entendeu que a condenação era desproporcional e violava o direito à liberdade de expressão e requereu a anulação do processo criminal contra o autor.

A limitação do direito à liberdade de expressão está prevista no art. 220 da Constituição Federal, nos seguintes termos:

> Art. 220. A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.
> § 1º Nenhuma lei conterá dispositivo que possa constituir embaraço à plena liberdade de informação jornalística em qualquer veículo de comunicação social, observado o disposto no art. 5º, IV, V, X, XIII e XIV. [204]

Diante de um conflito de direitos fundamentais, onde de um lado tem o direito à liberdade de expressão e de outro o direito à privacidade, caberá ao judiciário ponderar os direitos no caso concreto, sempre respeitando o devido processo legal.[205]

---

202 NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional.** 11 ed. rev. e atual. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016, p. 347.

203 CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: Herrera Ulloa vs. Costa Rica.** Disponível em: http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/jurisprudencia/si_decisiones_corte.asp . Acesso em: 22 fev. 2020.

204 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

205 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 317.

Desse modo, a identificação da pessoa que manifestou determinado conteúdo é importante para eventual responsabilização do autor e/ou responsável pelas informações injuriosas, difamantes, mentirosas com relação a outra pessoa, com indenização de danos materiais e morais.[206]

A publicação nos meios de comunicação acerca de fato que prejudique o outro pode ser passível de indenização se violar direitos, como, por exemplo, a intimidade e a privacidade; contudo, a prova da verdade pode eximir a responsabilização, mas não em qualquer circunstância, tendo em vista a ponderação dos direitos.[207]

O Facebook modula a rede social de acordo com objetivos comerciais, morais e políticos, uma vez que organiza e enquadra os textos, imagens, discursos e práticas dentro da arquitetura e design da plataforma, ou seja, pratica um controle modular de interface e de processamento de dados dos usuários.[208]

Nesse sentido, a remoção de conteúdo pelo Facebook ocorre com base nas políticas internas de uso ou mesmo por regras que nem sempre são claras e diferem das exigências legais do país onde foi publicado o conteúdo.[209] Dessa forma, constata-se que no Brasil, quando ocorre um conflito entre a decisão da empresa em não retirar determinado conteúdo ofensivo e o pedido do usuário para remover uma informação por ter violado uma norma brasileira, o indivíduo ajuíza uma ação perante o tribunal para ter seu pedido atendido de forma judicial. Em muitos casos, a empresa é obrigada a retirar o conteúdo das suas plataformas, sob pena de sanção pecuniária e, ainda, pode ter que indenizar a vítima a título de danos morais. Por exemplo, no caso de uma ação de indenização contra o Facebook por ofensas e difamações publicadas na rede por meio de criação de perfil falso. O Facebook foi condenado ao pagamento de R$ 5.000,00 a título de danos morais por ter se mantido inerte após conhecimento do conteúdo ilícito.[210] Contudo, em outro caso, o Facebook não foi condenado, pois a empresa retirou a página com os conteúdos ofensivos após cumprimento de ordem judicial, nos termos do art. 19 da Lei nº 12.965/14. Neste exemplo, a ação de indenização foi interposta por uma professora universitária em face do Facebook a qual solicitou a

---

206 MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 28 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 53.

207 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 312.

208 SILVEIRA, Sergio Amadeu. Interações públicas, censura privada: o caso do Facebook. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos.** Vol. 22, Supl., Rio de Janeiro, Dez. 2015, p.1644.

209 SILVEIRA, Sergio Amadeu. Interações públicas, censura privada: o caso do Facebook. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos.** Vol. 22, Supl., Rio de Janeiro, Dez. 2015, p.1646.

210 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Minas Gerais. **TJMG Embargos Infringentes nº 1.0261.12.000961-6/003**, Relator(a): Des.(a) Ângela de Lourdes Rodrigues, 10ª Câmara Cível, julgamento em 11/11/2014. Disponível em: https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/. Acesso em: 20 fev. 2020.

exclusão de página com comentários caluniosos, injuriosos e difamatórios. O tribunal não condenou a empresa.[211]

O direito à liberdade de expressão tem sido potencializado com os meios de comunicação na internet, uma vez que o próprio indivíduo pode emitir, transmitir e compartilhar informações na rede.[212] O aumento da utilização da rede para compartilhar informações também ampliou o número de ações judiciais para remover conteúdos da internet (sites, blogs e redes sociais).[213]

Nesse sentido, verifica-se que de um lado se busca resguardar o direito à informação à coletividade e o direito de liberdade de expressão, por outro lado, existe o direito à intimidade e a privacidade do indivíduo. Esses dois direitos coexistem na CF e diante do conflito entre eles, o poder judiciário ou mesmo a empresa de rede social decidirá qual deve ser protegido. Não é uma tarefa fácil para o poder judiciário, quanto mais para as empresas provedoras de internet. O desafio é escolher qual dos dois direitos se buscará proteger.

A grande questão é que essa ponderação de direitos realizada por uma empresa privada é influenciada e até direcionadas pelos valores e políticas internas da empresa o que nem sempre correspondem com as legislações internas estabelecidas em cada país. Dessa maneira, inúmeras ações judiciais têm sido ajuizadas nos tribunais brasileiros tendo como pedido a solicitação de remoção de conteúdo ofensivo na internet.

O Agravo de Instrumento nº 0029398-10.2019.8.16.0000[214], por exemplo, foi interposto pelo Google perante o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJ/PR) contra a ação de indenização de danos morais e materiais ajuizada para retirada das postagens e vídeos difamatórios da imagem dos autores nas redes sociais YouTube, Facebook e Instagram. A sentença condenou os réus e estendeu a decisão ao Google para remoção e abstenção das novas postagens e vídeos com conteúdo ofensivo, sob pena de multa diária no valor de R$ 500,00, até o montante de R$ 30.000,00, a qual reverterá em proveito dos autores. Contudo, o TJ/PR entendeu que nos termos da Lei nº 12.965/2014, a empresa provedora de serviço de internet não tem responsabilidade

---

211 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **TJRS - Apelação Cível 70082231747**. Relator(a): Des.(a) Marcelo Cezar Muller, 10ª Câmara Cível, julgamento em 28/11/2019. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/site/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

212 RODEGHERI, Letícia Bodanase. Liberdade de expressão na web: análise de decisões judiciais sobre a remoção de conteúdo em sites. **Revista Espaço Acadêmico,** nº 151, Dezembro, 2013, p. 54.

213 RODEGHERI, Letícia Bodanase. Liberdade de expressão na web: análise de decisões judiciais sobre a remoção de conteúdo em sites. **Revista Espaço Acadêmico**, nº 151, Dezembro, 2013, p. 57.

214 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Agravo de Instrumento nº 0029398-10.2019.8.16.0000** - Campo Largo - Rel.: Desembargador Luis Sérgio Swiech - J. 04.11.2019. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/. Acesso em: 23 fev. 2020.

pela prévia fiscalização do material postado nas redes sociais pelos usuários, pois a retirada do conteúdo deve se dar mediante ordem judicial. Assim, o TJ/PR retirou a obrigação do Google de remover novas postagens ofensivas.

Outro exemplo, ocorreu no Agravo de Instrumento nº 0005277-14.2016.827.0000[215] do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJ/TO). O recurso foi interposto pela Microsoft Informática Ltda. contra a decisão que determinou a "supressão de seus resultados de busca dos *links* indicados pelo requerente na inicial, com a identificação das respectivas URLs, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R$ 1.000,00 (mil reais), limitada em R$ 100.000,00 (cem mil reais)". A ação de indenização foi ajuizada em face da Microsoft e outros, devido as acusações levianas realizadas pela imprensa, como a realização da prática de pedofilia. A turma conheceu do recurso e deu provimento parcial para reduzir o valor da multa diária para R$ 500,00, limitada ao valor de R$ 50.000,00.

Dessa forma, no âmbito do papel complementar das empresas de aplicação na regulação de conteúdo pelas políticas privadas de uso para promover direitos, passa-se a análise da garantia ao direito à privacidade como proteção à intimidade do indivíduo (2.2.3.2).

### 2.2.3.2 Garantia ao direito à privacidade como proteção a intimidade do indivíduo

As empresas provedoras de aplicação quando removem determinado conteúdo das plataformas, muitas vezes, buscam garantir a proteção ao direito à privacidade como forma de resguardar a intimidade do indivíduo, principalmente, no que tange à pornografia e ao abuso sexual infantil.

A partir do século XIX verificou-se que os direitos da personalidade estavam relacionados com a tutela da pessoa humana voltada para a dignidade e integridade.[216] A doutrina moderna, a partir do artigo de Brandeis e Warren, relacionava o direito à privacidade com o direito a ser deixado só (*right to be let alone*), seria o marco inicial, conforme a seguir:

> A esse período remonta o paradigma da privacidade como uma zero-relationship, pelo qual representaria, no limite, a ausência de comunicação entre uma pessoa e as demais. Essa concepção

[215] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Agravo de Instrumento nº 0005277-14.2016.827.0000**, Rel. Desa. Ângela Prudente, 3ª Turma, 2ª Câmara Cível, julgado em 23/11/2016. Disponível em: http://www.tjto.jus.br/ . Acesso em: 23 fev. 2020.

[216] TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil.** Renovar: Rio de Janeiro, 2004, p. 24.

> foi o marco inicial posteriormente temperado por uma crescente consciência de que a privacidade seria um aspecto fundamental da realização da pessoa e do desenvolvimento da sua personalidade.[217]

O direito à privacidade era uma construção jurisprudencial que não tinha um status constitucional na origem. Aos poucos foram surgindo direitos voltados para a proteção da pessoa, como o direito de ser deixado em paz (*right to be let alone*), bem como demandas para proteger a circulação de fotos das pessoas privadas e invasão da privacidade pelos jornais.[218] Atualmente, o direito ao esquecimento é invocado nas ações judiciais perante os tribunais estaduais brasileiros, como no caso da ação de reparação de danos morais contra a TV Globo Ltda. por ter veiculado notícia de que o autor teria sido indiciado, mas absolvido nos homicídios conhecidos como Chacina da Candelária. O direito à liberdade de imprensa foi analisado com relação à dignidade da pessoa humana. Nesse sentido, a exposição da imagem e nome violaram o direito à privacidade e intimidade do autor, assim, o STJ manteve a condenação da Globo em R$ 50.000,00, nos termos do REsp nº 1.334.097/RJ.[219]

O direito à privacidade é formado pelo direito à vida privada e direito à intimidade, ambos direitos tiveram as raízes históricas no direito de propriedade do século XIX.[220] O direito à propriedade, no seu sentido mais amplo, engloba todas as possessões, incluindo todos os direitos e privilégios, portanto, abarca o direito de não violação da personalidade.[221]

Observa-se que, muitas vezes, a definição de privacidade é muito ampla ou restrita, por isso, deve-se evitar utilizar o termo privacidade de forma abstrata para resolver os problemas acerca do tema.[222] O conceito de privacidade pode ser definido em diferentes contextos: direito de ser deixado só, acesso limitado do indivíduo, segredo, controle sobre informação pessoal, personalidade e intimidade.[223]

---

217 DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de proteção de dados. 2. Ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019, p. 30.

218 WARREN, Samuel D.; BRANDEIS, Louis D. **The right to privacy.** Harvard Law Review. Vol. IV, n. 5, dez. 1890, p. 195.

219 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.334.094/RJ (2012/0144910-7)**. Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 28/05/2013, DJe 10/09/2013. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 21 fev. 2020.

220 BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito.** São Paulo: Revista dos Tribunais: 2003, p. 80.

221 WARREN, Samuel D. e BRANDEIS, Louis D. **The Right to Privacy**. Harvard Law Review, Vol. IV, n. 5, dez. 1890, p. 211.

222 SOLOVE, Daniel J. **Conceptualizing Privacy**. California Law Review. Vol. 90, p.1087-1156, 2002, p. 1154.

223 SOLOVE, Daniel J. **Conceptualizing Privacy**. California Law Review. Vol. 90, p.1087-1156, 2002, p. 1099.

No âmbito deste trabalho, dentre os direitos da personalidade, os conteúdos ofensivos se referem à violação da honra, imagem e intimidade. A honra está relacionada com a dignidade de si mesmo e com o prestígio que a pessoa tem na sociedade, ou seja, está ligada com a reputação na sociedade. A proteção da honra visa evitar a divulgação de informações falsas como insultos, afirmações cruéis e vexatórias desnecessárias que violam o direito à honra. O direito à imagem visa evitar que terceiros adquiram, reproduzam ou disseminem imagens das pessoas sem o seu consentimento. O direito à intimidade está ligado com a não interferência na esfera individual. É a proteção da vida íntima do indivíduo, da família e do círculo de amigos que garantem a paz e tranquilidade sobre a vida pessoal e familiar como disseminação de dados, documentos e fatos que pertencem a vida privada da pessoa.

Cabe ressaltar que a proteção de dados está relacionada com a privacidade, mas os dois termos não são sinônimos. A proteção de dados se refere a coleta, controle e compartilhamento de informações pessoais e deve ser realizada sem violar a privacidade dos indivíduos relacionados com estes dados. Por outro lado, a privacidade de forma genérica é um conceito mais amplo que a proteção de dados; pois a violação de domicílio ou da vida privada de alguém está relacionada a privacidade, mas não com a proteção de dados.[224]

Ao longo dos anos, se busca construir um espaço de coexistência entre as novas tecnologias e a proteção dos direitos fundamentais. Assim, diante desse cenário, observa-se que o centro de gravidade do direito à privacidade passou da "pessoa-informação-segredo" para o eixo "pessoa-informação-circulação-controle", diante dos múltiplos interesses envolvidos e a busca para tutelar a pessoa humana. Seria a "proteção da privacidade na sociedade da informação, a partir da proteção dos dados."[225] Em que pese a nova roupagem que se tem dado ao direito à privacidade, neste trabalho o termo é utilizado no sentido "pessoa-informação-segredo" com relação a divulgação de conteúdos ofensivos que violem à honra, à imagem ou à intimidade de um indivíduo.

A personalidade pode ser vista sob o aspecto subjetivo (relacionada a toda pessoa física ou jurídica como titular de direitos e obrigações) ou sob o aspecto objetivo (relacionada com as características e atributos da pessoa humana).[226]

---

224 COOPER, Daniel e KUNER, Christopher. Data Protection Law and International Dispute Resolution. **Recueil des Cours**, Hague: Académie de Droit International, 2015, p. 60.

225 DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de proteção de dados. 2. Ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019, p. 41.

226 SCHEREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. Rio de Janeiro: Atlas, 2011, p. 8.

Nesse sentido, constata-se que o direito à privacidade é espécie dos direitos da personalidade. Os direitos da personalidade emanam da dignidade da pessoa humana e envolvem os direitos à integridade física (direito à vida e direito ao próprio corpo) e direito à integridade moral (direito à privacidade, honra e imagem).[227]

Na esfera nacional, o direito à privacidade está previsto no inciso X do art. 5º da Constituição Federal que dispõe "são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação." [228] Tais conceitos podem ser explicados da seguinte maneira:

> A intimidade está relacionada ao modo de ser de cada pessoa, ao mundo intrapsíquico aliado aos sentimentos identitários próprios (autoestima, autoconfiança e à sexualidade). Compreende os segredos e as informações confidenciais.
> A vida privada abrange as relações do indivíduo com o meio social nas quais não há interesse público na divulgação.
> A honra consiste na reputação do indivíduo perante o meio social em que vive (honra objetiva) ou na estimação que possui de si próprio (honra subjetiva). A indenização por danos morais decorrentes de violação à honra deve ser assegurada para pessoas físicas e jurídicas (honra objetiva).
> O direito à imagem impede, prima facie, sua captação e difusão sem o consentimento da própria pessoa. A proteção desse direito é autônoma em relação à honra, devendo ocorrer ainda que não haja ofensa à estimação pessoal ou à reputação do indivíduo.[229]

No campo da jurisprudência do STJ, o conceito de privacidade tem sido utilizado em diferentes casos, como por exemplo: a invasão de privacidade quando a conduta não se enquadra no conceito de interceptação telefônica (ausência de autorização pessoal ou judicial para acessar dados do telefone ou para atender ligação), conforme relatado no HC nº 511.484/RS[230]; a privacidade do cliente relacionada com a autorização para acessar os dados pessoais por instituições financeiras (compartilhamento de dados entre banco e outras entidades sem autorização), nos termos do REsp nº 1.348.532/

---

227 NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional.** 11 ed. rev. e atual. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016, p. 337.

228 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

229 NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional.** 11 ed. rev. e atual. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016, p. 337.

230 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **HC nº 511.484/RS (2019/0145252-0)**. Rel. Ministro Sebastião Reis Júnior, Sexta Turma, Julgado em 15/08/2019, DJE 29/08/2019. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 21 fev. 2020.

SP[231]; bem como a privacidade relacionada com a questão de publicação de conteúdos ofensivos na internet, como relatado no REsp nº 1.694.405/RJ e REsp nº 1.698.647/SP.

No campo doutrinário, a privacidade pode ser conceituada como intimidade, como acontecimentos ocorridos nas relações pessoais, comerciais e profissionais e, ainda, como uma esfera mais íntima dentro das relações familiares e de amizades mais próximas.[232] A privacidade pode ser conceituada como sendo:

> o conjunto de informação acerca do indivíduo que ele pode decidir manter sob seu exclusivo controle ou comunicar decidindo a quem, quando, onde e em que condições". Ou seja, abrange o "modo de vida doméstico, nas relações familiares e afetivas em geral, fatos, hábitos, local, nome, imagem, pensamentos, segredos, e, bem assim, as origens e planos futuros do indivíduo.[233]

O Código Civil (CC) tratou de cinco direitos da personalidade: direito ao corpo, direito ao nome, direito à honra, direito à imagem e direito à privacidade (art. 11 a 21). Registra-se que o estudo dos conteúdos ofensivos publicados por terceiros na internet refere-se à violação da honra, intimidade e imagem do indivíduo que envolvam situações vexatórias, desprezo público, difamação, conforme disposto no art. 17 e 20 do CC.[234]

No âmbito internacional, segundo o art. 12 da Declaração Universal de Direitos Humanos da Organizações das Nações Unidas:[235] "Ninguém sofrerá intromissões arbitrárias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação. Contra tais intromissões ou ataques toda a pessoa tem direito a proteção da lei". Ainda, o art. 11 (Proteção da

---

231 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.348.532/SP (2012/0210805-4)**. Rel. Ministro Luis Felipe Salomão. Quarta Turma, julgado em 10/10/2017, DJe 30/11/2017. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio. Acesso em: 21 fev. 2020.

232 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 318.

233 SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo.** Editora Malheiros, 2014, p. 208.

234 BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm Acesso em: 04 fev. 2020.
Art. 17. O nome da pessoa não pode ser empregado por outrem em publicações ou representações que a exponham ao desprezo público, ainda quando não haja intenção difamatória.
[...]
Art. 20. Salvo se autorizadas, ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, a divulgação de escritos, a transmissão da palavra, ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade, ou se se destinarem a fins comerciais. (Vide ADIN 4815).

235 DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS DO HOMEM. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por. Acesso em: 21 fev. 2020.

honra e da dignidade) da Convenção Americana sobre Direitos Humanos[236] ressalta a proteção da honra e o reconhecimento da dignidade.

Recentemente, o Tribunal de Justiça da União Europeia se opôs a coleta massiva de dados pessoais das empresas telefônicas pelos Estados. No Processo C-623/17[237], as autoridades (britânica, belga e francesa) defenderam a prática de coleta de dados com base nas legislações nacionais para a proteção da segurança nacional e para combater o terrorismo, a espionagem e a proliferação nuclear. Por outro lado, uma ONG, em defesa dos direitos humanos, afirma que as práticas desses países de coleta de dados de comunicação em massa violam o direito ao respeito da vida privada consagrado no art. 8 da Convenção Europeia dos Direitos do Homem (CEDH). Assim, o Tribunal decidiu que o art. 4º TUE e o art. 1º da Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho "devem ser interpretados no sentido de que se opõem a uma legislação nacional que impõe a um prestador de redes de comunicação eletrônica a obrigação de fornecer às agências de inteligência e de segurança de um Estado-Membro os 'dados objeto de comunicações em massa' que implicam na coleta de dados de forma generalizada e indiscriminada."

Dessa maneira, diante da importância da proteção do direito à privacidade resguardada por instrumentos nacionais e internacionais, registra-se que no campo da internet existem diversas ações judiciais que invocam a violação do direito à privacidade nos casos de publicação de determinados conteúdos ofensivos à honra, à intimidade e à imagem de uma pessoa física ou jurídica. Nesse sentido, ao ter conhecimento do conteúdo ofensivo que viola o seu direito à privacidade, em muitos casos, o indivíduo entra em contato com a empresa responsável por hospedar o conteúdo para que a mesma retire tal informação. A empresa provedora de aplicação poderá ou não remover o conteúdo de suas plataformas. Contudo, o dano ao direito à privacidade do indivíduo já ocorreu, ainda mais no mundo de hoje, onde praticamente todas as mensagens enviadas, recebidas, publicadas são disponibilizadas em tempo real. Nesta situação, o sujeito busca por meio do judiciário alguma reparação pelos danos causados com a publicação de conteúdo ilícito, ofensivo ou danoso; além do pedido principal que é a remoção do conteúdo ofensivo.

---

[236] CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. Disponível em: https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm Acesso em: 21 fev. 2020.

[237] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA. **Processo C-623/17. Privacy International contra Secretary of State for Foreign and Commonwealth Affairs, Secretary of State for the Home Department, Government Communications Headquarters, Security Service, Secret Intelligence Service.** Disponível em: http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=pt&td=ALL&num=C-623/17. Acesso em: 09 out. 2020.

As empresas provedoras de aplicação (Google e Facebook) informam nas suas políticas de uso que analisam os pedidos de remoção com base na violação da legislação nacional e de suas políticas privadas. Por meio da análise dos casos judiciais, constata-se que as empresas tendem a retirar determinado conteúdo somente após ordem judicial, mesmo antes da imposição legal prevista no MCI. Como as decisões acerca da retirada ou não de determinado conteúdo não são divulgadas, não se sabe se os pedidos são analisados pela empresa ou se nem sequer chegam a ser analisados. A dúvida ocorre diante da análise de inúmeras ações judiciais citadas ao longo do trabalho, nas quais diversos indivíduos precisam recorrer ao judiciário para conseguirem remover os conteúdos ofensivos ao seu direito à privacidade. Registra-se que o Relatório de Transparência do Google é uma boa iniciativa da empresa com relação a publicação de informações acerca da remoção de conteúdos indevidos. Ressalta-se que o capítulo quarto analisa de forma mais detalhada os principais relatórios no âmbito da remoção de conteúdo de terceiros que violam a honra e a imagem do indivíduo.

Assim, do mesmo modo que existem restrições ao direito à liberdade de expressão, o direito à privacidade também tem limites ao seu pleno exercício que devem ser analisados em cada caso. Por exemplo, no caso em que o STJ não acolheu o pedido de remoção de conteúdo, pois entendeu que as críticas das mensagens eram ao governo e não ao autor[238]; ou no caso em que a revelação de dados de uma determinada pessoa pode ser considerada como admissível ou abusiva. O modo, a extensão e a intensidade da proteção da vida privada devem ser considerados no caso de uma possível violação.[239]

O direito à privacidade não é absoluto. Logo, as restrições à privacidade poderão ser legítimas quando forem necessárias para garantir outros direitos constitucionais como: compartilhamento de dados quando houver consentimento do indivíduo, quebra do sigilo de dados quando houver autorização judicial e cessão do direito à imagem nos casos de notícias e eventos de interesse público, radares eletrônicos e câmeras de segurança.[240] Dentro do tema deste trabalho, entende-se que as restrições à privacidade podem ocorrer quando a própria pessoa divulga determinado conteúdo expondo sua imagem, quando há consentimento do indivíduo para a publicação de fotos íntimas como nas revistas ou filmes, bem como a exposição de sua biografia autorizada.

---

238 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.274.971/RS**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: Seger Luiz Menegaz. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 19 de março de 2015 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 19 set. 2019.

239 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 322.

240 NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional.** 11 ed. rev. e atual. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016, p. 338.

Contudo, apesar de existir exceções ao direito à privacidade, o presente trabalho analisa a atuação dos provedores de aplicação na proteção do direito à privacidade nos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet, pois percebe-se que os intermediários são responsabilizados nas ações de indenizações de danos morais interpostas perante os tribunais brasileiros quando não retiram das plataformas os conteúdos ofensivo, até mesmo nos casos em que o autor que publicou a informação é desconhecido ou anônimo.

Nestes casos, verifica-se que o desafio do direito digital é equilibrar a difícil relação entre interesses privados (comerciais da empresa), privacidade, responsabilidade e anonimato (autor do conteúdo ofensivo) com as novas tecnologias de comunicação. Ou seja, "esta equação só pode ser equilibrada se socialmente aceita e cobrada mediante procedimentos de vigilância e punibilidade que devem ser determinados pelo próprio direito."[241] Se, por um lado, aumenta o número de empresas provedoras de aplicação na internet com disputa de consumidores e publicidade; por outro lado, cresce a conscientização dos consumidores quando a aplicação do CDC e das penalidades quando ocorre alguma violação dos seus direitos como o da privacidade.

Quando se trata de interesse público tem que levar em consideração a ponderação entre o interesse público da notícia e a privacidade do indivíduo[242], contudo, entende-se que as pessoas públicas ou indivíduos envolvidos em questões públicas possuem maior exposição na mídia.

O juízo de proporcionalidade acerca da remoção de um conteúdo ofensivo deve envolver uma série de fatores. Não basta que ocorra a veracidade da notícia divulgada, é preciso também que a informação não tenha como única finalidade a curiosidade ociosa do público. Ou seja, é necessário que tenha um elemento útil para a sociedade, levando em conta o desgaste material e emocional da pessoa noticiada.[243]

Nesse sentido, a divulgação de fotos, imagens, notícias injuriosas são desnecessárias ao interesse público e quando gerarem dano à dignidade humana permite o pleito à indenização por danos morais e patrimoniais, bem como o direito à resposta.[244]

Considera-se que a privacidade pode ser analisada sob dois aspectos, um voltado para o âmbito privado e outro para o público. Há ainda um terceiro enfoque, que

---

241 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital.** 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 43.

242 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 324.

243 MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional.** 7. ed. rev. e atual., 2012, p. 324.

244 MOARES, Alexandre de. **Direito Constitucional.** 28 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 54.

é a privacidade na esfera pública, mas que o controle dos dados ocorre pelos atores privados.[245]

No ambiente privado, a tradicional questão de "privacidade" está relacionada com o limite que a lei impõe para que uma pessoa ou governo possam invadir o espaço privado de outra. Desse modo, foram estabelecidas imposições legais relacionadas com barreiras físicas, como dispõe a Constituição Federal que diz ser ilegal entrar na casa de alguém sem o seu consentimento (art. 5, XI).

No espaço público a privacidade é vista mais no sentido de "vigilância", pois é o ambiente onde o indivíduo exerce relações sociais e atividades que são públicas. Geralmente, neste ambiente não se tem proteção legal com relação à privacidade, pois, ao exercer as atividades rotineiras em âmbito público como caminhar, ir ao shopping, em tese, o indivíduo está renunciando os direitos de sigilo, monitoramento ou controle dos outros.[246] Contudo, como o direito à privacidade não é absoluto, caso uma pessoa sinta que houve a violação de algum direito é possível ajuizar ação de reparação de dano, como ocorreu no caso com a modelo brasileira Daniela Cicarrelli que teve vídeo de cenas íntimas divulgadas na internet. De acordo com o acórdão de apelação, o réu Youtube foi condenado a cessar a divulgação de filmes e fotografias em website por violação do direito à imagem, privacidade e intimidade. Segundo a ementa do acórdão:

> Esfera íntima que goza de proteção absoluta, ainda que um dos personagens tenha notoriedade, por não se tolerar a invasão de intimidades (cenas de sexo) de artista e apresentadora de TV – inexistência de interesse público em se manter ofensa aos direitos individuais fundamentais (art. 1º, 5º, V e X da CF).[247]

Nesse sentido, constata-se que é possível distinguir duas dimensões de privacidade: aquela que pode ser monitorada e outra que pode ser pesquisada. O monitoramento é a parte da existência diária de qualquer pessoa, ou seja, quando se anda pela rua, o comportamento pode ser monitorado pelas pessoas na rua, pelo governo. A pesquisa está relacionada com a parte da vida que deixa registros, por exemplo, coisas da casa são registros das posses; secretárias eletrônicas guardam os registros de recados ou ligações. Essas duas dimensões podem interagir dependendo da tecnologia utilizada. As tecnologias digitais podem mudar o equilíbrio entre essas duas dimensões, uma

245 LESSIG, Lawrence. **Code and other laws of cyberspace.** Basic Books, 2006, p. 201.

246 LESSIG, Lawrence. **Code and other laws of cyberspace.** Basic Books, 2006, p. 201.

247 BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Processo nº 0120050-80.2008.8.26.0000.** Disponível em: http://www.tjsp.jus.br/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

vez que podem permitir o monitoramento de mais comportamentos, bem como o aumento de pesquisa sobre eles, como exemplo: internet, pesquisas no Google, e-mail, vídeo, gravadores de voz.[248]

Percebe-se que as inovações tecnológicas trazem ameaças aos direitos de personalidade, principalmente, ao direito à privacidade que pode ser violado por meio de dispositivos como câmeras, vídeos, cartões, celulares que podem monitorar e vigiar os indivíduos a todo instante.[249] Por outro lado, há também violação da honra, intimidade e imagem por meio de publicação ofensiva à reputação do indivíduo por meio das redes sociais, vídeos e fotos.

As empresas que possuem equipamentos conectados à rede podem controlar o comportamento do indivíduo, por meio da vigilância e monitoramento. Por exemplo, a General Motors e a BMW oferecem políticas de privacidade similares ao sistema de computação da On-Star construído nos carros. A On-Star monitora a pressão dos pneus, providencia assistência de emergência, ligações gratuitas com microfones e alto-falantes. O Federal Bureau of Investigation (FBI) verificou que é possível ouvir conversas em veículos com On-Star por meio da reprogramação remota do fabricante que poderá ativar os microfones de forma secreta e anônima. Nos telefones celulares é possível ativa uma dinâmica similar ao On-Star.[250]

Dessa maneira, as políticas privadas de uso das empresas provedoras de aplicação podem garantir o direito à privacidade por meio da proteção da intimidade do indivíduo quando informam que podem excluir determinados conteúdos da plataforma quando violarem as políticas internas ou legislações específicas, principalmente, após pedidos de remoção solicitados pelos usuários. Em que pese parte da doutrina entender que as provedoras de aplicação fazem censura prévia dos conteúdos publicados, entende-se que as empresas podem sim proteger o direito à privacidade de um indivíduo quando excluem o conteúdo considerado ofensivo ao direito de privacidade, após solicitação pessoal ou judicial.

Após analisar a articulação entre a atuação estatal e as empresas privadas na regulação da internet nos danos gerados por conteúdo gerado por terceiro, o próximo capítulo estuda a construção do conceito de responsabilidade dos provedores de aplicação para a proteção do direito à privacidade no Brasil.

---

248 LESSIG, Lawrence. **Code and other laws of cyberspace**. Basic Books, 2006, p. 201.

249 BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito.** São Paulo: Revista dos Tribunais: 2003, p. 105.

250 ZITTRAIN, Jonathan. **The future of the Internet and How to Stop It**. Virginia: Library of Congress, 2008, p. 110.

# 3 A construção do conceito de responsabilidade dos provedores de aplicação por instrumentos jurídicos para proteger o direito à privacidade no Brasil

Para entender toda a trajetória da responsabilização das empresas provedoras de aplicação no que tange aos danos advindos da publicação de conteúdo por terceiro é preciso analisar a definição de responsabilidade civil no âmbito brasileiro, principalmente, com a publicação da Lei nº 12.965/2014. Antes da referida Lei, a partir da jurisprudência do STJ, verificou-se que havia divergência entre os tribunais brasileiros acerca da responsabilidade dos provedores de aplicação nos danos gerados por terceiros; alguns tribunais estaduais responsabilizavam as empresas com o fundamento da responsabilidade objetiva do Código Civil (CC) e outros com base na falha da prestação de serviços do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

De acordo com a doutrina, o entendimento da jurisprudência dos tribunais brasileiros sobre a responsabilidade civil dos provedores de aplicações da internet pode ser dividido em três correntes: não responsabilização, responsabilidade objetiva (CC ou CDC) e, ainda, responsabilidade subjetiva (não cumprimento de notificação extrajudicial e/ou ordem judicial).[251]

Dessa forma, para entender como ocorreu a construção do conceito de responsabilidade das empresas de aplicação de internet, por meio dos instrumentos jurídicos, são abordados neste capítulo os seguintes tópicos: a responsabilidade objetiva das empresas por risco inerente a atividade do CC (3.1); a responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do CDC (3.2); a construção legislativa para a definição de responsabilidade dos provedores de aplicação de internet (3.3); e a responsabilização dos provedores de aplicação pode não contribuir para a proteção direito à privacidade na internet, mas ameniza os danos advindos de conteúdo gerado por terceiros (3.4). Optou-se por não analisar o entendimento jurisprudencial da não responsabilização dos provedores por ser corrente minoritária no Brasil, em que pese ser o entendimento da corte norte-americana.

[251] SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 793.

## 3.1 A responsabilidade objetiva das empresas por risco inerente a atividade do Código Civil (CC)

O tema acerca da responsabilidade civil tem sido muito discutido no meio acadêmico, pelos juristas e legisladores como pode ser visto nos livros, artigos, julgados e legislações.[252] Este tópico também tem se destacado no âmbito da internet, tendo em vista as inúmeras situações ocorridas no espaço cibernético que de alguma forma causaram um prejuízo ou um dano à outrem como: nos casos de fraudes nos sistemas bancários online, invasão de hackers, compartilhamento de dados pessoais indevidos e violação de direitos por meio de publicações danosas ao indivíduo.

Desta maneira, para entender o fundamento das decisões judiciais que condenaram os provedores de aplicação pelos danos advindos da publicação de conteúdo indevido por terceiros com base na responsabilidade civil objetiva são estudados neste item os seguintes pontos: a evolução da responsabilidade civil, o conceito de responsabilidade civil, os tipos de responsabilidade civil, a responsabilidade objetiva das empresas por risco e os casos judiciais de tribunais brasileiros que aplicaram a responsabilidade objetiva aos provedores de aplicação nas situações de danos decorrentes de publicação de conteúdo indevido por terceiros.

A evolução da responsabilidade civil no Brasil ocorreu por meio de inúmeras alterações na legislação brasileira. Por muitos anos, o tipo de responsabilidade civil vigente era a subjetiva, fundada na culpa do agente, como depreende-se do art. 159 do Código Civil de 1916. A culpa era o elemento estruturante da responsabilidade civil e estava relacionada com a causalidade do agente em relação ao dano.[253] Contudo, com o passar do tempo, diferentes demandas e anseios da sociedade foram exigindo novas modalidades de responsabilidade civil como forma de alcançar uma reparação civil no âmbito dos prejuízos sofridos, como pode ser visto por meio danos advindos do consumo em massa, multiplicação dos acidentes, danos coletivos, autores anônimos, sem nome e identidade.[254] Além disso, a comprovação da culpa pela vítima dificultava

---

252 Algumas bibliografias acerca do tema: NOVAES, Domingos Riomar. **Nexo causal como Realidade Normativa e Presunção de Causalidade na Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2017; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2012; GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2003; AGUIAR DIAS, José de. **Da responsabilidade civil**. 11ª edição, Rio de Janeiro: Renovar, 2006; LIMA, Alvino. **Culpa e risco**. São Paulo: RT., 1999 e MORAES, Maria Celina Bodin, **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

253 TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil Objetiva e Risco**: A teoria do risco concorrente. São Paulo: Editora Método, 2011, p. 10.

254 CAVALIERI Filho, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 3.

a reparação ao dano e muitas vezes impedia a tutela reparatória.[255] Desse modo, a responsabilidade civil objetiva, sem comprovação de dolo ou culpa, foi aparecendo aos poucos no ordenamento brasileiro.[256]

O principal passo da revolução do instituto da responsabilidade civil no Brasil ocorreu com a Constituição Federal de 1988 e com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), pois incluiu a indenização pelo dano moral, responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços e outros tipos de responsabilidade objetiva advindos do dano nuclear, do meio ambiente e da relação de consumo.[257]

O conceito de responsabilidade civil está relacionado com a obrigação de indenizar o prejuízo causado à outrem, uma vez que a violação de um dever jurídico que cause danos a outra pessoa gera o dever de reparação.[258] Assim, a pessoa que causar dano moral, de imagem ou patrimonial à terceiro, por ato próprio, por pessoa por quem responde, por coisa que a pertence ou por imposição legal, ficará obrigada ao dever de reparação.[259] Ressalta-se que a obrigação de indenizar pode advir de inúmeras causas jurídicas como: ato ilícito, inadimplemento contratual, violação de deveres impostos pela lei (segurança, incolumidade, atividades de riscos), obrigação contratual de reparar o dano (seguro, fiança) e violação de deveres impostos pela lei (pais, tutores e curadores).[260]

Destarte, percebe-se que, hoje, o ordenamento brasileiro engloba várias espécies de responsabilidade civil a depender da causa jurídica que gerou o dever de reparação, conforme a seguir: a) civil (lei civil) e penal (lei penal), b) contratual (contrato) e extracontratual (direito ou lei), c) subjetiva (com culpa sentido amplo, não somente o dolo) e objetiva (sem culpa, teoria do risco), d) relações de consumo.[261] No caso dos danos advindos da publicação de conteúdos ofensivos à privacidade, a responsabilidade civil defendida pelos tribunais oscilava entre subjetiva ou objetiva na modalidade extracontratual, pois decorria lei e não de um contrato. Registra-se que não é foco deste trabalho a responsabilidade penal e contratual, somente a responsabilidade civil

---

255 TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil Objetiva e Risco:** A teoria do risco concorrente. São Paulo: Editora Método, 2011, p. 12.

256 Algumas legislações que aplicaram a responsabilidade objetiva: Decreto nº 2.681 de 1912 (transportes das estradas de ferro), Lei nº 5.316/67 e Decreto nº 61.784/67 (seguro de acidente do trabalho), na Lei nº 6.194/74 (seguro obrigatório de acidente de veículos – DPVAT), ainda sob a vigência do Código Civil de 1916.

257 GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil**, volume 3: responsabilidade civil. 13. Ed. Ver. E atual. – São Paulo: Saraiva, 2015, p. 195.

258 CAVALIERI Filho, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 14.

259 DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**, 7º volume: Responsabilidade Civil. 22. ed. rev. Atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2008, p .30.

260 CAVALIERI Filho, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 17.

261 CAVALIERI Filho, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 28.

extracontratual, mais especificadamente, a objetiva baseada no risco da atividade (CC) e nas relações de consumo (CDC); e a subjetiva que é analisada de forma mais detalhada no item 3.3.

O sistema de responsabilidade civil consagrado por muitas codificações baseava-se em três eixos: culpa, dano e nexo causal, conforme o art. 186 do CC. Todavia, há as causas de exclusão da ilicitude, por exemplo, fato de terceiro. Neste caso, as circunstâncias rompem o nexo causal e apesar de ter dano, o ato é lícito.[262]

Quando se estuda a responsabilidade dos provedores de aplicação nos casos de publicação danosa por terceiro, percebe-se que, a princípio, poderia haver a exclusão de ilicitude considerando que o ato foi decorrente da ação de um terceiro e não dos provedores. No entanto, a jurisprudência do STJ e a Lei nº 12.965/2014 têm considerado que o provedor se torna responsável solidariamente com o autor do dano, se tiver ciência do conteúdo ilegal e não tomar providências para a retirada da informação da internet, ou seja, esta é uma responsabilidade subjetiva por omissão, conforme decisão exarada no Recurso Especial nº 1.641.133/MG.[263]

Antigamente, a culpa, no âmbito da responsabilidade civil, sempre tinha um papel principal nas discussões doutrinárias. Por outro lado, o dano tinha um papel coadjuvante. Nos dias de hoje, houve uma inversão, a culpa passou a ser coadjuvante nas discussões e o dano tem um papel principal.[264] Essa mudança no sistema da obrigação de indenizar é relevante nos casos de danos causados por terceiros na internet, pois nestas situações não é possível avaliar a comprovação de culpa do terceiro que publicou o conteúdo uma vez que, na maioria dos casos, o autor é anônimo. Assim, entende-se que a responsabilidade dos provedores gira em torno da reparação dos danos causados, bem como na obrigação de retirada do conteúdo da internet.

Desta forma, o dano passa a ser o centro da obrigação de indenizar, uma vez que o dever de reparar pressupõe a ocorrência do dano.[265] Cabe informar que a doutrina

---

[262] GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil**, volume 3: responsabilidade civil. 13. Ed. Ver. E atual. – São Paulo: Saraiva, 2015, p. 157.

[263] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.641.133/MG.** Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: OM. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 20 de junho de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 maio 2020.

[264] TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil Objetiva e Risco:** A teoria do risco concorrente. São Paulo: Editora Método, 2011, p. 61.

[265] Observa-se alguns estudos acerca da "responsabilidade sem dano", voltada para a prevenção do dano, conforme as bibliografias a seguir: CARRÁ, Bruno Leonardo Câmara. **Responsabilidade Civil sem Dano**: uma análise crítica. Limites epistêmicos a uma responsabilidade civil preventiva ou por simples conduta. Editora Atlas, 2005. GONDIM, Glenda Gonçalves Gondim. **Responsabilidade Civil sem Dano**: da lógica reparatória à lógica inibitória. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Paraná, 2015. FERNANDEZ JUNIOR, Enio Duarte; MARTINS DA ROSA, Renata. Por uma responsabilidade civil afeta às condutas e não às consequências

e a jurisprudência têm uma noção aberta e ampla da definição de dano, que pode ser uma lesão a um bem material (prejuízo concreto) ou um dano moral (dor, vexame, sofrimento, humilhação) que viola um direito de personalidade (honra, imagem, intimidade).[266] Geralmente, a publicação de conteúdos ofensivos na internet está relacionada com direitos da personalidade, pois envolvem violações à reputação pessoal ligada à honra, imagem e privacidade. Exceto nos casos de direitos autorais que podem envolver também prejuízos materiais como, por exemplo, a distribuição de vídeos sem autorização do proprietário, conforme Recurso Especial nº 1.328.706/MG.[267]

Assim, percebe-se que, atualmente, a responsabilidade extracontratual objetiva está bem difundida no ordenamento brasileiro como pode ser visto em diversos artigos do CC, conforme a seguir: abuso do direito (art. 927 c/c art. 187), atividade de risco pelo fato do serviço (art. 927, parágrafo único), fato do produto (art. 931), fato de outrem (arts. 932 e 933), fato da coisa (arts. 936 a 938).[268] No caso dos prejuízos advindos dos conteúdos ofensivos, a fundamentação para aplicar a responsabilidade objetiva aos provedores era a teoria do risco do parágrafo único do art. 927 do CC.

Ressalta-se que a responsabilidade objetiva das empresas por risco tem se destacado no mundo contemporâneo, pois o risco decorrente dos avanços tecnológicos promoveu mudanças nos paradigmas do Código Civil anterior.[269] Atualmente, de acordo com o parágrafo único do art. 927 do CC haverá a obrigação, independente de culpa, nos casos da lei ou quando a atividade do autor implicar risco para os direitos de terceiro. O fundamento da responsabilidade objetiva é a ideia de que aquele que criou o risco às custas de outrem precisa arcar com os prejuízos causados.[270] Cabe informar que se a empresa estiver em outro país, sem representação no Brasil, será mais difícil processar a empresa no país, diante do respeito ao devido processo legal e aos dispositivos ao Código de Processo Civil (CPC) como a citação do réu para integrar

– Sim, é possível uma responsabilidade civil sem danos. **Juris Plenun**, Ano XII, n. 71, set. de 2016. STOCO, Rui. "Responsabilidade Civil sem Dano: Falácia e Contradição". **Revista dos Tribunais**, vol. 975, 2017.

266 CAVALIERI Filho, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 102.

267 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.328.706/MG**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: B.I.D.C. Ltda. Autuado: 21/06/2012. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

268 Além disso, a responsabilidade objetiva se aplica ao Estado e aos prestadores de serviços públicos (art. 37, §6º da CF), danos nucleares (art. 21, XXIII, d da CF e Lei nº 6.453/1977) e nas relações de consumo (arts. 12 e 14 do CDC). Pode-se citar também os acidentes de trabalho (Lei nº 6.367/1976), o Código Brasileiro da Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986) e danos ambientais (Lei nº 6.938/1981).

269 GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil**, volume 3: responsabilidade civil. 13. Ed. Ver. E atual. – São Paulo: Saraiva, 2015, p. 193.

270 TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil Objetiva e Risco**: A teoria do risco concorrente. São Paulo: Editora Método, 2011, p. 14.

a relação processual (art. 238), limites da jurisdição brasileira (art. 21), cláusula de eleição de foro exclusivo estrangeiro em contrato internacional (art. 25), representação da pessoa jurídica estrangeira por meio de representante por meio de agência, filial ou sucursal no Brasil (art. 75), cooperação internacional (art. 26) e carta rogatória (art. 36 e seguintes).

Nesse sentido, é importante frisar que as ações judiciais interpostas no Brasil contra o Google e o Facebook tiveram o andamento processual regular, pois ambas as empresas têm representações no Brasil e constituíram sociedades empresárias no país.

Dessa forma, alguns tribunais estaduais brasileiros aplicavam a teoria do risco da responsabilidade objetiva aos provedores de aplicação sob o argumento de que a atividade desenvolvida pela empresa implica risco aos direitos de outra pessoa, contudo, tal entendimento não foi aceito pela jurisprudência do STJ e nem pela Lei nº 12.964/2014, pois o simples fato do provedor de aplicação oferecer uma plataforma para publicação de conteúdos não é risco inerente a atividade.

O surgimento da teoria do risco inspirou-se em questões de ordem prática e social, já que a vítima não precisaria mais provar a culpa do causador.[271] Nesse sentido, verifica-se que a culpa passou a não integrar os pressupostos da responsabilidade civil objetiva que são: atividade ilícita, dano e nexo causal. Dessa forma, a responsabilidade objetiva respaldada na teoria do risco aplica-se àqueles que em busca de determinado proveito, geralmente econômico, exerçam atividades potencialmente lesivas ou danosas.[272] Dessa maneira, nos casos de danos por publicação de conteúdos ofensivos, o STJ afastou a aplicação da teoria do risco, pois a atividade em si dos provedores de aplicação não é lesiva ou danosa, ou seja, não implica riscos a direitos de terceiros, como pode ser visto no Recurso Especial nº 1.186.616/MG.[273]

Nesse sentido, decidiu-se analisar alguns casos judiciais de tribunais brasileiros que aplicaram a responsabilidade objetiva aos provedores de aplicação nas situações de danos decorrentes de publicação de conteúdo indevido por terceiros.

Antes do Marco Civil da Internet não existia no Brasil uma legislação específica acerca da responsabilidade civil dos intermediadores da internet, assim, diante dessa

---

271 PEREIRA, Caio Mário da Silva; TEPEDINO, Gustavo. **Responsabilidade Civil**. 11. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 27.

272 GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil,** volume 3: responsabilidade civil. 13. Ed. Ver. E atual. – São Paulo: Saraiva, 2015, p. 198.

273 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.816.616/MG**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: AMSM. Autuado: 09/04/2010. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 23 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 maio 2020.

lacuna legislativa, percebeu-se que alguns tribunais estaduais estavam condenando empresas provedoras de aplicação, como o Google e o Facebook, com base no parágrafo único do art. 927 do CC, que trata da responsabilidade objetiva com base no risco da atividade.

O argumento dos julgados para aplicar a responsabilidade civil objetiva (art. 927, § único do CC) aos provedores de aplicação, nos casos de indenizações de danos morais por publicação de conteúdos ofensivos, é que a atividade desenvolvida pela empresa por si só implica risco aos direitos de outrem e, ainda, apesar do serviço ser gratuito, a empresa aufere lucros da atividade desempenhada, nos termos dos dois acórdãos abaixo descritos.

O primeiro caso, trata-se do recurso de apelação interposto pelo Google no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ/RJ) contra a sentença que condenou a empresa em R$ 10.000,00 a título de danos morais pela divulgação de mensagens ofensivas ao nome, a honra e a dignidade dos autores (violação aos direitos da personalidade), por terceiros desconhecidos, no site de relacionamento Orkut, de propriedade do Google. O acórdão do TJ/RJ aprovou os termos da sentença que fundamentou a decisão com base no art. 927, parágrafo único do CC, que dispõe que haverá obrigação de reparar o dano, independente de culpa, quando a atividade desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para o direito de outrem. E ainda, mencionou o art. 5º, IV da CRFB/88, que dispõe ser livre a manifestação do pensamento, sendo vedação ao anonimato por inviabilizar o direito de resposta.[274]

O segundo exemplo, refere-se à apelação de uma pessoa física contra a sentença que julgou parcialmente o pedido para retirar do ar o perfil falso do Orkut onde terceiros desconhecidos divulgaram mensagens caluniosas, maculando a honra, a dignidade e o nome do autor. O acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJ/MG) deu provimento parcial ao recurso e condenou o Google em R$ 8.000,00 em danos morais, tendo como fundamento o art. 927, parágrafo único do CC. Ainda, de acordo com o art. 5, IV da CF que veda o anonimato, o Orkut não prestou informações acerca dos dados cadastrais e do número do IP para possível identificação do autor, não tendo como eximir a apelada da responsabilidade.[275]

---

[274] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação nº 006047-50.2009.8.19.0040.** Des(a). Benedicto Ultra Abicair, Julgamento: 01/12/2010. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/ . Acesso em: 10 fev. 2020.

[275] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível nº 1.0024.09.523225-2001**. Relator (a): Des.(a) Antônio de Pádua, Julgamento em 25/11/2010, Publicação da súmula em 15/02/2011. Disponível em: https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/ Acesso em: 10 fev. 2020.

Em que pese ter sido estudado somente dois acórdãos proferidos pelos tribunais brasileiros que fundamentaram a condenação dos provedores de aplicação com base no art. 927, parágrafo único do CC, infere-se que outras decisões dos tribunais estaduais seguiram o mesmo entendimento, pois algumas decisões do STJ[276] foram contra o fundamento dos tribunais estaduais e a Corte decidiu no sentido de que "o dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de compartilhamento de vídeos, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva" do art. 927, parágrafo único, do CC/02.

Examinando alguns processos no âmbito do STJ referente a ação de indenização contra as empresas provedoras de hospedagem nos casos de danos advindos de publicações ofensivas nos sites dos provedores, constatou-se que muitas ações foram remetidas ao tribunal superior para questionar as decisões proferidas pelos tribunais estaduais.

De acordo com o art. 105 da Constituição Federal, o STJ tem competência para julgar, em Recurso Especial (REsp), as causas decididas por tribunais estaduais quando a decisão recorrida: a) contrariar tratado ou lei federal, ou negar-lhes vigência; b) julgar válido ato de governo local contestado em face de lei federal; e c) der a lei federal interpretação divergente da que lhe haja atribuído outro tribunal.

Dessa maneira, foram selecionados alguns acórdãos proferidos pelo STJ para entender a jurisprudência firmada pelo tribunal com relação às ações de indenizações que condenaram os provedores de aplicação pelos danos causados pela publicação de conteúdo na internet por terceiros desconhecidos, antes da publicação da Lei nº 12.965 em 23/04/2014.

O REsp nº 1.306.066/MT foi interposto pelo Google contra o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJ/MT) no qual condenou a empresa no pagamento de indenização de R$ 12.000,00 pelos prejuízos de ordem moral ao autor por publicação de conteúdo ofensivo por terceiros na página do Orkut. O Google alegou violação do art. 927 do CC, pois não ficou comprovada a participação da empresa no evento danoso. Dessa forma, o STJ deu provimento ao recurso e afastou a responsabilidade da Recorrente. De acordo com entendimento jurisprudencial da Corte, "o dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no

[276] Por exemplo no Recurso Especial (REsp) nº 1.186.616, REsp nº 1.306.066, REsp nº 1.338.214, REsp nº 1.406.448, REsp nº 1.342.640, REsp nº 1.396.417, REsp nº 1.641.133, REsp nº 1.637.267 e REsp nº 1.629.255.

site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva" do art. 927 do CC.[277]

Em outro caso, o STJ manifestou-se acerca da não aplicabilidade da responsabilidade objetiva do art. 927, parágrafo único, do CC nos casos de dano moral decorrente de mensagens de conteúdo ofensivo, pois a atividade dos provedores de hospedagem de blogs não constitui risco inerente. A ação inibitória de fazer e não fazer cumulada com indenização por danos morais foi proposta contra o Google, por causa de ofensas publicadas em Blogs hospedados no provedor de hospedagem Blogger, pertencente a empresa. A sentença condenou o Google para remover todas as páginas injuriosas e bloquear novas inserções, além da indenização de R$ 10.000,00, mas o TJ/RJ afastou a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Contudo, o Google, por meio do REsp nº 1.406.448/RJ, alegou que não é possível realizar prévia fiscalização do conteúdo que circulam na rede. Nesse sentido, o STJ deu provimento parcial ao recurso e reformou o acórdão recorrido, afirmando a desnecessidade de verificação prévia dos conteúdos postados e o dever de retirada do conteúdo do ar em 24 horas contados a partir da ciência da existência de conteúdo ilícito ou ofensivo, desde que informado o URL das páginas em que se encontrarem os mencionados posts; sob pena de incidência de multa diária de R$ 500,00. Não foi analisado o cumprimento da decisão pelo tribunal local. O acórdão da Corte, estabeleceu que o Google deve oferecer meios para identificação dos usuários para coibir o anonimato, sob pena de responsabilidade subjetiva por culpa *in omittendo*, nos seguintes termos:

> Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários divulguem livremente suas opiniões, deve o provedor de hospedagem de blogs ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada imagem uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, do dever de informação e do princípio da transparência, 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.[278]

---

277 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.306.066/MT**. Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 23 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

278 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.406.448/RJ**. Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

Em resumo, a jurisprudência estudada aponta que, antes da publicação do Marco Civil da Internet, diversos tribunais estaduais condenaram os provedores de aplicação, com representação no Brasil, pelos danos advindos de publicação de conteúdo ofensivo por terceiros desconhecidos, com base na responsabilidade civil do art. 927, parágrafo único do CC. Nesse sentido, o provedor deve reparar o dano, independente de culpa, pois a atividade desenvolvida, por sua natureza, implica risco para o direito de outrem, como nos exemplos acima da Apelação nº 006047-50.2009.8.19.0040 do TJ/RJ e Apelação Cível nº 1.0024.09.523225-2001 do TJ/MG. Não foi encontrado nenhum caso onde a empresa era estrangeira e não tinha representação no Brasil. As ações judiciais submetidas ao STJ tiveram seus acórdãos reformados no sentido do entendimento jurisprudencial da Corte de que não se aplica a responsabilidade objetiva do CC, pois os danos gerados por mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site por terceiro não constituem risco inerente à atividade dos provedores de hospedagem. Assim, o provedor somente teria responsabilidade se tiver ciência do conteúdo ilegal e não retirar a informação da plataforma, conforme as decisões citadas acima o REsp nº 1.641.133/MG, REsp nº 1.186.616/MG, REsp nº 1.306.066/MT e REsp nº 1.406.448/RJ.

Nesse sentido, antes do MCI, as implicações da jurisprudência do STJ eram que a Corte afastava a responsabilidade dos provedores fundamentadas na responsabilidade objetiva nos casos em que os tribunais estaduais entendiam que as empresas eram responsáveis pelo dano ocorrido na internet, pois o simples fato de disponibilizar plataforma digital, onde foram inseridos conteúdos danosos e ofensivos por terceiros contra alguém, era um risco para o direito de outrem, nos termos do art. 927 do CC.

Dessa maneira, a seguir aborda-se o argumento utilizado em algumas decisões judiciais acerca da responsabilidade dos provedores de aplicação por falha de prestação de serviços do CDC (3.2). Segue uma tabela com o resumo da jurisprudência, antes do MCI, acerca da responsabilidade objetiva das empresas por risco inerente a atividade do CC:

| Tribunal | Responsabilidade | Fundamento |
|---|---|---|
| Apelação nº 006047-50.2009.8.19.0040 (TJ/RJ) Apelação Cível nº 1.0024. 09.523225-2001 (TJ/MG) | Art. 927, § único do CC | O provedor deve reparar o dano, independente de culpa, pois a atividade desenvolvida, por sua natureza, risco para o direito de outrem. |

| Tribunal | Responsabilidade | Fundamento |
|---|---|---|
| STJ<br>REsp nº 1.641.133<br>REsp nº 1.186.616<br>REsp nº 1.306.066<br>REsp nº 1.406.448 | Não se aplica art. 927, § único do CC | Os danos gerados por conteúdo ofensivos publicados por terceiro não constituem risco inerente à atividade dos provedores de hospedagem. |
| | Responsabilidade subjetiva por culpa in omittendo | O provedor somente teria responsabilidade se tiver ciência do conteúdo ilegal e não retirar a informação da plataforma. |

**Tabela 5:** Jurisprudência, antes do MCI, acerca da responsabilidade objetiva das empresas por risco inerente a atividade do CC (a autora, 2020)

## 3.2 A responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

A responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços é uma responsabilidade objetiva, tendo em vista que não precisa existir a culpa para que o fornecedor seja responsável pelo defeito relativo à prestação de serviços, nos termos do art. 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabeleceu as regras com relação à proteção do consumidor. Assim, nos casos que envolvem danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros desconhecidos, alguns tribunais estaduais[279] aplicavam o referido artigo, ou seja, a empresa provedora de aplicações ao ter conhecimento de conteúdo ofensivo deve bloquear tal informação, sob pena de responder objetivamente diante do serviço defeituoso.

Cabe informar que, na maioria dos casos analisados, o direito de personalidade violado era a honra e a imagem devido a postagens de conteúdos ofensivos e difamatórios ao autor da ação, pois maculavam a reputação do indivíduo perante a sociedade. Além disso, as informações eram divulgadas por meio de um perfil falso nas redes sociais ou por terceiros desconhecidos.

Por exemplo, a Apelação nº 0040250-86.2013.8.19.0205 foi proposta pelo Facebook em face da sentença do TJ/RJ que julgou procedente o pedido de indenização por danos morais de R$ 10.000,00, bem como a exclusão dos perfis e posts ofensivos aos direitos à personalidade da autora, no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária de R$ 200,00. O acórdão do TJ/RJ negou provimento ao recurso e informou que não se aplica o MCI no caso concreto, pois os fatos ocorreram antes da vigência da Lei nº

[279] Como na Apelação nº 0040250-86.2013.8.19.0205 do TJ/RJ e no Recurso Especial nº 1.192.208/MG do STJ.

12.965/2014; devendo ser aplicado a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC entre o usuário e o provedor de serviços da rede social, *in verbis*:

> 5. Esses provedores não podem controlar a veracidade dessas informações nem podem verificar se as postagens denotam abuso do direito de liberdade de expressão; contudo, uma vez cientes de conteúdo ofensivo a direitos da personalidade de terceiros, têm o dever de bloqueá-los, sob pena de responderem objetivamente, em sede civil, pelos danos causados a estes, nos termos do art. 14, caput, do CDC.
> 6. O Serviço assim prestado é defeituoso e se subsome no art. 14, § 1.º, I, do Código de Defesa do Consumidor, gerando o direito de a vítima ser indenizada, como previsto no art. 6.º, VI, e o dever de o prestador do serviço indenizá-la.[280]

Para o STJ, contudo, não se aplica a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, pois a plataforma funciona de forma correta e, ainda, o monitoramento e a fiscalização dos conteúdos da rede não é atividade intrínseca da empresa, assim, o serviço não pode ser considerado defeituoso.[281] Para a Corte, antes do MCI, a empresa provedora de aplicação se torna responsável solidária ao autor do dano, caso tenha ciência da existência de conteúdos ofensivos e não retire tais informações da sua plataforma de forma enérgica, nos termos do acórdão descrito a seguir. Cabe mencionar que, como relatado no item 3.1, caso a provedora esteja fora do Brasil e não tenha representação no país, a vítima de um conteúdo ofensivo terá mais dificuldade para ajuizar a ação no Brasil diante dos dispositivos legais brasileiros, principalmente, por causa da dificuldade da citação do réu para integrar o polo da relação processual e, ainda, se o tribunal proferir uma sentença favorável a autora da ação teria que executar a sentença em um tribunal estrangeiro.

No Recurso Especial nº 1.192.208/MG, não obstante o STJ ter negado provimento ao recurso do Google, o tribunal afirmou que se aplica a Lei nº 8.078/1990 na exploração comercial da Internet. O termo "mediante remuneração" do art. 3º, §2º do CDC deve ser interpretado de forma ampla, pois o fato do serviço do provedor ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, levando em conta que o fornecedor tem ganho indireto. A fiscalização prévia dos conteúdos postados não é atividade intrínseca dos provedores de conteúdo, assim não se pode considerar o serviço defeituoso, nos

---

[280] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação nº 0040250-86.2013.8.19.0205.** Des. Fernando Foch, Julgamento: 27/11/2019. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/ . Acesso em: 03 mar. 2020.

[281] SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 801.

termos do art. 14 do CDC. Ao ser comunicado de conteúdo ofensivo, deve o provedor manifestar-se de forma enérgica, isto é, retirar o conteúdo do ar imediatamente, sob pena de responsabilidade solidária com o autor do dano (responsabilidade subjetiva por culpa *in omittendo*). O provedor deve propiciar meios para identificar os usuários e coibir o anonimato. O autor ajuizou ação de indenização de danos morais por ter sido alvo de ofensas no site Blogspot, mantido pelo Google. A sentença condenou a empresa no valor de R$ 20.000,00 a título de danos morais. O TJ/MG aplicou a responsabilidade objetiva do CDC com o fundamento de que a "provedora de conteúdo disponibiliza na Internet um serviço sem dispositivos de segurança e controle mínimos e, ainda, permite a publicação de material de conteúdo livre, sem sequer identificar o usuário, deve responsabilizar-se pelo risco oriundo do seu empreendimento." [282]

O "espírito" da responsabilidade pelo defeito do art. 12 (do produto) e do art. 14 (prestação de serviços) do CDC orienta-se pelo princípio da responsabilidade objetiva, isto é, independe da existência de culpa. Nesse sentido, a tese acolhida pelo STJ de que o dano moral decorrente de mensagens ofensivas não constitui risco inerente à atividade dos provedores de compartilhamento de vídeos, de modo que não se reputa defeituoso, pode contrariar com o "espírito" do CDC, voltado para a responsabilidade objetiva.[283]

Deste modo, para compreender o entendimento do STJ baseado na tese de que os provedores de aplicação podem ser condenados pelos danos advindos da publicação de conteúdo indevido por terceiros com base na responsabilidade do CDC são abordados os seguintes tópicos neste item: o consumidor, o fornecedor e as relações de consumo (tais definições são relevantes, pois contribuem para a análise acerca da aplicação do CDC nos casos em que não há uma relação de consumo propriamente dita entre a vítima e o autor da publicação de conteúdo indevido, no entanto, ambos os polos utilizam a plataforma de empresas por meio de uma relação de consumo); a responsabilidade objetiva do CDC e os casos onde se aplica a responsabilidade do CDC aos provedores de aplicação nas situações de danos provados por publicação de conteúdo indevido por terceiros.

---

[282] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.192.208/MG.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 12 de junho de 2012 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

[283] REINIG, Guilherme Henrique Lima; CARNAÚBA, Daniel Amaral. Riscos do Desenvolvimento no Código de Defesa do Consumidor: a responsabilidade do fornecedor por defeitos não detectáveis pelo estado dos conhecimentos científicos e técnicos. **Revista de Direito do Consumidor**. RDC 124, Saúde e Segurança do Consumidor, 2019, p. 386.

Os conceitos e as regras gerais acerca do consumidor, do fornecedor e das relações de consumo estão definidas no ordenamento brasileiro pelo CDC. A característica da sociedade de consumidores é a transformação dos consumidores em mercadorias, se tornar famoso significa ser desejado por muitas pessoas, assim como bolsas, sapatos e acessórios de revistas luxuosas.[284] O objetivo na sociedade de consumidores é a satisfação de necessidades, desejos e vontades, sendo que os próprios membros da sociedade de consumidores são mercadorias de consumo.[285] Nesse sentido, quando se estuda o direito à privacidade observa-se que o próprio usuário se torna uma mercadoria, produto de um produto, pois as empresas de aplicação de internet oferecem os serviços a título gratuito, contudo, a contrapartida para o uso dos serviços à título gratuito é a utilização dos dados pessoais para fornecer informações às empresas que pagam para mostrar anúncios aos usuários, conforme os Termos de Serviços do Facebook. As novas tecnologias produzem "profundo impacto no mercado de consumo contemporâneo, dando origem a um novo mercado de consumo digital". As próprias mídias sociais são consideradas, hoje, um consumo digital.[286] Seguindo essa lógica, observa-se que tanto o usuário que tem seu direito à personalidade violado por publicação ofensiva aos seus direitos, como o terceiro que publicou o conteúdo ofensivo são consumidores e mercadorias de consumo, por isso, quando ocorre um prejuízo entre os usuários com relação a publicação ofensiva, a jurisprudência do STJ aplica o CDC nos casos concretos.

Percebe-se que, segundo a jurisprudência do STJ, os provedores podem responder subsidiariamente pelos danos causados a terceiros uma vez que "movidos pela ânsia de facilitar o cadastro e aumentar exponencialmente seus usuários, ou por qualquer outro motivo, optarem por não exercer um controle mínimo daqueles que se filiam ao seu site, assume o risco dessa desídia." [287]

O desenvolvimento da sociedade de consumo tem sido frequente nos países que adotam a economia de mercado e abarcam normas do Direito do Consumidor. A depender do país a legislação pode focar no ato de consumo (França) ou no sujeito

---

[284] BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007, p. 13.

[285] BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007, p. 42.

[286] MIRAGEM, B. N. B. ; MARQUES, C. L. . Serviços simbióticos ou inteligentes e proteção do consumidor no novo mercado digital: homenagem aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor. **Revista do Advogado**, v. 40, p. 14-29, 2020, p. 15.

[287] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.406.448/RJ**. Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

de direitos (Brasil). A legislação brasileira adota a concepção de que o consumidor é a parte mais fraca e vulnerável na relação de consumo, por isso, precisa ter seus direitos protegidos.[288] Assim, considerando que o usuário da internet é vulnerável e o provedor de aplicação é parte forte da relação de consumo, nos casos de ofensas na internet a empresa pode ser responsável se não adotar as medidas de remoção do conteúdo ofensivo do ar, após a ciência extrajudicial (antes do MCI) ou decisão judicial (após Lei nº 12.964/2004) acerca do pedido de retirada da informação.

A relação de consumo como critério de incidência do CDC concentra-se no vínculo jurídico entre o consumidor e o fornecedor, tendo por objeto produto ou serviço, levando-se em conta o elemento da destinação final. Nesta relação, consideram-se os sujeitos e o destinatário final e não a proteção do vulnerável no mercado de consumo.[289] Todavia, em algumas situações, o CDC protege os casos de vulnerabilidade do mercado de consumo, focando na atividade desenvolvida no mercado de consumo e não nas definições básicas acerca do consumidor, fornecedor e destinatário final; como nos casos de equiparação pessoas a consumidores (art. 17 a 29) e atividades a mercado de consumo (bancos de dados e cadastros de consumo, publicidade, cobrança de dívidas).[290] Nos casos relacionados com os conteúdos danosos publicados por terceiros na internet não se tem uma relação de consumo entre a vítima e autor do dano, contudo, a relação de consumo se estabelece entre o usuário e o provedor de aplicação responsável por fornecer a plataforma com seus serviços, ou seja, a aplicação do CDC nestes casos visa proteger o consumidor vulnerável no âmbito da atividades a mercado de consumo na internet.

De acordo com o art. 2º do CDC, o consumidor é "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Por outro lado, o fornecedor, nos termos do art. 3º do CDC é toda "pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, [...] ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". Dessa forma, pode-se enquadrar como consumidor qualquer indivíduo estabeleça uma relação de consumo com o fornecedor, como nas seguintes situações: comprar um livro, almoçar em um restaurante, contratar os serviços de uma agência

---

288 OLIVEIRA, Amanda Flávio de; FERREIRA, Felipe Moreira dos Santos. Análise econômica do Direito do Consumidor em períodos de recessão. Uma abordagem a partir da Economia Comportamental. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 81, 2012, p. 21.

289 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo, **Revista dos Tribunais**, 2009, p. 51.

290 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo, **Revista dos Tribunais**, 2009, p. 53

de viagem ou de uma locadora de carros ou até mesmo utilizar os serviços oferecidos por empresas na internet como Google, Facebook, Instagram, Uber e Amazon.

Ressalta-se que de acordo com o §2º do artigo 3º do CDC, serviço "é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". Assim, à primeira vista, parece indevido aplicar este parágrafo nas relações de consumo estabelecidas pelas provedoras de aplicação que oferecem serviços de forma gratuita ao consumidor como nos casos das redes sociais (Facebook, Instagram). Contudo, a jurisprudência do STJ tem entendido que mesmo que um serviço seja gratuito, ele poderá ser considerado remunerado se obtiver ganhos indiretos, como ocorre com alguns serviços da internet que tem remuneração por meio da publicidade e comercialização dos dados de navegação dos usuários.[291] Nesse sentido, o uso das redes sociais intensifica o patrocínio pelas empresas, pois elas têm o interesse em divulgar os produtos para os consumidores, por meio de uma publicidade mais direcionada e efetiva.[292]

A razão de ser do CDC é a vulnerabilidade do consumidor frente ao mercado de consumo,[293] tendo em vista o poder econômico dos empresários; mas também pela fragilidade do consumidor e suas necessidades existenciais como dignidade humana.[294] Registra-se ainda que, no comércio eletrônico, o relacionamento virtual entre os consumidores e fornecedores exige um nível de confiança mais elevado do que as relações comerciais físicas, pois em algumas situações o consumidor não sabe com quem está contratando, aumentando assim a sua vulnerabilidade.[295]

A vulnerabilidade do consumidor pode ser dividida em quatro espécies: técnica, jurídica, fática e informacional. A vulnerabilidade técnica está relacionada com a ausência de informação, ou seja, os consumidores não detêm o conhecimento

---

291 MENDES, Laura Schertell. A Tutela da Privacidade do Consumidor na Internet: Uma Análise à Luz do Marco Civil da Internet e do Código de Defesa do Consumidor. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cíntia Rosa Pereira de (coordenadores). **Direito & Internet III** – Tomo I: Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). São Paulo: Quartier Latin do Brasil, 2015, p. 474.

292 EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. Atividades comerciais na internet e o direito do consumidor. **Direito, gestão e prática:** a visão da empresa e da jurisprudência. Coordenadores Leonor Cordovil, Fernando Büscher von Teschenhausen Eberlin. Série GVLaw. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 141.

293 ZANELLATO, Marco Antonio. Considerações sobre o conceito jurídico de consumidor. Revista de Direito do Consumidor 45, São Paulo: Revista dos Tribunais, jan.-mar. 2003, p. 175.

294 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, 2009, p. 29.

295 EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. Atividades comerciais na internet e o direito do consumidor. **Direito, gestão e prática:** a visão da empresa e da jurisprudência. Coordenadores Leonor Cordovil, Fernando Büscher von Teschenhausen Eberlin. Série GVLaw. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 142.

específicos e técnicos acerca dos produtos e serviços.[296] A vulnerabilidade jurídica ocorre com a falta de conhecimentos como economia, contabilidade ou jurídico.[297] A vulnerabilidade fática ou socioeconômica relaciona-se com a superioridade que as pessoas jurídicas possuem com relação ao consumidor.[298] Por fim, a vulnerabilidade informacional está ligada a comunicação e informação no mercado. Os fornecedores são os detentores da informação como no setor de alimentos e medicamentos que afetam a saúde do indivíduo.[299] Nesse sentido, o MCI incentivou a proteção do direito à informação aos consumidores ao exigir regras claras nos contratos de prestação de serviços, assim, almeja-se "regras mais fortes sobre a proteção da privacidade e autodeterminação dos dados dos consumidores." [300]

Dessa forma, o consumidor pode ser identificado de acordo com a lei, mas também a partir da atividade potencialmente lesiva a interesses legítimos da vítima, podendo se equiparar a definição de consumidor do CDC. Assim, para a solução de situações mais complexas, é preciso analisar o caso concreto levando em consideração a vulnerabilidade em todos seus aspectos (técnica, jurídica, fática, informacional, psíquica).[301]

O CDC busca proteger os interesses econômicos e patrimoniais das pessoas mais frágeis (vulneráveis), contudo, cada vez mais surgem situações complexas e relações do mercado de consumo que expõem a dignidade da pessoa humana e os direitos da personalidade.[302] A indenização por dano moral é o meio utilizado para proteger a pessoa humana e reparar qualquer lesão aos direitos de personalidade. Todavia, a doutrina e jurisprudência brasileira têm vinculado o dano moral com "dor, vexame, sofrimento ou humilhação" com relação ao objeto atingido e não no tocante aos sentimentos da vítima.[303] Dessa forma, nos casos de conteúdos que envolvem ofensas relacionadas à honra, à imagem e à privacidade no âmbito da internet, a responsabilidade dos provedores de aplicação poderá ser configurada se ficar demonstrado a existência de

296 MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor.** O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 322.

297 MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor.** O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 325.

298 MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor.** O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 329.

299 MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor.** O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 334/336.

300 MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor.** O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 338.

301 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2009, p. 53.

302 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2009, p. 84.

303 SCHREIBER, Anderson. Direitos da Personalidade. Rio de Janeiro: Atlas, 2011. p. 16.

dano moral, caso contrário, o tribunal poderá afastar a responsabilidade da empresa, como ocorreu no caso em que o juiz entendeu que as críticas ofensivas eram dirigidas ao governo e não ao autor, não acolhendo o pedido de remoção dos conteúdos.[304]

Por exemplo, um indivíduo que utiliza os serviços de uma rede social (Facebook, Instagram, Twitter), mesmo que a título gratuito, é considerado um consumidor. Nesse sentido, pode-se ajuizar uma ação de indenização de danos morais com fundamento no CDC contra o provedor de aplicação, quando o usuário de uma rede social sofre danos advindos da publicação de conteúdos ofensivos e difamatórios que violem sua honra, imagem e intimidade, principalmente, nos casos em que o autor das postagens ofensivas é desconhecido e anônimo.

Outro exemplo, é a vulnerabilidade em relação aos bancos de dados de proteção ao crédito que pode ocorrer tanto para pessoas físicas como jurídicas, uma vez informações privadas podem ser espalhadas para locais diversos e distantes.[305] Nestes casos, as empresas de banco de dados são fornecedores equiparados, pois prepondera a atividade em si, que pode ser potencialmente ofensiva aos legítimos interesses da pessoa humana (pessoa natural) e não quem a desenvolve (elementos exigidos do art. 3º do CDC). Outros exemplos ocorrem nas atividades publicitárias e na cobrança abusiva de dívida (de consumo), pois o objetivo da legislação consumerista foi abarcar as situações de vulnerabilidade inerentes ao mercado de consumo.[306]

Com relação a definição de responsabilidade civil no CDC, ressalta-se que o direito tradicional fundamenta a responsabilidade civil na teoria da culpa e na teoria do risco. Atualmente, no âmbito da teoria da culpa, tem ocorrido uma mitigação nos elementos da responsabilização (culpa e nexo causal), conhecido como "erosão dos filtros da reparação". Dessa maneira, com o intuito de proteger a vítima, o judiciário afasta a culpa e o nexo causal, buscando não quem gerou o dano, mas sim, quem pode suportar os prejuízos sofridos. Assim, a erosão dos filtros da reparação, com o propósito de alcançar o projeto constitucional solidário, exige "o reconhecimento de que os danos não se produzem por acaso ou fatalidade, mas consistem em um efeito colateral da própria convivência em sociedade."[307] Tal propósito é encontrado nas decisões judiciais

---

304 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.274.971/RS**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: S.L.M. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 19 de março de 2015 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 19 set. 2019.

305 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2009, p. 86.

306 BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2009, p. 94.

307 SCHREIBER, Anderson. Novos paradigmas da responsabilidade Civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. São Paulo: Atlas. 2007, p. 7.

quando buscam responsabilizar o provedor de aplicação pelos danos causados por conteúdo de terceiros, por exemplo, na acórdão que expõe que "não parece razoável deixar a sociedade desamparada frente à prática, cada vez mais corriqueira, de se utilizar a web como artifício para a consecução de atividades ilegais."[308]

A discussão acerca da responsabilidade subjetiva (culpa) e responsabilidade objetiva (risco) ainda permanece no Brasil. O CC disciplina a responsabilidade subjetiva (art. 186 e 927, caput) e a objetiva (art. 927, parágrafo único) e o CDC adota como regra a responsabilidade objetiva que pode ser classificada em dois grupos: a) responsabilidade pelo vício do produto e do serviço (arts. 18 a 25); e b) responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (arts. 12 a 17). No entanto, "algumas situações de danos no mercado de consumo não se encaixam nessa divisão, mas estão sob o manto da cláusula geral de responsabilidade civil decorrente do art. 6º, V" do CDC.[309]

No âmbito do direito digital, percebe-se que a teoria do risco tem maior aplicabilidade nos problemas de reparação onde há responsabilidade mesmo sem culpa, em virtude do princípio do equilíbrio de interesses e equidade.[310] O fundamento ético para a responsabilidade objetiva é a proteção da vítima diante da "injustiça intrínseca decorrente da diminuição patrimonial de uma pessoa pelo fato do titular de outro patrimônio", em detrimento da reprovação da conduta do autor.[311] Tal entendimento foi aplicado pelo STJ na ação de obrigação de fazer de remoção de conteúdo reputado ofensivo e fornecimento de dados pessoais do autor das mensagens ofensivas. Segundo o acórdão, a Corte afastou o Google da "obrigação de apresentar outros dados pessoais (nome, endereço, RG e CPF), mantendo somente a apresentação do número IP."[312]

Assim, no tocante à responsabilidade dos provedores de aplicação por publicação de conteúdo ofensivo por terceiro desconhecido, verificou-se que alguns tribunais estaduais fundamentavam as condenações com base na responsabilidade pelo fato do produto e do serviço disposto no art. 14 do CDC[313], segundo os exemplos citados a seguir.

---

308 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.406.448/RJ.** Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

309 BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. Revista Jurídica da Presidência. Brasília. V. 20, n. 120. Fev/Maio 2018, p 23.

310 PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital.** 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 310.

311 BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. Revista Jurídica da Presidência. Brasília. V. 20, n. 120. Fev/Maio 2018, p 28.

312 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.342.640/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 07 de fevereiro de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

313 Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos

O Agravo Interno na Apelação Cível nº 0060178-78.2009.8.19.0038 foi interposto pelo Google no âmbito do processo que responsabilizou o provedor pela publicação de fotos ofensivas no perfil falso no Orkut. A denúncia de abuso no próprio site não teve êxito e a remoção do conteúdo somente ocorreu após o ajuizamento da ação. A sentença condenou a empresa pelo pagamento de R$ 10.000,00 a título de indenização de danos morais, pois "restou constatada negligência da agravante ao veicular notícia sem a devida autorização ou contratação, havendo, portanto, falha na prestação dos serviços por falsas informações nas páginas criadas por terceiros, ficando evidenciado o dano moral sofrido." [314]

Com relação às decisões judiciais que aplicaram a responsabilidade do CDC aos provedores nos danos por publicação de conteúdo indevido por terceiros, destaca-se que de acordo com a jurisprudência do STJ, a exploração comercial da internet é uma relação de consumo, por isso, aplica-se a Lei nº 8.078/90. Não obstante, salienta-se que não se aplica o serviço defeituoso do art. 14 do CDC, dado que não existe o controle prévio do conteúdo das informações postadas no site, assim, a fiscalização das postagens não constitui atividade intrínseca dos provedores de hospedagem. Porém, a partir do conhecimento inequívoco da existência de dados ilegais no site, as provedoras de conteúdo devem removê-los imediatamente, sob pena de responsabilidade pelos danos. Além do mais, as empresas devem manter um sistema eficaz de identificação dos usuários como o registro do número de protocolo na internet (IP), segundo o entendimento proferido nos termos do REsp nº 1.342.640/SP, REsp nº 1.175.675/RS e REsp nº 1.337.990/SP.

Antes do MCI, o entendimento do STJ era que a "exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo" da Lei nº 8.078/90.[315] Assim, acredita-se que a aplicação do CDC se justificava nos casos de danos advindos de conteúdos ofensivos na internet por ausência de legislação específica e pelo o autor ser anônimo ou desconhecido

---

danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
§ 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
[...]
§ 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

[314] BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Agravo Interno na Apelação nº 0060178-78.2009.8.19.0038**. Des. Carlos Azeredo de Araújo. Julgamento: 29/04/2014. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/ . Acesso em: 03 mar. 2020.

[315] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.338.214/MT.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 21 de novembro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 mai. 2020.

na maioria dos casos. No entanto, o STJ afirmava que o provedor somente seria responsável se após ciência do conteúdo ofensivo não retirasse o conteúdo da internet, não se aplicando a responsabilidade objetiva do serviço defeituoso do art. 14 do CDC. Dessa forma, eventual responsabilização do provedor de aplicação tinha como objetivo proteger a vítima, bem como remover as mensagens ilícitas e/ou ofensivas que violavam o direito à honra, imagem e intimidade.

No entanto, com a publicação da Lei nº 12.965/2014, a responsabilidade do provedor de aplicação ocorre somente se o provedor não cumprir a ordem judicial (art. 19) ou a notificação extrajudicial (art. 21). Ou seja, atualmente, a fundamentação legal para a responsabilidade civil dos provedores de aplicação é a Lei nº 12.965/2014 que disciplinou regras acerca do uso da internet no Brasil. Contudo, o STJ continua aplicando o CDC aos serviços prestados por meio da internet nos casos de Google Search, no seguinte sentido: "as regras do CDC, pensadas no início dos anos 1990, têm redação por vezes imperfeitas para a compreensão imediata de questões da dinâmica era digital, no entanto, sua interpretação teleológica fornece instrumentos suficientes para sua adequada aplicação." [316] Dessa forma, entende-se que a responsabilidade civil dos provedores de aplicação ainda é um campo a ser explorado, pois apesar do MCI elencar as hipóteses de responsabilidade dos intermediários, nada dispôs acerca da responsabilidade das ferramentas de busca. O CDC tem sido a legislação aplicável nas situações de pedido de remoção das ferramentas de pesquisa.

No âmbito do Recurso Especial nº 1.342.640/SP[317], o STJ deu provimento ao recurso interposto pelo Google para afastar a obrigação de monitoramento prévio (censura prévia) do perfil do Orkut, as astreintes e a obrigação de apresentar dados pessoais (nome, endereço, RG e CPF), mantendo a apresentação do IP; por impossibilidade do cumprimento. A ação de obrigação de fazer foi ajuizada em virtude da divulgação de informações ofensivas ao autor na página do Orkut. Houve a concessão da tutela para exclusão de todo conteúdo ofensivo. A sentença julgou procedente o pedido para que o Google monitorasse previamente todas as mensagens ofensivas, sob pena de multa cominatória. O acórdão manteve a decisão da sentença. O acórdão não aplicou o MCI, pois a fatos ocorreram antes da publicação da Lei nº 12.965/2014. Ainda, cabe informar que o Orkut foi extinto em 30/09/2014.

---

316 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.582.981/RJ.** Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, 10 de maio de 2016 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 mai. 2020.

317 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.342.640/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 07 de fevereiro de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

O STJ negou provimento ao Recurso Especial nº 1.175.675/RS[318] do Google. A sentença condenou o Google em indenização por danos morais, tendo em vista que o nome do autor foi vinculado a predicativos depreciativos da honra no Orkut. De acordo com o autor, assim que teve ciência dos fatos utilizou a ferramenta da ré "denuncie abusos" e após 4 meses da denúncia, alguns conteúdos difamatórios foram retirados da internet. O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ/RS) determinou a retirada de toda menção difamatória do nome do autor no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R$ 800,00.

Ressalta-se que por meio da análise dos casos submetidos ao STJ não foi possível obter informação acerca do cumprimento das decisões e se os provedores efetuaram os pagamentos advindos das condenações a título de indenização de danos morais. Tal pesquisa não foi feita no presente trabalho, pois seria preciso analisar cada caso no âmbito dos tribunais estaduais e para isso, em muitas situações, é preciso ter o número de origem e autorização para acessar o processo.

O REsp nº 1.337.990/SP[319] foi interposto pelo autor e réu da ação inicial contra o acórdão do TJ/SP que condenou o Google em indenização de danos morais de R$ 200.000,00. Neste caso, ação foi proposta por figura pública que solicitou a exclusão dos perfis falsos com fotos e informações injuriosas contra sua imagem e vida pessoal. A notificação extrajudicial para retirada não foi atendida. O STJ entende que o provedor ao tomar conhecimento dos fatos ilícitos tem o prazo de 24 horas para remover as informações, sob pena de responder pelos danos causados pela omissão. Não se aplica a responsabilidade objetiva e nem o controle prévio do conteúdo e informações postadas (censura prévia), dessa forma, a Corte afastou a condenação na obrigação de bloquear a criação de novos perfis falsos e comunidades.

Percebe-se que a manifestação de pensamento e ideias de forma livre é uma das características das redes sociais, assim, "a exigência de um filtro prévio das postagens é contrária à natureza desse serviço, ou seja, não é algo que o consumidor razoavelmente possa esperar do provedor da rede social." [320]

---

318 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.175.675/RS.** Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, 9 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

319 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.337.990/RJ.** Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 21 de agosto de 2014 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

320 EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. Atividades comerciais na internet e o direito do consumidor. **Direito, gestão e prática:** a visão da empresa e da jurisprudência. Coordenadores Leonor Cordovil, Fernando Büscher von Teschenhausen Eberlin. Série GVLaw. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 158.

Posto isto, depreende-se que, antes da publicação da Lei nº 12.965/2014, alguns tribunais estaduais aplicaram a responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do art. 14 do CDC nos casos de danos resultantes de publicações caluniosas, injuriosas ou difamatórias por terceiros anônimos em plataformas online. Todavia, verifica-se que o STJ consolidou entendimento no sentido de que se aplica o CDC aos provedores de aplicação, no entanto, a responsabilidade dessas empresas no tocante aos prejuízos causados por publicações nocivas ao direito à privacidade seria uma responsabilidade subjetiva por culpa *in omittendo*, pois ocorreria a partir do momento em que tiver ciência do conteúdo prejudicial e o provedor não remover o conteúdo danoso de forma ágil e em prazo razoável. O tempo para retirada do conteúdo variava de tribunal para tribunal, em algumas decisões o prazo foi de 48 horas, outras de 24 horas e, ainda, de 5 dias.

Dessa forma, constata-se que o entendimento a favor da responsabilidade objetiva tinha como fundamento a atividade de risco ou o defeito da prestação do serviço em relação de consumo, todavia, como explanado acima, o STJ firmou entendimento no sentido de que a responsabilização dos provedores de aplicações não é objetiva, pois os intermediários não têm o dever de monitoramento e fiscalização dos conteúdos postados. Contudo, haverá responsabilidade se tiver ciência do conteúdo ofensivo e não agir de forma enérgica para remoção da informação.[321]

Registre-se que o entendimento do STJ vigorou até a publicação do Marco Civil da Internet que trouxe princípios e regras mais claras acerca da utilização da internet. Pode-se dizer que o MCI trouxe definições mais específicas sobre a responsabilidade civil dos intermediários como o não cumprimento de ordem judicial (art. 19) ou notificação extrajudicial (art. 21) para responsabilizar o provedor pelos danos causados pela publicação de conteúdos que violem a honra, imagem ou intimidade dos indivíduos. Contudo, percebe-se que a jurisprudência consolidada do STJ, antes do MCI, era mais benéfica para a vítima uma vez que responsabilizava o provedor de aplicação após o não cumprimento de notificação extrajudicial. A exigência de ordem judicial pelo MCI está sendo questionada no STF por meio da repercussão geral. A seguir é analisada a construção do conceito de responsabilidade dos provedores de aplicação de internet (3.3). Segue uma tabela com o resumo da jurisprudência, antes do MCI, acerca da responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do CDC:

[321] SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 797.

| Tribunal | Responsabilidade | Fundamento |
|---|---|---|
| Apelação nº 0040250-86.2013.8.19.0205 (TJ/RJ) Apelação nº 0060178-78.2009.8.19.0038 (TJ/RJ) | Art. 14 do CDC | O Serviço prestado é defeituoso nos termos do art. 14, § 1.º, I, do CDC. O provedor de conteúdo disponibiliza na internet um serviço sem dispositivos de segurança e controle mínimos, por isso, responsabilizar-se pelo risco oriundo do seu empreendimento. Falha na prestação dos serviços por falsas informações nas páginas criadas por terceiros. |
| STJ<br>REsp nº 1.192.208<br>REsp nº 1.342.640<br>REsp nº 1.175.675<br>REsp nº 1.337.990 | Não se aplica o art. 14 do CDC | O monitoramento e a fiscalização prévia dos conteúdos postados não são atividades intrínsecas dos provedores de conteúdo, assim não se pode considerar o serviço defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC. |
| | Responsabilidade subjetiva por culpa in omittendo | Ao ser comunicado de conteúdo ofensivo, deve o provedor manifestar-se de forma enérgica, isto é, retirar o conteúdo do ar imediatamente, sob pena de responsabilidade solidária com o autor do dano. |

**Tabela 6:** Jurisprudência, antes do MCI, acerca da responsabilidade das empresas por falha de prestação de serviços do CDC (a autora, 2020)

## 3.3 A construção legislativa para a definição de responsabilidade dos provedores de aplicação

O Brasil regulamentou a responsabilidade dos provedores de aplicação no âmbito dos danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet por meio da Lei nº 12.965/2014. Esta lei abarcou dois tipos de responsabilidade civil: a responsabilidade subjetiva e a responsabilidade subsidiária; o que não afasta outras hipóteses de responsabilidade civil por ato ilícito. Assim, observa-se que o MCI disciplina quais provedores poderão ser demandados, os requisitos e os limites para configuração da responsabilidade.[322]

A internet é um ambiente onde se exercem diversos direitos como a liberdade de expressão, associação, informação, comunicação e profissão, sendo o direito à privacidade um pressuposto para o exercício desses direitos.[323]

Nesse sentido, se por um lado, a rede incentiva as liberdades como a liberdade de pensamento, de expressão e de informação; ao mesmo tempo, permite monitoramento

[322] ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 818.

[323] MENDES, Laura Schertell. **A Tutela da Privacidade do Consumidor na Internet**: Uma Análise à Luz do Marco Civil da Internet e do Código de Defesa do Consumidor. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cíntia Rosa Pereira de (coordenadores). Direito & Internet III – Tomo I: Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). São Paulo: Quartier Latin do Brasil, 2015, pg. 472.

e vigilância dos indivíduos, publicação de material ilegal por terceiros e, ainda, compartilhamento de dados pessoais. Diante desse paradoxo, é preciso alcançar um ponto de equilíbrio entre a prevenção de atos ilícitos na rede com a proteção dos direitos constitucionais dos indivíduos e o objetivo de assegurar a continuidade da atividade dos provedores de serviços que são responsabilizados por atos de terceiros. Ou seja, "deve-se lançar o olhar não apenas à resolução de disputas e conflitos, mas sobretudo a como preveni-los, reduzindo os riscos que, em razão das novas tecnologias e da internet, acompanham as próprias vantagens oferecidas ao consumidor".[324]

Em outros termos, o dilema acerca da responsabilização nos casos de conteúdos ofensivos publicados por terceiros é a criação de um sistema de responsabilidade que não prejudique a vítima, mas por outro lado, não conceda amplo poder aos provedores de aplicação para a retirada de qualquer conteúdo da rede. Adotar uma ou outra teoria de responsabilidade tem seus efeitos. Por exemplo, se por um lado, a responsabilidade objetiva protege o interesse da vítima, por outro, responsabilizar os provedores pelas ações dos usuários poderia gerar políticas de uso mais restritivas e de censura limitando a privacidade e a liberdade de expressão. A ausência de responsabilidade dos provedores poderia estimular comportamentos omissos com os deveres das atividades, bem como o descaso com os atos ilícitos dos usuários, pois as empresas não sofreriam nenhuma penalidade.[325]

Assim sendo, segundo a doutrina, a Lei nº 12.965/2014 foi delineada para estabelecer uma responsabilidade alternativa dos provedores de aplicação, sem pender para os extremos da teoria da responsabilidade objetiva ou da irresponsabilidade dos intermediários. Dessa maneira, o MCI baseou-se nas premissas de: a) reduzir o empoderamento dos provedores no poder de decisão acerca dos conteúdos que podem ou não serem retirados da internet; b) evitar a análise por meio de critérios subjetivos sobre o conteúdo supostamente ofensivo, deixando a cargo do Poder Judiciário e c) "afastar o risco de diminuição do grau de inovação da internet que poderia ser causado por um aumento na insegurança jurídica daqueles que atuam neste ambiente."[326]

---

[324] MIRAGEM, B. N. B. ; MARQUES, C. L. . Serviços simbióticos ou inteligentes e proteção do consumidor no novo mercado digital: homenagem aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor. **Revista do Advogado**, v. 40, p. 14-29, 2020 , p. 28.

[325] SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 793.

[326] ESTRADA, Manuel Martín Pino. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do provedor da internet perante o marco civil da internet e o Código de Defesa do Consumidor no âmbito da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça brasileiro. **PIDCC**, Aracaju/Se, Ano VIII, Volume 13 nº 03, p.022 a 045 Out/2019, p. 18.

Desse modo, para entender como ocorreu a construção legislativa para a definição de responsabilidade por meio do MCI são apresentados neste item os seguintes tópicos: 3.3.1. Responsabilidade subjetiva das empresas após o não cumprimento de ordem judicial para retirada de conteúdo; 3.3.2. Responsabilidade subsidiária dos provedores de aplicação de internet após o não cumprimento de notificação do usuário e 3.3.3. A aplicação da responsabilidade da Lei nº 12.965/2014, mesmo antes da vigência da lei.

### 3.3.1 Responsabilidade subjetiva das empresas após o não cumprimento de ordem judicial para retirada de conteúdo

A responsabilidade subjetiva, com objetivo de assegurar liberdade de expressão e impedir a censura, somente ocorre se a empresa provedora de aplicação não cumprir com a ordem judicial específica para retirada de conteúdo indevido relacionados à honra (reputação) ou a violação de outros direitos de personalidade, nos termos do art. 19 da Lei nº 12.965/2014.

O MCI retira dos provedores de conteúdo a responsabilidade em recusa do pedido extrajudicial, sendo facultado à empresa acatar o pedido se o conteúdo violar as normas e políticas de uso internas.[327]

Neste caso, a responsabilidade é solidária com o autor do dano, pois apesar do silêncio do art. 19 do MCI sobre a modalidade de responsabilidade, "é possível – desde interpretação sistemática – afirmar que a responsabilidade não pode ser outra senão solidária."[328]

Nos termos do art. 19 do MCI, a responsabilidade objetiva dos provedores, seja fundada no risco da atividade ou com base no defeito do serviço prestado, foi afastada. A Lei nº 12.965/2014 também afastou a responsabilidade após ciência do conteúdo supostamente ilícito se não tomassem providências para a retirada. A imposição de ordem judicial para a remoção de conteúdo supostamente ofensivo não exclui a possibilidade dos provedores adotarem critérios de exclusão nos seus termos de uso. O MCI concedeu uma espécie de salvaguarda para os provedores de aplicação que somente podem ser responsabilizados se não cumprirem a ordem judicial de remoção do material ofensivo. Assim, a Lei nº 12.965/2014 "assume posição de defesa da

---

327 FRANCO, Flávio. O impacto do marco civil da internet nas atividades do e-commerce. In: FREITAS, Rafael Veras de; RIBEIRO, Leonardo Coelho; FEIGELSON, Bruno. (Coord.) **Regulação e novas tecnologias.** Belo Horizonte: Fórum, 2017, p. 502.

328 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 831.

liberdade de expressão e garante aos provedores a imunidade que neutraliza o temor que poderia existir no sentido de que a não remoção do conteúdo, depois da notificação, geraria a sua responsabilização."[329]

Segundo Rocha[330], a questão da ordem judicial é relevante, pois as restrições de conteúdo pelo provedor com base nas políticas internas são de eficiência limitada, uma vez que não se tem critérios objetivos para a tomada de decisão acerca da natureza infringente do conteúdo. As empresas podem adotar regulamentações e políticas internas por meio de um sistema estruturado de compliance para reduzir a utilização dos serviços de forma inapropriada, no entanto, eventuais conflitos entre os direitos e garantias fundamentais precisam ser resolvidos por meio da proporcionalidade e, em alguns casos, pelo Judiciário.

Por outro lado, condicionar a retirada do conteúdo ofensivo aos direitos à intimidade, vida privada, honra, imagem do usuário somente após ordem judicial, pode favorecer a condição de inércia do provedor de aplicações frente à vítima do abuso do direito de liberdade de expressão, pois obriga a vítima a ingressar em juízo para ter sua pretensão atendida. Assim, observa-se um desequilíbrio entre o direito de manifestação e pensamento com relação aos direitos da personalidade (intimidade, honra e imagem) fulminando o direito básico de efetiva prevenção e reparação dos danos morais e patrimoniais.[331]

Nesse sentido, constata-se a importância da discussão acerca da responsabilidade dos provedores, principalmente, com o reconhecimento da repercussão geral[332] pelo

---

329 SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 810.

330 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 834.

331 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 1.037.396/SP.** Tema 987 - Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros. Reclamante: Facebook. Reclamado: LPC. Autuação em 05/04/2017. Relator: Ministro Dias Toffoli. Data de julgamento: 01/03/2018. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

332 De acordo com o § 3º do artigo 102 da Constituição Federal, o instituto da repercussão geral refere-se a recurso extraordinário que trata de matéria constitucional, conforme a seguir:
Art. 102. Compete ao Supremo Tribunal Federal, precipuamente, a guarda da Constituição, cabendo-lhe:
(…)
§ 3º No recurso extraordinário o recorrente deverá demonstrar a repercussão geral das questões constitucionais discutidas no caso, nos termos da lei, a fim de que o Tribunal examine a admissão do recurso, somente podendo recusá-lo pela manifestação de dois terços de seus membros. In: BRASIL. **Constituição Federal.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm . Acesso em: 18 abr. 2020.

Supremo Tribunal Federal (STF) em dois recursos: Recurso Extraordinário (RE) nº 660.861/MG[333] (reautuado para RE nº 1.057.258/MG) e o RE nº 1.037.396/SP, citado anteriormente.

Segundo o STF, é necessário que a Corte se posicione acerca da responsabilidade dos provedores de aplicação de internet diante de uma série de direitos constitucionais envolvidos "contrapondo a dignidade da pessoa humana e a proteção aos direitos da personalidade à liberdade de expressão, à livre manifestação do pensamento, ao livre acesso à informação e à reserva de jurisdição", além da matéria poder embasar milhões de ações judiciais pelo Brasil impactando o Poder Judiciário e, ainda, diante do impacto financeiro sobre as empresas provedoras de aplicação.[334]

Os dois recursos extraordinários com repercussão geral no STF tratam da responsabilidade civil dos provedores de aplicações da internet, todavia, no *leading case* de 2011, os fatos se deram antes da vigência do MCI, enquanto que o RE nº 1.037.396/SP de 2017, os fatos ocorreram após a Lei nº 12.965/2014. De acordo com o andamento processual de 09/10/2020, ambos recursos estão na fase de "Conclusos ao (à) Relator (a)".

Em 2012, o STF, por maioria, reconheceu a existência da repercussão geral na questão constitucional no Agravo em RE nº 660.861/MG, interposto pelo Google, contra acórdão que manteve sentença que condenou a empresa ao pagamento de indenização por danos morais sofridos pela autora, "em virtude da criação, por terceiros, de conteúdo considerado ofensivo no sítio eletrônico de relacionamentos Orkut". O Google alega que "decisão impugnada pelo RE resulta em censura prévia, por determinar que o sítio hospedeiro fiscalize as informações circuladas na rede". A questão constitucional envolve a colisão entre liberdade de expressão e de informação *versus* direito à privacidade, à intimidade, à honra e à imagem. Registra-se que, em 2017, o processo foi reautuado para RE nº 1.057.258/MG, diante da publicação da Lei nº 12.965/2014.

---

333 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 660.861/MG.** Tema 533 - Dever de empresa hospedeira de sítio na internet fiscalizar o conteúdo publicado e de retirá-lo do ar quando considerado ofensivo, sem intervenção do Judiciário. Reclamante: Google. Reclamado: A.C.V. Autuação em 12/10/2011. Relator: Ministro Luiz Fux. Data de julgamento: 22/03/2012. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

334 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 1.037.396/SP.** Tema 987 - Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros. Reclamante: Facebook. Reclamado: LPC. Autuação em 05/04/2017. Relator: Ministro Dias Toffoli. Data de julgamento: 01/03/2018. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

No segundo caso, o STF, por maioria, reconheceu a existência da repercussão geral na questão constitucional no RE nº 1.037.396 em 01/03/2018, interposto pelo Facebook, contra acórdão prolatado pela Segunda Turma Recursal Cível do Colégio Recursal de Piracicaba/SP, o qual condenou a empresa na ação de indenização de danos morais. Para o Facebook, "ao declarar a inconstitucionalidade do art. 19 da Lei nº 12.965/14 e aplicar a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, o acórdão recorrido teria aplicado um duro golpe à segurança jurídica que existia naquele momento". A ação de obrigação de fazer foi proposta, inicialmente, para excluir o perfil falso e indenização por danos morais contra o Facebook, pois a autora, em que pese não ter cadastro na rede social, constatou a existência de um perfil falso, com seu nome e fotos, usado para ofender outras pessoas[335].

O art. 19 da referida lei justifica a necessidade de ordem judicial para responsabilizar a empresa por conteúdo apontado como infringente "com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura."[336] Contudo, percebe-se que muitas das ações judiciais existentes no Brasil foram ajuizadas contra o provedor de aplicação, que não é o autor dos conteúdos ofensivos, uma vez que em tais casos as mensagens são inseridas por autores anônimos ou desconhecidos. Os acórdãos do STJ estudados (Anexo) não forneceram informações acerca dos potenciais autores e nem se os mesmos estavam localizados em território brasileiro. Aliás, mesmo quando a vítima solicitava informações pessoais do usuário responsável pela inserção do material ofensivo (nome, endereço, RG e CPF) aos provedores de aplicação com o intuito de identificar o usuário responsável para fins de responsabilidade civil e criminal, o STJ afastava tal obrigação por ser impossível de cumprir uma vez tais informações não são solicitadas pelo provedor para inscrever um usuário na rede social, assim, a mera apresentação do número do IP pelo provedor era suficiente.[337]

---

335 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 1.037.396/SP.** Tema 987 - Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros. Reclamante: Facebook. Reclamado: LPC. Autuação em 05/04/2017. Relator: Ministro Dias Toffoli. Data de julgamento: 01/03/2018. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

336 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.342.640/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 07 de fevereiro de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

337 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.342.640/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 07 de fevereiro de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

Nesse sentido, fica difícil entender a ideia de assegurar a "liberdade de expressão" aos autores supostamente anônimos, pois nestas ações se tem de um lado, um autor anônimo que publica conteúdos supostamente ofensivos e, de outro lado, um usuário identificado que alega que tais informações violam seus direitos de personalidade como a honra, imagem e intimidade. Assim, o usuário, vítima de conteúdos ofensivos, precisa provar judicialmente que tais mensagens são ilícitas. Por outro lado, o art. 5º, IV da Constituição Federal dispõe ser livre a manifestação de pensamento vedado o anonimato. Dessa forma, aquele que exerce seu direito de liberdade de expressão de forma anônima, a princípio, poderia ter esse direito cerceado se for provado que violou direitos de outrem.

À primeira vista, parece que seria interessante ter outro dispositivo que concede um prazo razoável para a retirada de conteúdos ofensivos inseridos por perfis falsos ou autores desconhecidos; ou ao menos, permitir de forma preventiva a retirada de tal conteúdo até decisão judicial, pois somente assim poderia tentar reduzir os danos já causados pelas mensagens ilícitas e ofensivas ao direito de um determinando indivíduo. Os provedores de aplicação poderiam adotar condutas mais efetivas no sentido de tomar providências assim que tivessem ciência de que alguém denunciou determinado conteúdo como sendo ofensivo. Por exemplo, se as ferramentas de "denúncias" fossem efetivas no sentido de tornar indisponível os conteúdos violadores de direitos, mesmo que de forma temporária, talvez evitasse que os usuários ajuizassem ações judiciais para a retirada de conteúdos indevidos. Muitas vítimas informaram aos provedores acerca da existência do perfil falso ou de inserção de conteúdos violadores de direitos, mas tais empresas não tomaram nenhuma providência para retirar tais informações.

Impede relatar que antes do MCI, o STJ entendia que o provedor de aplicação a partir da ciência acerca do conteúdo ilícito deveria retirar o material em 24 horas, mesmo que por suspensão preventiva para que tenha tempo suficiente para analisar a veracidade das alegações, sob pena de responder de forma solidária com o autor do dano. Assim, o post pode ser excluído de forma definitiva ou ter o acesso restabelecido quando as alegações forem infundadas. Embora o procedimento de retirada temporária do conteúdo possa afetar direitos do autor do post é necessário confrontar com os danos advindos pelas mensagens ofensivas e sopesar os prejuízos causados e, segundo a decisão do STJ deve-se prevalecer a proteção da dignidade e da honra dos usuários.[338] Nos casos estudados não se constatou nenhuma manifestação ou resposta do autor

[338] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.406.448/RJ**. Recorrente: Google e Recorrido: G.C.C.L.J. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

do conteúdo com o intuito de defender o seu direito à liberdade de expressão, o que sugere que tais pessoais buscaram utilizar as plataformas para denegrir a imagem de um indivíduo ou pessoa jurídica, se acobertando sob o manto do anonimato ou perfil fraudulento.

No tocante a identificação específica do conteúdo infringente, o § 1º do art. 19 do MCI estabelece que, sob pena de nulidade, a ordem judicial deverá conter "identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material", tal dispositivo busca proteger os direitos fundamentais dos usuários, pois estabelece que o mandado judicial é a moldura investigativa baseada na finalidade proposta, nos limites técnicos dos serviços e nos direitos dos usuários.[339]

Esse ponto também foi alvo de controvérsia antes da publicação da Lei nº 12.965/2014, pois alguns tribunais entendiam que os provedores de aplicação deveriam remover todos os conteúdos ofensivos da rede e não estabeleciam a obrigação de fornecer a localização específica dos conteúdos.

No entanto, o STJ deu parcial provimento ao REsp nº 1.677.736/MG[340] para condicionar a eficácia da liminar à indicação de *Uniform Resource Locator* - URL (Localizador Uniforme de Recurso) pelo autor da demanda. O REsp foi interposto pelo Facebook em face do acórdão do TJ/MG que condenou a rede social na ação de obrigação de fazer para retirar página com conteúdo ofensivo, independentemente de indicação precisa da URL, aplicando-se a teoria do risco e não a Lei nº 12.965/2014. De acordo com o acordão recorrido, "a criação de páginas desordenadas e não identificadas, contendo vídeo do agravado no exercício de sua profissão, onde se questiona suposta agressão perpetrada pelo agravado", constitui ofensa, pois trata de simples acusação sem conclusão.

Contudo, segundo o entendimento do STJ, é necessário a indicação clara e específica do localizador do URL por ser um mecanismo seguro para aferir o cumprimento das ordens judiciais. Dessa forma, não se tem como cumprir uma decisão judicial que não tenha a localização exato do conteúdo a ser removido.[341] Nesse sentido, o comando específico é necessário para gerar segurança na exclusão de determinado conteúdo,

---

339 GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Marco civil da internet comentado.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2017, p. 142.

340 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.677.736/MG.** Recorrente: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Recorrido: C.M.F. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 03 de agosto de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 20 abr. 2020.

341 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.698.647/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 06 de fevereiro de 2018 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

evitando limitações a outros direitos. A obrigação de ordem judicial para retirada do conteúdo não incentiva que os intermediários estabeleçam controles mais rígidos sobre os conteúdos que são publicados por terceiros e, por outro lado, estipula bases mais seguras para tornar indisponível uma informação preservando o direito de liberdade de expressão dos usuários.[342]

O §2º preceitua que o art. 19 não se aplica nas infrações a direitos de autor ou direitos conexos. E o § 3º informa que as causas sobre indenização por danos ofensivos à honra, à reputação ou direitos de personalidade na internet poderão ser apresentados perante os juizados especiais. Esse dispositivo tem relevância diante da celeridade em que as informações são repassadas; em questão de segundos, imagens, vídeos e mensagens são compartilhadas para qualquer pessoa no mundo. Desse modo, a cada segundo, a permanência de conteúdo ofensivo pode ser crucial para denegrir a imagem, honra e dignidade de alguém.

O §4º do art. 19 da referida lei permite a tutela antecipada se existir "prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação".

Registra-se que a judicialização das demandas sobre remoção de conteúdos da internet acaba estimulando os provedores a não retirarem as supostas ofensas do ar e incentivando que as vítimas recorram ao judiciário. Todavia, diante da rapidez da internet frente ao andamento do processo judicial, percebe-se a ausência da tutela antecipada poderia agravar a situação da vítima, pois a violação de um direito se prolongaria no tempo caso fosse comprovado os danos gerados ao direito de personalidade, como a honra, a imagem ou a intimidade. Por exemplo, em um caso, um piloto profissional encontrava-se disputando o campeonato de Fórmula 1 quando descobriu a existência de comunidade e perfil falsos no Orkut que divulgavam o seu nome e fotos com informações injuriosas, com o intuito de denegrir a sua imagem e sua vida pessoal. Assim, o autor notificou extrajudicialmente o provedor para a retirada dos conteúdos ilícitos na internet. De acordo com o STJ, as ofensas pessoais e palavras de baixo calão contra piloto profissional não é de interesse público e não faz parte do direito de liberdade de expressão na internet. "Há um abismo entre críticas à atuação de esportista, ou mesmo brincadeiras em programas humorísticos,

[342] ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 838.

e a veiculação de xingamentos e pesadas agressões à honra alheia, desprovidas de qualquer objetividade."[343] Nesse sentido, o MCI buscou englobar os interesses em jogo, privilegiou a liberdade de expressão, definiu o papel dos reguladores e assegurou a prevenção e eliminação dos danos sem ser por juízes arbitrários.[344]

Assim, no âmbito da Lei nº 12.965/2014, os elementos para a concessão da tutela antecipada são: a) prova inequívoca; b) verossimilhança da alegação; c) fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação; e d) ausência de interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet.

Ressalta-se que os quatro elementos da tutela antecipada do MCI são cumulativos entre si, nesse sentido, a tutela antecipada cibernética somente deve ser concedida se atender os requisitos do MCI, aplicando-se a máxima proporcionalidade e ponderando os direitos individuais (respeito à dignidade, à privacidade, à intimidade) *versus* interesses da sociedade (liberdade de expressão e o direito coletivo à informação).[345]

Assim, em que pese o MCI ter inserido mecanismos que visam acelerar a preservação de direitos e reduzir os prejuízos de um dano como a competência dos juizados especiais e a possibilidade de tutela antecipada; entende-se que diante da exigência de ordem judicial, o art. 19 da lei deu prevalência ao direito de liberdade de expressão em detrimento da proteção dos direitos da personalidade (intimidade, privacidade, honra e imagem) nos casos de conteúdos ofensivos ou ilícitos. Percebe-se que a Lei nº 12.965/2004 adotou o sistema de imunidades dos Estados Unidos e Europa, porém não incorporou o sistema de *notice and take down*[346] *e obrigou o usuário a procurar o*

---

343 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.337.990/SP.** Recorrente: R.G.B. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: os mesmos. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 21 de agosto de 2014(data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

344 SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 812.

345 SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 844.

346 O sistema de *notice and take down* refere-se à obrigação de retirada do conteúdo após conhecimento do conteúdo ilícito de direitos autorais. Neste caso, os provedores intermediários têm imunidade, chamada zona de conforto (safe harbor), se retirar o conteúdo após notificação extrajudicial. In: JUNIOR, Irineu Francisco Barreto; LEITE, Beatriz Salles Ferreira. Responsabilidade civil dos provedores de aplicações por ato de terceiro na Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet). **Revista Brasileira de Estudos Políticos**. Belo Horizonte, nº 115, pp. 391-438, jul./dez. 2017, p. 425. O sistema foi adotado na Digital Millennium Copyright Act – DCMA de 1998 (Lei de Direitos Autorais do Milênio Digital) dos Estados Unidos. In: ESTADOS UNIDOS. U.S. Government information. Disponível em: https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-105publ304/pdf/PLAW-105publ304.pdf Acesso em: 01 jun. 2020. A União Europeia também tem discutido acerca dos procedimentos do "notice and take down" e a responsabilidade dos intermediários após a retirada do conteúdo, conforme o art. 21 da Diretiva 2000/31/CE. In: UNIÃO EUROPEIA. Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no mercado interno («Directiva sobre comércio electrônico»). Disponível em:

*judiciário para ter a sua notificação atendida, ou seja, "em se tratando da sociedade da informação, com a instantaneidade das notícias, mais parece que levar o caso ao Judiciário causou um grande retrocesso frente à necessidade de uma resposta imediata à ofensa."*[347]

Após a explanação acerca da responsabilidade do art. 19 é analisado os principais elementos acerca da responsabilidade subsidiária dos provedores de aplicação da internet após o não cumprimento de notificação do usuário (3.3.2). Segue uma tabela com o resumo da jurisprudência, após o MCI, acerca da construção legislativa para a definição de responsabilidade dos provedores de aplicação:

| Tribunal | Responsabilidade | Fundamento |
|---|---|---|
| STJ<br>REsp nº 1.342.640<br>REsp nº 1.406.448<br>REsp nº 1.677.736 | Art. 19 do MCI - responsabilidade subjetiva (violação à honra) | Responsabilidade após não cumprimento de ordem judicial. Necessidade de a indicação clara e específica do localizador do URL. Violação à honra, à reputação ou a outros direitos de personalidade. |
| STF<br>RE nº 660.861/MG (reautuado para RE nº 1.057.258/MG) | Repercussão Geral (fatos antes do MCI) | Tema 533 - Dever de empresa hospedeira de sítio na internet fiscalizar o conteúdo publicado e de retirá-lo do ar quando considerado ofensivo, sem intervenção do Judiciário. Andamento processual desde 13/03/2020: Conclusos ao(à) Relator(a) |
| STF<br>RE nº 1.037.396/SP | Repercussão Geral (fatos após o MCI) | Tema 987 - Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros. Andamento processual desde 29/06/2020: Conclusos ao(à) Relator(a) |

**Tabela 7:** Jurisprudência, após o MCI, acerca da construção legislativa para a definição de responsabilidade dos provedores de aplicação (a autora, 2020)

### 3.3.2 Responsabilidade subsidiária dos provedores de aplicação de internet após o não cumprimento de notificação do usuário

A responsabilidade subsidiária dos provedores de aplicações do art. 21 do MCI relaciona-se com o direito à intimidade e ocorre se a empresa não atender a notificação do usuário para a exclusão de conteúdo gerado por terceiros, não precisa ser ordem judicial.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=PT Acesso em: 01 jun. 2020. In: UNIÃO EUROPEIA, Decisão da Comissão, de 24 de Outubro de 2005, que institui um grupo de peritos em comércio electrónico (2005/752/CE). Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32005D0752&from=PT. Acesso em: 01 jun. 2020.

[347] JUNIOR, Irineu Francisco Barreto; LEITE, Beatriz Salles Ferreira. Responsabilidade civil dos provedores de aplicações por ato de terceiro na Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet). **Revista Brasileira de Estudos Políticos**. Belo Horizonte, nº 115, pp. 391-438, jul./dez. 2017, p. 423.

Nos termos do art. 21 do MCI, o provedor poderá ser responsabilizado de forma subsidiária se não retirar o conteúdo com cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado, após notificação do indivíduo. Ou seja, a partir da notificação do usuário sobre o conteúdo infringente o provedor deve bloquear ou excluir tal conteúdo, sob pena de responsabilização.

Registra-se que o regime de responsabilização do art. 19 não se aplica nos casos do art. 21 da Lei nº 12.965/2014, pois este artigo buscou proteger as situações de natureza íntima que são divulgadas na rede, sem autorização da pessoa. Ressalta-se que, no ano anterior ao MCI, ocorreram casos de suicídios de meninas que tiveram vídeos íntimos divulgados na internet, sem a sua autorização, contribuindo para a inclusão desse artigo na lei.[348]

Dessa forma, as situações enquadradas no art. 21, conhecidas como "pornografia de vingança", estão relacionadas com a "ofensa à dignidade, privacidade e intimidade através da divulgação de cenas de nudez, de ato sexual ou obsceno sem a devida autorização de um dos participantes, usualmente realizada com o propósito de humilhar um desafeto (bullying cibernético) ou como forma de vingança pelo término de relacionamento."[349]

Neste caso, o próprio provedor será o responsável pela análise e decisão acerca da exclusão de material que viola a intimidade sexual e pornografia dos usuários, sob pena de responsabilidade subsidiária. Registra-se que a vingança pornográfica teve um tratamento especial na Lei nº 12.965/2014, pois ofereceu "à vítima uma resposta mais rápida e eficaz do que a reservada a outros conteúdos infringentes" como a violação à honra do art. 19.[350]

Os requisitos para caracterizar a vingança pornográfica são: a) material que contenha nudez ou ato sexual; b) produzido em caráter privado; e c) disponibilizado sem a anuência de um dos participantes. Nesse sentido, cenas eróticas ou pornográficas para fins comerciais ou artístico não são abarcadas pelo art. 21 da Lei nº 12.965/2014.

---

348 SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 812.

349 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 831.

350 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 841.

O parágrafo único do art. 21 do MCI estabelece dois requisitos para a notificação de imagens, vídeos ou outros materiais contendo cenas de nudez ou atos sexuais: a) identificação específica do material ofensivo e b) verificação da legitimidade do pedido.

Diante do exposto, constata-se que o MCI, de forma geral, estabeleceu definições acerca da responsabilidade civil no âmbito dos provedores de aplicação, principalmente; com relação a legislação aplicável, ao marco inicial para o pedido de remoção de conteúdo supostamente ofensivo e identificação específica do conteúdo infringente.

A responsabilidade do art. 21 da Lei nº 12.965/2014 era o entendimento adotado pelo STJ até a publicação da lei. Ou seja, o provedor poderia ser responsabilizado se não indisponibilizasse o conteúdo considerado infringente, após a ciência da notificação extrajudicial acerca da publicação ofensiva. Diferente do disposto no MCI, a Corte não fazia distinção acerca da natureza do dano, se relacionado com a honra ou intimidade, para determinar se era necessário ordem judicial ou não.

No entanto, com a publicação do MCI, o legislador adotou dois tipos de responsabilidades a depender da natureza do bem jurídico lesado, se for a violação à honra (art. 19) ou à intimidade (art. 21)[351], configurando a responsabilidade pelo descumprimento de ordem judicial (art. 19) ou de simples notificação extrajudicial (art. 21). Contudo, observa-se que "os procedimentos (judicial e extrajudicial) de remoção de conteúdos não se excluem, pelo contrário, se complementam em busca da celeridade e eficiência na tutela dos direitos humanos em diálogo." [352]

A seguir é tratada a utilização dos mecanismos da responsabilização dos provedores de aplicações do MCI, mesmo antes da vigência da Lei nº 12.965/2014 (3.3.3).

### 3.3.3 A responsabilidade da Lei nº 12.965/2014, mesmo antes da vigência da lei

A Lei nº 12.965/2014 deu embasamento legal para as decisões judiciais acerca da responsabilidade das empresas provedoras de aplicações no âmbito dos danos gerados por conteúdo de terceiros, contudo, neste tópico se analisa o marco inicial utilizado pela jurisprudência do STJ para a aplicação da lei nos casos concretos que ocorreram antes e depois da publicação da Lei.

---

[351] CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues da Cunha e; COSTA, Carlos. 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, p. 186.

[352] CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues da Cunha e; COSTA, Carlos. 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, p. 205.

Após a pesquisa no site do STJ e o levantamento da quantidade de 1.149 processos judiciais ajuizados na Corte Especial contra a empresa Google, tendo como objeto a responsabilização da empresa por dano na internet, realizou-se uma triagem acerca dos processos que tiveram uma decisão de mérito de um órgão colegiado da Corte e chegou-se a 31 processos, conforme o Anexo.

A partir da análise dos processos do Anexo, verificou-se que os pedidos de remoção estavam relacionados com conteúdos postados em redes sociais (Orkut e Facebook), blogs, YouTube e ferramenta de pesquisa (Google Search). Destes processos, 4 abordavam a violação aos direitos autorais por meio das plataformas digitais. Ressalta-se que em 1 processos não foi identificado o local das postagens, conforme gráfico abaixo:

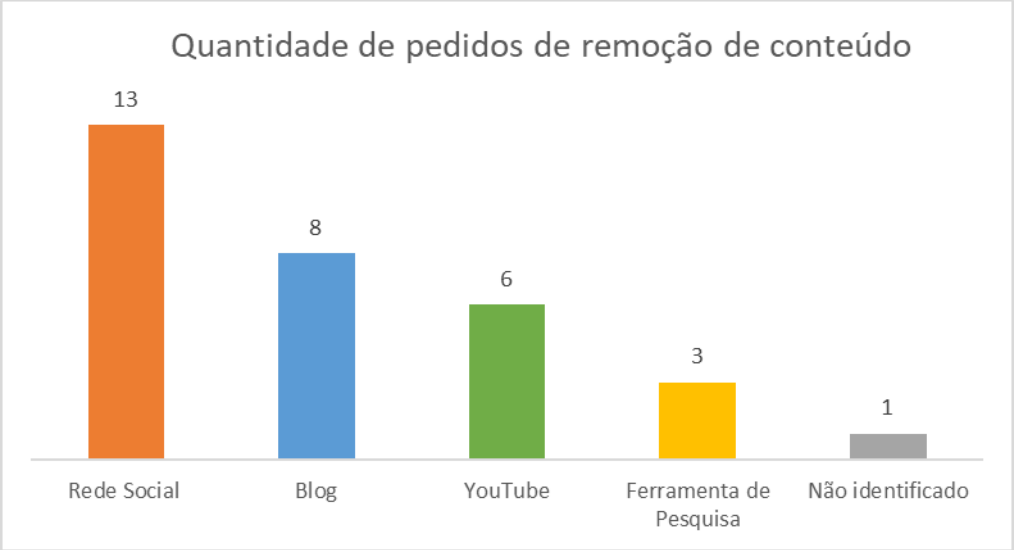


**Gráfico 3**: Quantidade de pedidos de remoção de conteúdo a partir de informações do Anexo (a autora, 2020)

O entendimento do STJ, antes da Lei n 12.965/2014, era de que se aplicava a responsabilidade subjetiva nos casos em que os provedores não retiravam o conteúdo supostamente ofensivo das plataformas após notificação do usuário, tanto nos casos de omissão em responder à notificação, quanto nas respostas afirmando que não encontrou motivos para retirar o conteúdo, respondendo de forma solidária com o autor.[353] Com a vigência do MCI, a responsabilidade ocorre somente após o não cumprimento de ordem judicial específica, nos casos do art. 19.

O MCI foi publicado em 24/04/2014 no Diário Oficial da União, porém a lei entrou em vigor 60 dias após a publicação oficial, nos termos do art. 32 da Lei nº

[353] SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 802.

12.965/2014. Nesse sentido, entende-se que a aplicação do MCI ocorreria somente após a entrada em vigor da lei, conforme o art. 1º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro[354] (LIDB) que dispõe "salvo disposição contrária, a lei começa a vigorar em todo o país quarenta e cinco dias depois de oficialmente publicada". Assim, infere-se que se aplica os dispositivos do MCI nos casos ocorridos após a publicação da Lei nº 12.965/2014 e para os fatos que ocorrem antes da entrada em vigor da Lei, aplica-se a jurisprudência consolidada do STJ.

No entanto, com o intuito de uniformizar o entendimento da Corte, ressalta-se que foram encontradas decisões do STJ aplicando a Lei nº 12.965/14 aos fatos que ocorreram antes da entrada em vigor da Lei. Em um recurso, o acórdão do STJ afirmou que "no caso concreto, muito embora a controvérsia tenha nascido antes da disciplina legal acerca do tema, penso que seria adequado aplicar, no que couber, as diretrizes apresentadas pela nova legislação", para se uniformizar a jurisprudência da Corte.[355] Um outro caso informa que a ação foi ajuizada em 08/04/2011, mas aplica o MCI no que tange ao requisito de ordem judicial para a retirada de conteúdo infringente, bem como a necessidade de indicação do localizador do URL.[356]

Destaca-se que o STJ não aplicou o MCI aos fatos ocorridos anteriormente a sua publicação na decisão do REsp nº 712.456/RJ. Neste recurso, o Google e o Facebook interpuseram agravo regimental contra decisão do TJ/RJ que condenou as empresas em ação indenizatória de danos morais por não retirada de conteúdo ofensivo após notificação extrajudicial da vítima. Ressalta-se que o Google sustentou a tese de que o "Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) é um fato novo, que deve ser considerado quando da prolação da decisão, mormente quando ressalta a ausência de responsabilidade do provedor caso não haja ordem judicial específica" que determine a exclusão ou fornecimento de dados. No entanto, os Ministros da Terceira Turma do STJ conheceram em parte dos agravos regimentais e negou-lhes provimento.

Segundo o STJ, com relação aos fatos pretéritos da Lei nº 12.965/2014, se for comprovado que os provedores tiveram ciência do conteúdo violador de direito e não agiram para a retirada, eles são responsáveis pelos danos decorrentes das ofensas.

---

354 BRASIL. **Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942.** Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 13 mar. 2020.

355 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.512.647/MG.** Relator Ministro: Luis Felipe Salomão, 13 de maio de 2015 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

356 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.698.647/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 06 de fevereiro de 2018 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

Após o MCI, a Segunda Seção firmou o entendimento de que a responsabilidade civil ocorre após descumprimento de ordem judicial. Assim, "na espécie, entretanto, malgrado não tenha havido ordem judicial para a remoção de conteúdo da internet, esse entendimento não tem a aplicação desejada pela agravante, ou seja, não tem o condão de afastar a sua responsabilidade civil". No caso concreto não foi possível aplicar a lei de forma retroativa. Contudo, o relator do recurso afirma que a nova legislação pode ser aplicada no que couber.[357]

Em outro caso, a Lei nº 12.965/2014 não foi aplicada diante da irretroatividade da norma jurídica do art. 5º, XXXVI da CF, pois "a referida lei entrou em vigor somente no dia 23/06/2014 e que a decisão atacada, bem como a ação originária foi ajuizada anteriormente a referida data (24/04/2014), inaplicável a espécie suas disposições legais."[358] Em outro recurso, o acórdão não aplicou o MCI, pois os fatos ocorreram em 2006, bem antes da entrada em vigor do MCI. Assim, o caso concreto deve ser analisado "à luz das regras vigentes na época dos fatos", conforme a interpretação da Corte.[359]

De acordo com o MCI, o marco inicial para o cumprimento do pedido de remoção é a ordem judicial. De acordo com o art. 19, a empresa provedora de aplicação somente será responsabilizada se após a decisão judicial, não tomar as providências para tornar o conteúdo indisponível, dentro dos limites técnicos e do prazo assinalado. Percebe-se que esta foi uma disposição importante para os provedores da internet, pois antes do MCI, a maioria das ações judiciais estudadas, seja no âmbito dos tribunais estaduais como do STJ, demonstrou que, geralmente, as empresas provedoras de aplicação eram condenadas nas ações de indenizações por danos morais se, após ciência do conteúdo ofensivo, não cumprissem o pedido extrajudicial da vítima para retirada da informação da plataforma.

Outro ponto relevante foi com relação ao prazo para cumprimento do pedido de remoção de conteúdo. Antes do MCI, o prazo para o cumprimento da notificação extrajudicial variava de acordo com cada juiz ou tribunal, que podia ser de 24 horas, 48

---

357 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no Agravo em REsp nº 712.456/RJ**. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 17 de março de 2016 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

358 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.677.736/MG.** Recorrente: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Recorrido: C.M.F. Autuado em: 14/12/2015.Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 03 de agosto de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 20 abr. 2020.

359 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.337.990/SP**. Recorrente: R.G.B e Google. Recorrido: os mesmos. Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 21 de agosto de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 maio 2020.

horas, 5 dias, imediatamente e até em prazo razoável, conforme REsp nº 1.337.990/SP, REsp nº 1.175.675/RS, REsp nº 1.186.616/MG e REsp nº 1.694.405/RJ. Não se tinha uma definição clara do que seria prazo razoável, contudo, o STJ pacificou o entendimento, por meio do REsp nº 1.406.448/RJ, o qual informou que o provedor, após comunicação acerca do conteúdo potencialmente ilícito ou ofensivo, deveria retirá-lo preventivamente no prazo de 24 horas e, após analisar a veracidade das informações, excluir o conteúdo de forma definitiva ou restabelecer o livre acesso caso seja constatado que as informações são infundadas, sob pena de responder solidariamente com o autor do dano por omissão.[360]

Agora, tal prazo deve ser definido na própria ordem judicial de remoção. Se por um lado, o disposto do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 pacificou alguns pontos controvertidos, por outro lado, acredita-se que prejudicou a própria vítima que somente terá seu pedido atendido se houver ordem judicial, caso o provedor de aplicação não atenda o pedido extrajudicial, como ocorreu na maioria dos casos estudados.

Diante do exposto, observa-se que em alguns casos o STJ aplicou a responsabilidade da Lei nº 12.965/2014 aos provedores de aplicação, mesmo antes da vigência da lei. A Corte não tinha um entendimento consolidado acerca do marco inicial para exigir o cumprimento dos requisitos estabelecidos no MCI. Segundo alguns acórdãos citados foi possível constatar que o STJ aplicou a referida lei nos casos sob o argumento "no que couber". Registra-se que seria mais adequado aplicar os dispositivos do MCI somente aos casos que ocorreram após a sua entrada em vigor, conforme preceituado pela LICC e no REsp nº 1.677.736/MG, REsp nº 712.456/RJ, REsp nº 1.337.990/SP e REsp nº 1.677.736/MG. Assim, se teria um entendimento mais uniforme acerca do termo inicial para a exigência da ordem judicial. Com relação a indicação da localização específica do URL do conteúdo específico tal exigência já era pacífica segundo a jurisprudência do STJ e, foi consolidada pela Lei nº 12.965/2014, podendo ser utilizada nos casos antes da vigência do MCI, conforme o próprio entendimento da Corte e não sob o fundamento do MCI.

A seguir é abordada a questão de que mera responsabilização dos provedores de aplicação pode não proteger o direito à privacidade, mas pode atenuar os danos advindos de conteúdo gerado por terceiros nos casos que o autor da publicação da informação é anônimo (3.4). Segue uma tabela com o resumo da jurisprudência, após

[360] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.406.448/RJ**. Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

o MCI, acerca da aplicação da responsabilidade da Lei nº 12.965/2014, mesmo antes da vigência da lei:

| Tribunal | Responsabilidade | Fundamento |
|---|---|---|
| STJ<br>REsp nº 1.512.647/MG<br>REsp nº 1.698.647/SP | Responsabilidade da Lei nº 12.965/2014, mesmo antes da vigência da lei | Aplica-se, "no que couber, as diretrizes apresentadas pela nova legislação", para se uniformizar a jurisprudência do STJ. Aplica-se o MCI no que tange ao requisito de ordem judicial para a retirada de conteúdo infringente, bem como a necessidade de indicação do localizador do URL. |
| STJ<br>REsp nº 712.456/RJ<br>REsp nº 1.677.736/MG<br>REsp nº 1.337.990/SP | Não aplicação da Lei nº 12.965/2014 para fatos que ocorreram antes da publicação da lei | Não é possível aplicar a lei de forma retroativa. Não aplicação da lei diante da irretroatividade da norma jurídica do art. 5º, XXXVI da CF. O caso concreto deve ser analisado à luz das regras vigentes na época dos fatos. |

**Tabela 8:** Jurisprudência, após o MCI, acerca da aplicação da responsabilidade da Lei nº 12.965/2014, mesmo antes da vigência da lei (a autora, 2020)

## 3.4 A responsabilização dos provedores de aplicação pode não contribuir para a proteção direito à privacidade na internet, mas ameniza os danos por conteúdo de terceiros

A responsabilidade dos provedores de aplicação pode não contribuir para a proteção da privacidade dos indivíduos pelos seguintes motivos: a) o autor da publicação ofensiva se beneficia com o anonimato e b) o provedor não é incentivado para desenvolver práticas internas para evitar o dano como indisponibilizar o conteúdo assim que tiver ciência, uma vez que a responsabilidade somente ocorrerá se não cumprir ordem judicial.

Por outro lado, a responsabilidade dos provedores pode mitigar os danos causados pela publicação de conteúdos ofensivos por duas razões: a) a empresa poderá arcar com a indenização de danos morais e b) obrigação em retirar o conteúdo infringente.

Nesse sentido, observa-se que a mera responsabilidade do provedor pelos danos na internet não protege o direito à privacidade, tendo em vista que não pune o verdadeiro autor da publicação do conteúdo ofensivo, ou seja, não evita a inserção de novas mensagens ilícitas ou ofensiva por terceiros. O verdadeiro autor do dano continua ileso às violações dos direitos fundamentais, sem nenhuma sanção aplicada. Além disso, promove a inércia do provedor em retirar o conteúdo supostamente ofensivo somente após ordem judicial.

Por outro lado, o MCI, ao instituir a responsabilidade dos intermediários, possibilita a reparação dos danos por meio do pagamento pecuniário caso não haja o cumprimento de ordem judicial. Além disso, garante a retirada do conteúdo da internet, cessando que a violação se perpetue no espaço cibernético. Se não fosse assim, talvez o conteúdo ilícito ou ofensivo continuaria disponível lesando o direito do indivíduo.

Apesar da possível indenização moral, a inserção de conteúdo ilícito e ofensivo traz danos irreparáveis à honra, imagem, intimidade e privacidade do indivíduo, por isso, entende-se que a utilização somente do instituto da responsabilidade dos provedores de aplicação não evita novas inserções difamatórias na rede. É necessário que haja uma ampla discussão no âmbito jurídico com o objetivo de encontrar novos instrumentos que possam contribuir para a proteção da privacidade dos indivíduos, ao lado da responsabilidade dos provedores de aplicação na indenização de danos morais.

A indenização pecuniária não apaga os conteúdos já divulgados e nem diminui o sofrimento decorrente dos danos gerados, mas é um meio coercitivo que obriga os provedores a retirar do ar os conteúdos ilícitos e ofensivos para assegurar os direitos constitucionais da proteção à privacidade.

Dessa maneira, a partir da análise das decisões proferidas nos 31 processos listados no Anexo, buscou-se estudar as propostas oferecidas pela legislação do MCI, pela doutrina e pelo entendimento jurisprudencial do STJ acerca da responsabilização das empresas provedoras de aplicação para a redução dos danos gerados pela publicação de conteúdo infringentes por terceiros. Observa-se que mesmo após a publicação da Lei nº 12.965/2014, os casos de violação aos direitos de personalidade na internet continuam aparecendo a cada dia, considerando que, na maioria deles, o provedor de internet acaba sendo o único responsável, uma vez que o anonimato da rede permite que o autor do conteúdo saia ileso de tal situação.

Registra-se que ao analisar os casos submetidos aos tribunais brasileiros percebeu-se que o autor da publicação do conteúdo poderia ser conhecido como nas matérias divulgadas em jornais, revistas e outros periódicos ou; anônimo, como na criação de perfil falso, e-mail ou comunidade nas plataformas da internet, por exemplo, Facebook, Blog, Twitter, Instagram  e YouTube.

Ressalta-se que a mera responsabilidade dos provedores não protege a privacidade dos indivíduos pelos danos causados pela publicação de conteúdos ilícitos ou ofensivos na internet, pois o verdadeiro autor das informações se beneficia pelo anonimato da rede. Dessa forma, observa-se que a solução encontrada pela jurisprudência e pelo

legislador no Brasil para amenizar os danos gerados por terceiros desconhecidos foi adotar um sistema de responsabilidade dos intermediários no caso de não cumprimento de notificação extrajudicial ou ordem judicial para retirada do conteúdo.

Assim, para demonstrar a ineficácia da responsabilização dos provedores de aplicação pelos danos de conteúdo gerado por terceiros na proteção da privacidade são estudados dois tópicos: o benefício do anonimato da rede como isenção da responsabilidade do autor do conteúdo ofensivo (3.4.1) e a responsabilidade das empresas provedoras de aplicação para mitigar os danos resultantes da violação aos direitos dos usuários (3.4.2).

### 3.4.1 O benefício do anonimato da rede como isenção da responsabilidade do terceiro que publica o conteúdo indevido na internet

Os mecanismos de comunicação utilizados no espaço cibernético, como e-mails e mensagens postadas nas redes sociais, permitem o anonimato uma vez que é possível enviar e-mails ou mensagens a partir de contas fantasmas ou com autoria desconhecida e, o sujeito anônimo responsável pela publicação do conteúdo danoso, muitas vezes, se beneficia pela isenção de qualquer responsabilidade, seja na esfera cível ou penal. Em alguns casos estudados, os juízes têm permitido que os provedores forneçam o IP de onde foi publicado o conteúdo ofensivo, porém, não se teve conhecimento se o IP serviu para localizar o autor da publicação.

Assim, a alternativa encontrada pelo indivíduo que teve seus direitos de personalidade violados é ajuizar uma ação cível contra a empresa provedora de aplicação responsável por hospedar informações na internet para conseguir excluir a matéria ofensiva da rede, diante do não conhecimento do autor que publicou os conteúdos infringentes. Ressalta-se que se a empresa de aplicação tivesse um mecanismo provisório de retirada do conteúdo considerado ilícito ou ofensivo, talvez o indivíduo não precisasse ajuizar uma ação judicial, pois teria o seu direito resguardado, como foi relatado no REsp nº 1.406.448/RJ.[361] Observa-se que muitas empresas, como o Google e o Facebook, informam que possuem um recurso de denunciar abuso em suas plataformas, no entanto, segundo o relato das vítimas em alguns casos judiciais, tais ferramentas não funcionam conforme o proposto.

[361] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 1.406.448/RJ**. Recorrente: Google e Recorrido: G.C.C.L.J. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

O espaço cibernético promove a pluralidade de opiniões com ampla liberdade. Se por um lado, a internet é um catalizador da liberdade de expressão, por outro, se torna um ambiente para abuso dessa liberdade na rede, especialmente, com o anonimato. Neste contexto, observa-se a diluição da inibição diante da sensação de invisibilidade por meio do anonimato, podendo resultar na prática de atos reprováveis a nível moral e jurídico que em outras situações não seriam exercidos, como "ameaças, calúnias, injúrias, difamações, fraudes e pornografia infantil são recorrentes exemplos que não esgotam o universo de infrações jurídicas que pululam na internet."[362] Aliás, recentemente, no campo da política no Brasil tem sido muito discutido o Projeto de Lei (PL) nº 2.630, de 2020 - Lei das Fake News[363], que visa instituir a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Fake News é o termo utilizado para as notícias falsas que circulam de forma massiva nas redes sociais. Com relação ao assunto registra-se que tramita no STF o Inquérito nº 4.781/DF que tem como objeto investigar as "notícias fraudulentas (fake news), falsas comunicações de crimes, denunciações caluniosas, ameaças e demais infrações [...] que atingem a honorabilidade e a segurança do Supremo Tribunal Federal [...] e a verificação da existência de esquemas de financiamento e divulgação em massa nas redes sociais." [364]

A decisão do Inquérito das Fake News, por meio das provas e dos laudos periciais apresentados, apontou para possível existência de uma associação criminosa conhecida como Gabinete do Ódio que é "dedicada a disseminação de notícias falsas, ataques ofensivos a diversas pessoas, às autoridades e às Instituições, dentre elas o Supremo Tribunal Federal, com flagrante conteúdo de ódio, subversão da ordem e incentivo à quebra da normalidade institucional e democrática." Por fim, a decisão do STF determinou, dentre outras, as seguintes medidas: buscas e apreensões de computadores, celulares ou outros materiais utilizados para disseminar as mensagens ofensivas; bloqueio de contas de redes sociais como Facebook, Twitter e Instagram; afastamento do sigilo bancário e fiscal; elaboração de laudos periciais pela autoridade policial acerca das práticas de infrações penais e a participação de associações criminosas para proliferação de crimes e fake news.[365]

---

362 ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 833.

363 BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 2.630, de 2020** – Lei das Fake News. Disponível em: https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141944 . Acesso em: 21 jun. 2020.

364 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Inquérito nº 4.781/DF.** Disponível em: http://portal.stf.jus.br/http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 21 jun. 2020.

365 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Inquérito nº 4.781/DF.** Disponível em: http://portal.stf.jus.br/http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 21 jun. 2020.

Dessa maneira, percebe-se que, à primeira vista, o objeto das fake news se assemelha com os danos gerados por publicação de conteúdo ilícito ou ofensivo por terceiros na internet. No entanto, observa-se algumas diferenças relevantes sobre os dois casos. A primeira distinção é com relação ao objeto da violação, enquanto os danos do MCI violam a honra e a intimidade de um indivíduo, os danos do PL das fake news estão ligados à conteúdos manipulados ou forjados contra indivíduos ou a coletividade. A segunda diferença é com relação à divulgação em massa das fake News (robôs), o que não ocorre nos casos de conteúdo publicado por terceiro. Por fim, a terceira distinção é sobre o tema do conteúdo, pois as fake News são notícias falsas, geralmente, de cunho político; enquanto que no MCI as mensagens ou postagens visam prejudicar o sujeito individual ou empresa buscando afetar a sua reputação social, vinculando seu nome, imagem, profissão a termos ofensivos e pejorativos, ferindo sua dignidade humana. Nos casos estudados do Anexo, as ofensas foram dirigidas à juiz, professor, sacerdote, apresentadora de televisão, atriz, piloto de fórmula 1, médico, deficiente e outros profissionais, não se restringindo à atividade política. O resumo sobre tais distinções segue na tabela abaixo.

| Principais diferenças | Danos decorrentes de conteúdos gerado por terceiros (art. 19 e 21 da Lei nº 12.965/2014 | Fake News (Projeto de Lei nº 2.630/2020) |
|---|---|---|
| **Objeto da violação** | conteúdo infringente que viola a honra (art. 19) ou a 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" (art. 21) | "conteúdo, em parte ou no todo, inequivocamente falso ou enganoso, passível de verificação, colocado fora de contexto, manipulado ou forjado, com potencial de causar danos individuais ou coletivos, ressalvado o ânimo humorístico ou de paródia" (art. 4, II) |
| **Divulgação** | por terceiro, geralmente, anônimo ou desconhecido | "por disseminadores artificiais: qualquer programa de computador ou tecnologia empregada para simular, substituir ou facilitar atividades de humanos na disseminação de conteúdo em aplicações de internet" (art. 4, V) |

| Principais diferenças | Danos decorrentes de conteúdos gerado por terceiros (art. 19 e 21 da Lei nº 12.965/2014 | Fake News (Projeto de Lei nº 2.630/2020) |
|---|---|---|
| **Tema do conteúdo** | Conteúdo diverso, geralmente, visa denegrir a imagem de uma pessoa física ou jurídica utilizando termos de baixo calão. | Geralmente, notícias falsas de cunho político, como depreende-se do artigo 4 e 23 a seguir: "rede de disseminação artificial: conjunto de disseminadores artificiais cuja atividade é coordenada e articulada por pessoa ou grupo de pessoas, conta individual, governo ou empresa com fim de impactar de forma artificial a distribuição de conteúdo com o objetivo de obter ganhos financeiros e ou políticos" (art. 4, VI). E, "as redes sociais devem tornar pública, em plataforma de acesso irrestrito e facilitado, dados sobre todos os conteúdos patrocinados ativos e inativos relacionados a temas sociais, eleitorais e políticos. (art. 23) |

**Tabela 9**: Comparação entre os danos da Lei nº 12.965/14 e as fake News do PL nº 2.630/20 (a autora, 2020)

Diante da importância do tema das fake News no Brasil, recentemente, o Tribunal Eleitoral Superior (TSE) firmou parceria com Facebook Brasil e WhatsApp Inc. para o combate à desinformação nas Eleições 2020. O documento contém uma série de ações a serem desenvolvidas pelas plataformas.[366]

Se por um lado, o anonimato na internet pode ser visto como essencial, pois possibilita que os indivíduos se exponham de forma livre, todavia, por outro lado, o anonimato pode ser um incentivo para transgressões considerando que o autor pode não sofrer as sanções da responsabilidade. Nesse sentido, entende-se que o anonimato na rede favorece a publicação e o compartilhamento conteúdos abusivos e ilícitos, sem respeitar os direitos dos indivíduos, "gerando um choque entre liberdade de expressão do autor da publicação e os direitos fundamentais da pessoa atingida."[367]

A questão do anonimato envolve a discussão de três pontos: 1) a livre manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato (art. 5º, IV da CF); 2) a vedação à censura (art. 5º, IX e § 2º do art. 220 da CF) e 3) o fornecimento dos registros necessários à apuração da autoria da publicação dos conteúdos infringentes.

366 TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **TSE assina parceria com Facebook Brasil e WhatsApp Inc. para combate à desinformação nas Eleições 2020**. 30 set. 2020. Disponível em: http://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2020/Setembro/tse-assina-parceria-com-facebook-brasil-e-whatsapp-inc-para-combate-a-desinformacao-nas-eleicoes-2020. Acesso em: 04 out. 2020.

367 GOULART, Gil; SILVA, Rosane Leal da. Construção colaborativa e multissetorial: o marco civil da internet e a inédita experiência de regulação no Brasil. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 16, n. 2, p. 201-222, jul./dez. 2015, p. 212.

Com relação ao primeiro tópico, observou-se que o MCI não faz qualquer menção a questão do anonimato na rede, porém a matéria é discutida em outras legislações brasileiras, pela doutrina e jurisprudência brasileira.

A Constituição brasileira veda o anonimato, nos termos do art. 5º, IV. Contudo, tal prática pode ser aceitável em outros países, conforme a seguir:

> Do mesmo modo, o anonimato no exercício da liberdade de manifestação do pensamento é permitido ou tolerado em certas nações, mas não no Brasil, onde a Constituição Federal o proíbe; *web sites* sobre prostituição, que divulgam informações a respeito de estabelecimentos e pessoas dedicadas ao comércio carnal, serão ou não lícitos conforme a prática seja ou não tolerada nos países em que domiciliados os ofertantes; a disponibilização na rede de informações a respeito de relacionamentos sexuais e afetivos entre pessoas do mesmo sexo, práticas cada vez mais comuns na sociedade moderna, pode ofender a moral de pessoas influenciadas por uma formação religiosa demasiadamente rígida, da mesma forma que a veiculação, pela Internet, da ideologia de certos cultos fanáticos não agrada a diversos grupos sociais.[368]

Em que pese a responsabilidade para retirada do conteúdo ofensivo recair sobre o provedor de internet, é necessário se buscar meios para identificar o autor da publicação para que seja resolvido o problema dos danos gerados pela divulgação de conteúdos ofensivos por anônimos, pois sem a identificação, o responsável pela divulgação poderá fazer nova publicação ofensiva. No âmbito do REsp nº 1.328.706/MG[369] acerca da violação de direitos autorais, em Nota de Esclarecimento, o Ministro do STJ afirma que o autor deveria buscar o responsável pela publicação, pois mesmo que se responsabilize o Google, o verdadeiro autor poderá publicar novamente amanhã ou depois (por outros meios que não sejam pelos serviços do Google). A empresa arcará com os custos, mas não tem obrigação jurídica de fazer ou não fazer por inexistência contratual, pois a providência decorre de ordem judicial. Os direitos autorais foram violados por quem disponibilizou o conteúdo.

Dessa forma, diante do preceito constitucional do art. 5º, IV da CF, entende-se que o direito da manifestação do pensamento deve ser mitigado nos casos com autor anônimo, principalmente, nos casos em que o indivíduo utiliza as plataformas digitais

---

368 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 131.

369 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.328.706/MG**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: B.I.D.C. Ltda. Autuado: 21/06/2012. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

para cometer atos ofensivos à uma pessoa violando os direitos de personalidades (honra, intimidade e vida privada) por meio de publicações de fotos, vídeos, comentários ou imagens difamatórios e injuriosos ferindo a dignidade como ser humano.

No âmbito do segundo tópico sobre a vedação à censura, o art. 5º, IX da CF dispõe que "é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença". E, ainda, segundo o art. 220 da Carta, "a manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição", sendo "vedada toda e qualquer censura de natureza política, ideológica e artística". Percebe-se que a censura nestas hipóteses está relacionada com as atividades exercidas pelos meios de comunicação social, como a imprensa. Todavia, na maioria dos casos analisados neste trabalho o autor anônimo não busca transmitir uma informação como representante de um veículo de comunicação. O objetivo do autor anônimo é criar um perfil falso com o intuito de ofender alguém. Mesmo se fosse para criticar uma pessoa ou empresa, entende-se que a identificação é necessária justamente para coibir os excessos da liberdade de pensamento, bem como assegurar "o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem", nos termos do art. 5, V da CF.

Por muitos anos, a Lei de Imprensa, publicada por meio da Lei nº 5.250, de 9 de fevereiro de 1967[370], regulou a liberdade de manifestação do pensamento e de informação. No entanto, todo o conjunto de dispositivos da Lei nº 5.250/1967 não foi recepcionado pela Constituição de 1988, nos termos da Arguição de Preceito Fundamental (ADPF) nº 130, julgada em 30/04/2009.[371]

A Súmula nº 221 do STJ afirma que "são civilmente responsáveis pelo ressarcimento de dano, decorrente de publicação pela imprensa, tanto o autor do escrito quanto o proprietário do veículo de divulgação." [372] Neste caso, observa-se que existe o controle editorial das matérias publicadas. Acerca do controle editorial ressalta-se que a responsabilidade do provedor poderá ser configurada quando for provado que o intermediário exerce controle editorial sobre as informações que são divulgadas na

[370] BRASIL. **Lei nº 5.250, de 9 de fevereiro de 1967**. Regula a liberdade de manifestação do pensamento e de informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5250.htm. Acesso em: 18 abr. 2020.

[371] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Arguição de Preceito Fundamental nº 130.** Requerente: Partido Democrático Trabalhista – PDT. Intimado: Presidente da República. Autuação em 19/02/2008. Órgão Julgador: Tribunal Pleno. Relator: Ministro Carlos Britto. Data de julgamento: 30/04/2009. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

[372] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 221**. Segunda Seção, julgado em 12/05/1999, DJ 26/05/1999). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 19 abr. 2020.

plataforma, como ocorre nas mídias tradicionais (jornais, revistas, periódicos) que respondem de forma concorrente com o autor da publicação quando veicula tal informação mesmo tendo ciência do teor ofensivo.[373]

Dessa forma, verifica-se que na maioria dos casos do Anexo o provedor de aplicação não exerce o controle editorial sobre as informações postadas em suas plataformas, pois os usuários podem criar livremente um perfil, um e-mail ou uma comunidade nas próprias plataformas digitais. Os conteúdos postados não passam pela aprovação do provedor que hospeda tais informações.

Por exemplo, a vedação à censura foi aplicada em uma reclamação interposta pelo Google perante o STF. Neste caso, a ação foi ajuizada contra a decisão da Turma Recursal Permanente de Belém/PA que determinou a retirada de seis matérias jornalísticas hospedadas em um blog mantido pelo Google que tratavam de opinião crítica acerca da atuação da Associação do Ministério Público do Estado do Pará – AMPEP. A Corte julgou procedente a reclamação e cassou o acordão questionado por ter restringido indevidamente a liberdade de expressão, violando, assim, o entendimento do STF firmado na ADPF nº 130.[374]

O terceiro item relaciona-se com o fornecimento dos registros necessários à apuração da autoria da publicação dos conteúdos infringentes. A questão referente a apuração de autoria na divulgação de conteúdos infringentes é um tema complexo, pois envolve a proteção de direitos em ambos polos, ou seja, a proteção dos direitos da personalidade (intimidade, vida privada, honra e imagem) de um lado e, a proteção dos dados pessoais dos usuários do outro, nos termos do MCI.

Segundo o art. 10 da Lei nº 12.965/2014, a lei buscou garantir a guarda e a proteção dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet[375], bem como de dados

---

373 COLAÇO, Hian Silva. Responsabilidade civil dos provedores de Internet: diálogo entre a jurisprudência e o marco civil da Internet. **Revista dos Tribunais**, RT Vol. 957, 2015, p. 12.

374 BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Reclamação nº 30.105/PA**. Reclamante: Google. Reclamado: Turma Recursal Permanente de Belém. Autuação em 03/04/2018. Decisão monocrática. Relator: Ministro Luiz Fux. Data de julgamento: 27/11/2018. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

375 A Lei nº 12.965/2014 apresenta alguns conceitos acerca de registos de conexão e de acesso, conforme o art. 5º, conforme a seguir:
Art. 5º Para os efeitos desta Lei, considera-se:
[...]
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;
[...]
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

pessoais e do conteúdo de comunicações privadas para resguardar a preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes envolvidas. Tais registros podem contribuir para identificação do usuário ou do terminal, contudo, somente poderão ser disponibilizados por meio de ordem judicial, nos termos do §1º do art. 10, conforme a seguir:

> O registro de aplicação é o conjunto de informações referente ao início e término de acesso a uma determinada aplicação na Internet, o que é, também, extraído a partir de um número IP. Trata-se, portanto, dos rastros – horário e data – de tudo aquilo que é transmitido na Internet, isto é, do seu conteúdo (camada de conteúdo), como um e-mail, um post em uma rede social, o upload de um texto em um blog, o download de um software, etc. [...]
> Com tais dados, obtém-se possivelmente a posição única e inequívoca de um computador conectado à Internet e, em tese, do seu usuário. Essa é a razão para o regime legal de retenção dos chamados logs de conexão e aplicação, a fim de identificar a autoria dos atos praticados na Internet por seus usuários[376].

Além disso, o art. 22 do MCI dispõe acerca da requisição judicial de registros, que é a possibilidade do indivíduo requerer ao juiz para que o responsável pela guarda forneça os registros de conexão ou de acesso a aplicações de internet "com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal". Ressalta-se que o requerimento precisa cumprir três requisitos: a) fundados indícios do ilícito; b) justificativa motivada para fins de investigação ou instrução probatória e c) informação sobre o período ao qual se referem os registros.

A Lei nº 12.965/2014 não é expressa sobre a responsabilidade do provedor pelo não fornecimento dos registros após ordem judicial, assim, tal questão pode ser fundamentada com base na obrigação de fazer (fornecimento dos registros), sob pena de multa diária, conforme disposto no art. 186 e 927 do CC e jurisprudência do STJ. Todavia, é possível aplicar as sanções do art. 12 do MCI (advertência, multa, suspensão temporária e proibição de exercício das atividades), caso o provedor não entregue os dados após ordem judicial, embora a guarda dos registros foi regulada pelo art. 10 (Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas),

---

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.

376 BIONI, Ricardo. **Proteção de dados pessoais**: a função e os limites do consentimento. Editora Forense, 2019, p. 223.

art. 13 (Guarda de Registros de Conexão) e art. 15 (Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações) do MCI.[377]

A regra é que os registros devem ser guardados sob sigilo para preservar o direito dos usuários à inviolabilidade das comunicações (art. 7º, II e III da Lei nº 12.965/2014), contudo, o MCI civil elencou as hipóteses em que é possível o fornecimento dos registros mediante ordem judicial, como nos casos de indícios de ilícito para fins de investigação criminal ou instrução probatória. Tal medida é relevante, pois apesar do sigilo dos dados cadastrais e de conexão ser protegido pelo direito à privacidade, tal direito pode ser mitigado diante de ato ilícito cometido, para evitar que o infrator permaneça no anonimato.[378] Dessa forma, percebe-se que de acordo com o MCI a regra é a proteção dos direitos da privacidade do autor anônimo das publicações ofensivas, a exceção é o fornecimento de registros de dados para apuração de ilícitos, o que poderia ocorrer nos casos de violação dos direitos da personalidade da vítima dos conteúdos ofensivos à sua reputação que violam a honra, imagem e intimidade.

Nesse mesmo sentido, entende-se que não há violação ao direito à privacidade do terceiro que publicou um conteúdo ofensivo uma vez que há abuso de direito por aquele que de forma anônima visa praticar um ato ilícito. Ou seja, "o usuário tem sua privacidade preservada enquanto faz uso adequado dos serviços. A manutenção de seu anonimato, em face de ato ilícito praticado, representaria verdadeiro abuso do exercício de seu direito à privacidade.[379]" Aliás, alguns provedores têm informado nas suas políticas internas, como o Yahoo e American Online (AOL), que os nomes e IP poderão ser revelados nas situações de difamação, para que a parte ofendida tenha conhecimento do autor do conteúdo e utilize tais dados para a defesa perante os tribunais.[380]

O que se busca com o fornecimento dos registros acerca das publicações ofensivas é obter os dados necessários para identificação e localização do autor para apurar eventual responsabilidade individual. Não se busca revelar o teor na íntegra do conteúdo de e-mails, mensagens e outras condutas do usuário infrator protegidos pelo sigilo do art.

---

377 JESUS, Damásio de. **Marco Civil da Internet**: comentários à Lei nº 12.965/2014, de 23 de abril de 2014. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 66.

378 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 60.

379 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 61.

380 JUNIOR, Irineu Francisco Barreto; LEITE, Beatriz Salles Ferreira. Responsabilidade civil dos provedores de aplicações por ato de terceiro na Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet). **Revista Brasileira de Estudos Políticos**. Belo Horizonte, nº 115, pp. 391-438, jul./dez. 2017, p. 417.

5, XII da CF, mas sim divulgar dados como o IP, endereço do local do computador, cadastro com nome, endereço para identificar o autor da publicação ilícita.[381]

O entendimento do STJ, antes do MCI, sustentava que o provedor deveria coibir o anonimato por meio da adoção de procedimentos que propiciem a identificação da autoria certa e determinada, sob pena da responsabilidade subjetiva por culpa *in omittendo*. Apesar de não exigir os dados pessoais para o cadastro nas redes sociais, o provedor, por meio do IP, pode rastrear os usuários que é considerada uma "medida de segurança que corresponde à diligência média esperada dessa modalidade de provedor de serviço de internet."[382]

Em outro recurso, o STJ expôs que é louvável que a rede social tenha uma ferramenta de denúncias, mas a mera disponibilização não é suficiente, pois é preciso apurar e resolver as denúncias, sob pena de se ter uma falsa sensação de segurança e controle. Ou seja, é preciso que a empresa adote mecanismos efetivos para resolver as reclamações efetuadas e fornece informações ao denunciante acerca dos procedimentos tomados.[383]

Contudo, após a Lei nº 12.965/2014, o STJ fixou o entendimento de que os provedores "devem manter um sistema minimamente eficaz de identificação de seus usuários, cuja efetividade será avaliada caso a caso."[384] A exigência do MCI de indicação clara e específica do localizador URL, sob pena de nulidade, serve como: a) garantia dos provedores acerca da proteção da liberdade de expressão e b) um critério seguro para avaliar o cumprimento das ordens judiciais de remoção de conteúdo.[385]

Diante do exposto, observa-se que apesar da vedação ao anonimato no exercício da manifestação de pensamento, bem como a requisição dos registros para apuração da autoria da divulgação dos conteúdos infringentes, o autor anônimo ainda se beneficia com a isenção da responsabilidade dos danos geradas pela publicação de conteúdos ofensivos na internet. Após a análise do anonimato, é exposto a alternativa

---

381 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 61.

382 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.816.616/MG**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: AMSM. Autuado: 09/04/2010. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 23 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 maio 2020.

383 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.308.830/RS**. Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: EB. Relatora: Min. Nancy Andrighi, 08 de maio de 2012 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

384 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.641.133/MG.** Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Recorrido: OM. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 20 de junho de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 maio 2020.

385 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.629.255/MG.** Recorrente: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Recorrido: MRS. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 22 de agosto de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 maio 2020.

de se responsabilizar os provedores de aplicação para reduzir os danos decorrentes da divulgação de conteúdos violadores de direitos (3.4.2).

### 3.4.2 A responsabilização das empresas provedoras de aplicação como forma de mitigar os danos à privacidade advindos de conteúdo publicado por terceiros anônimos

A responsabilização das empresas provedoras de aplicação ocorre pois, mesmo com a existência da legislação do Brasil e das políticas de uso acerca da remoção de conteúdo gerado por terceiro, tais instrumentos não são suficientes para evitar o dano causado ao indivíduo quando um terceiro publica um conteúdo infringente aos direitos de personalidade como honra, imagem, intimidade e privacidade.

Nestes casos, observa-se que a vítima das ofensas publicadas na rede, como desconhece a identidade do autor do dano, não encontra outra alternativa, senão ajuizar uma ação judicial contra o provedor da aplicação para que o mesmo exclua as informações consideradas infringentes. Nesse sentido, de acordo com o gráfico abaixo, formulado com base nas informações dos acórdãos listados no Anexo, observou-se que na maioria dos casos o autor era anônimo. Somente em 7 processos o autor que publicou o conteúdo ofensivo era conhecido, mas mesmo assim, a vítima ajuizou a ação de indenização de danos morais contra o provedor de aplicação para a retirada do conteúdo infringente, contudo, o STJ afastou a responsabilidade do Google.

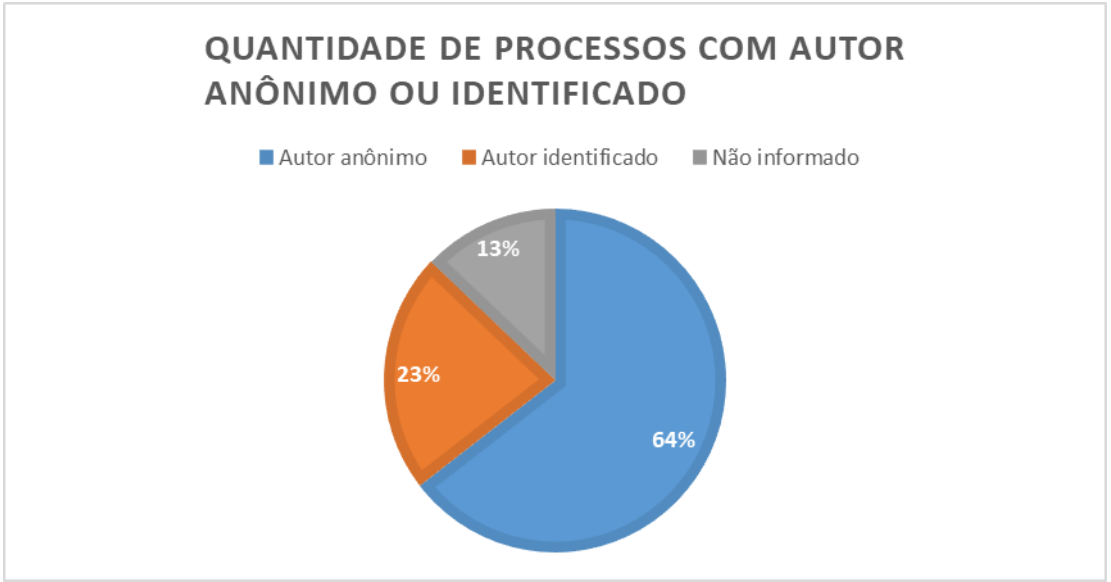


**Gráfico 4**: Quantidade de processos com autor anônimo ou identificado a partir de informações do Anexo (a autora, 2020)

Nestes casos, sabe-se que a autoria do conteúdo indevido não é o provedor de aplicação e que ele não detém o controle editorial e não tem a obrigação de fazer

monitoramento prévio das mensagens postadas em suas plataformas. Aliás, a jurisprudência do STJ é firme no sentido de que os intermediários não têm obrigação de fiscalizar todas as informações que circulam na rede como mensagens, fotos, vídeos, comentários. Dessa forma, o provedor de aplicação somente será responsabilizado pelos danos causados pelas publicações ofensivas se, após ordem judicial de remoção de conteúdo, for omisso no cumprimento da decisão judicial.

Contudo, observa-se que o poder de influência dos provedores de aplicação em retirar determinado conteúdo da internet é enorme, pois eles detêm mecanismos de exclusão das informações que estão contidas em suas plataformas. No entanto, apesar dessa ampla esfera de influência dos intermediadores na exclusão de informações nos seus serviços, os limites dessa esfera podem ser estabelecidos por instrumentos normativos estatais e pelas políticas de uso da própria empresa. Por exemplo, as políticas de uso do Google e Facebook estudados neste trabalho são voltadas para a proteção da liberdade de expressão e combate à censura, assim, um conteúdo pode não ser excluído da plataforma mesmo se forem inseridas por um perfil falso ou autor anônimo para proteger a liberdade de expressão. O estudo dos casos judiciais no Brasil demonstrou que nem sempre a ferramenta de denúncia de abusos serviu para excluir determinados posts, mensagens ou imagens que tinham como objetivo, unicamente, prejudicar à reputação de uma pessoa, com violações à honra e à intimidade.

Nas ações judiciais do Anexo percebe-se a tensão entre direitos constitucionais (liberdade de expressão e direito à informação *versus* dignidade da pessoa humana, intimidade, vida privada, honra e imagem). Tal conflito somente pode ser resolvido pelo princípio da proporcionalidade. A liberdade de expressão não é ilimitada, por isso, o usuário pode ser responsabilizado por eventuais abusos praticados na internet.[386] Nesse sentido, a reflexão acerca da ponderação dos direitos deve ser pautada na criação de um sistema de responsabilização que não prejudique a vítima com a perpetuação do dano advindo do conteúdo ofensivo e, por outro lado, não incentive o provedor de aplicação a excluir qualquer conteúdo (mensagem, foto, vídeo) da internet de forma discricionária, violando a liberdade de expressão e o discurso na rede. Alguns questionamentos surgem diante dessa tensão existente entre direitos constitucionais amplamente protegidos no Brasil, como: Cabe ao provedor a tarefa de julgar se um conteúdo é ou não ofensivo? A imposição normativa pode alterar o modelo de negócios das empresas no sentido que busca prevenir danos e adotar mecanismos de

[386] ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 833.

responsabilização pelos danos causados na internet?[387] Entende-se que em algumas situações o provedor de aplicação é capaz de determinar se um conteúdo tem como única finalidade violar direito de outrem da mesma forma que a empresa faz ao analisar se um usuário violou sua política de uso. Registra-se também que é possível que legislações nacionais estabeleçam regras a serem adotadas pelos modelos de negócios das empresas como forma de melhor garantir e proteger os direitos dos usuários, sem prejudicar o direito da empresa.

No mesmo sentido, se por um lado, a criação de um sistema de responsabilização voltada para a responsabilidade objetiva dos provedores de serviços, que visa proteger as vítimas, poderia incentivar políticas de monitoramento e censura dos conteúdos por parte dos provedores, bem como influenciar fraudes por parte dos usuários. Por outro lado, a ausência de responsabilização dos provedores por conteúdos ilícitos postados em suas plataformas estimularia comportamentos omissivos por parte dos provedores que não colaborariam para a retirada do conteúdo ilícito.[388]

A dificuldade em se encontrar o verdadeiro autor responsável pela publicação dos conteúdos infringentes conduz a vítima para que busque a retirada do conteúdo pela via judicial, bem como o ressarcimento por uma indenização contra a plataforma que permite a publicação por autores sem identificação.

O processo de identificação do usuário inicia-se pelas informações contidas no registro de aplicação acerca do início e término do acesso na Internet, a partir do número do Protocolo de Internet (IP). Dessa forma, com tais dados e IP é possível obter a posição de um computador conectado à internet e, em tese, seu usuário. Ou seja, quando um terceiro anônimo divulga conteúdos ofensivos acerca de uma pessoa por meio de um perfil falso pode ser possível identificar um usuário por meio de uma cadeia de acontecimentos, conforme a seguir:

> Por exemplo, se alguém utilizou um perfil fake em uma rede social para difamar outrem, ter-se-ia a seguinte cadeia de acontecimentos para identificar o usuário:
> i) o provedor de aplicação fornece, mediante ordem judicial, o endereço IP que postou tal conteúdo ofensivo;
> ii) com base nessas informações, torna-se possível requerer ao provedor de conexão, mediante ordem judicial, os dados cadastrais

[387] SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014, p. 793.

[388] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 49.

> do usuário e/ou a localização exata do terminal do computador que se conectou à Internet, utilizando-se o número IP previamente individualizado pelo provedor de aplicação;
> iii) assim, com a combinatória de tais dados, tornar-se-ia possível identificar o autor de tal delito contra a honra e, por conseguinte, a persecução criminal e civil dos mais diversos ilícitos praticados na rede.[389]

Por meio da análise dos casos judiciais do Anexo, não foi possível encontrar nenhuma informação acerca dos procedimentos adotados para que fossem encontrados os verdadeiros autores das publicações ofensivas. As decisões judiciais, na maioria dos casos, decidiram o seguinte: 1) afastar a condenação do provedor em danos morais, 2) excluir as astreintes por descumprimento de ordem judicial, 3) determinar que o provedor forneça os dados do IP após indicação das URL, 4) determinar a exclusão dos conteúdos ofensivos dos posts, blogs, rede social e 5) restringir a remoção aos URL citados.

As decisões que afastaram a condenação do provedor de aplicação no pagamento de indenização por danos morais tiveram como fundamento uma das hipóteses a seguir: a) ausência de notificação acerca do conteúdo infringente, b) ausência da localização específica da informação (URL), c) não se aplica a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, d) não se aplica a responsabilidade objetiva do art. 927 do CC e e) o provedor de aplicação não exerce monitoramento e controle prévio.

Ressalta-se que a responsabilidade dos provedores é a alternativa encontrada para cessar os danos que são gerados pela divulgação de mensagens, fotos e comentários ofensivos à reputação de alguém, principalmente, nos casos onde o autor não é identificado. Contudo, em alguns casos, verificou-se que mesmo com a autoria reconhecida, as vítimas ajuizavam ações indenizatórias contra o próprio provedor como forma de alcançar uma reparação pelos danos sofridos.

Sabe-se que a responsabilidade social é uma forma de repartição do ônus reparatório (loss shifting), diluindo assim o peso da reparação (loss spreading)[390], com o objetivo de amparar à vítima de forma mais efetiva e menos litigiosa, o que pode ocorrer por meio do repasse do ônus à coletividade de agentes potencialmente lesivos ou para a sociedade como um todo. Tais iniciativas podem ser vistas como o seguro de responsabilidade

[389] BIONI, Ricardo. **Proteção de dados pessoais**: a função e os limites do consentimento. Editora Forense, 2019, p. 223.

[390] SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade Civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. São Paulo: Atlas. 2007, p. 8.

por danos, que visa não identificar o culpado, mas administrar os danos que decorrem da vida em sociedade. Dessa forma, "uma das mais importantes formas de se proteger a pessoa, enquanto fim em si mesma, é a socialização dos riscos, mediante a atribuição da responsabilidade por danos causados."[391]

Em que pese o STJ não aplicar a responsabilidade objetiva aos provedores de aplicação, os motivos para a inclusão da responsabilidade dos intermediadores na Lei nº 12.965/2014 pode ter sido por duas razões: 1) dificuldade de localizar os responsáveis pelos atos ilícitos e 2) os provedores de aplicação podem ter melhores condições econômicas de arcarem com as indenizações pelos atos ilícitos. O primeiro motivo está relacionado com os dados cadastrais registrados de forma incompleta ou desatualizada, além dos números dos IP serem fraudados. Além disso, o rastreamento de usuários e conexões não é simples, necessitando, às vezes, ajuda de profissionais e especialistas em informática. A segunda razão é de natureza econômica, ou seja, geralmente, os autores das publicações ofensivas não têm capacidade econômica para arcar com as indenizações, por outro lado, os provedores de aplicação podem pagar pelas reparações de cunho moral.[392]

Assim, infere-se que o MCI buscou redistribuir os riscos gerados pelos danos advindos na internet, pois expressamente colocou a responsabilidade dos provedores da internet no texto da lei. Dessa forma, observa-se que a responsabilidade foi uma opção legislativa para repartir o risco social advindo com as novas tecnologias que pode ter sido orientada: a) pelo fato do sujeito responsável ter contribuído com sua atividade para a criação do risco, b) pela dificuldade de provar o verdadeiro culpado ou c) pela atribuição do responsável por um encargo da sociedade. Nesse sentido, percebe-se que "o risco aparece não como causa (rectius: fundamento), mas como efeito da opção legislativa, exatamente da mesma maneira que se poderia dizer que, na responsabilidade subjetiva, se atribui ao agente o risco derivado de sua conduta culposa."[393]

Apesar dos provedores, à primeira vista, não obterem qualquer vantagem com a conduta ilícita dos usuários, isto não pode servir de justificativa para os intermediários

---

391 BERGSTEIN, L. G. ; MARQUES, C. L. . Socialização de riscos e reparação integral do dano no direito civil e do consumidor no Brasil. **Conpedi Law Review**, v. 3, p. 250-278, 2017, p. 252.

392 LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 48.

393 SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade Civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. São Paulo: Atlas. 2007, p. 47.

da internet tenham uma conduta omissiva acerca do material ilícito e não adotem medidas técnicas apurar a identificação dos responsáveis pelas condutas ilícitas.[394]

Desta maneira, após o estudo da acerca da construção do conceito de responsabilidade das empresas de aplicação de internet por instrumentos jurídicos para proteger o direito à privacidade no Brasil; o próximo capítulo trata da adoção de um desenho regulatório responsivo como proteção do direito à privacidade ao reduzir os danos advindos de conteúdo gerado por terceiros na internet.

[394] LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 48.

# 4 A redução os danos advindos de conteúdo gerado por terceiros na internet pela adoção de um desenho regulatório responsivo

O espaço cibernético transpassa fronteiras e legislações nacionais, por isso, nas situações de danos causados por conteúdo gerado por terceiro sugere-se que o desenho regulatório aplicado aos provedores de aplicação da internet seja baseado na teoria da regulação responsiva, a qual propõe que a escolha da estratégia regulatória, acerca de quando se deve punir ou persuadir os regulados para que estes adotem os comportamentos desejados pelos reguladores, deve ser analisada em cada caso específico.

A obra clássica acerca da regulação responsiva é a "*Responsive Regulation: transcending deregulation debate*"[395] *de Ayres e Braithwaite, publicada em 1992. Contudo, observa-se que a teoria da regulação responsiva está em constante construção, seja por meio dos trabalhos de Braithwaite*[396]*, como também, por meio das contribuições doutrinárias de outros autores como a Regulação Realmente Responsiva*[397] *(2008) e o Diamante Regulatório*[398] *(2015).*

*A teoria da regulação responsiva proposta por Ayres e Braithwaite é uma proposta alternativa ao debate entre a regulação estatal (comando e controle) e a desregulação, pois se busca encontrar um caminho do meio entre o livre mercado e a regulação do governo. A mistura entre a regulação privada promovida pelas indústrias, empresas, indivíduos e a regulação estatal pode resultar em uma proposta interessante de interação entre o público e privado onde diversos atores (governo, empresas e cidadãos) se empenham em promover melhores escolhas políticas.*[399]

---

395 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992.

396 Outras obras de Braithwaite: **Responsive Excellence**. C. Coglianese (ed) Achieving Regulatory Excellence. Washington: Brookings Institution, 2017; **The essence of responsive regulation**. UBC. Law Review 44(3), 475-520, 2011; **Rewards and Regulation.** Journal of Law and Society 29(1), 12-26, 2002; **Responsive Regulation and Developing Economies.** World Development 34(5), 884-898, 2006; e **To Punish or Persuade: Enforcement of Coal Mine Safety.** Albany: State University of New York Press, 1985.

397 BALDWIN, Robert; BLACK, Julia. Really Responsive Regulation. **Blackwell Publishing**, 71(1) 59-94, 2008.

398 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 136-162, 2015.

399 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 3.

Nesse sentido, a escolha da teoria da regulação responsiva para regular o ambiente da internet na atuação dos provedores de aplicação ocorreu por causa dessa interação entre a regulação privada e pública como forma de encontrar soluções que atendessem tanto os interesses privados das empresas como os direitos dos cidadãos e dos governos, principalmente, com relação aos conteúdos publicados por terceiros na internet.

Dessa forma, dentre as teorias da regulação, entendeu-se que a teoria da regulação responsiva é a mais adequada para a compreensão da regulação dos provedores da internet, pois esta teoria busca aplicar a cooperação por meio do diálogo entre os reguladores e os regulados e, ainda, incentiva o comportamento responsivo por parte das empresas reguladas. Ou seja, as empresas e o governo podem discutir acerca da melhor estratégia para proteger o direito à privacidade dos cidadãos de um lado, sem violar os interesses particulares das empresas. Assim, os atores privados têm a liberdade para escolher as melhores medidas para alcançar os resultados almejados. Por exemplo, as políticas internas das empresas poderiam estabelecer regras mais claras acerca da remoção de conteúdos violadores de direitos, bem como criar mecanismos de solução de conflitos e suspensão temporária enquanto a empresa decidisse acerca da remoção ou não de determinado conteúdo. Um mecanismo similar, de solução amigável de conflitos, ocorre em plataformas de comércio online como mercado livre[400] e Ebay[401], quando um comprador e um vendedor têm problemas com a compra realizada. Ambas as empresas prezam para que os conflitos sejam resolvidos de forma amigável entre as partes ao invés de uma demanda judicial. Acredita-se que para o usuário é melhor resolver o conflito de forma amigável, pois evita o dispêndio financeiro, emocional e de tempo com uma futura demanda judicial. Além disso, a mera disponibilização

---

400 MERCADO LIVRE. Termos e condições gerais de uso do site. Disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Termos-e-condicoes-gerais-de-uso_1409 . Acesso em: 28 jul. 2020.
"O Mercado Livre firmou convênios e parcerias com diversas autoridades com o objetivo de promover e incentivar a solução amigável de controvérsias e evitar a judicialização de questões que podem ser resolvidas administrativamente, razão pela qual, os usuários aceitam e se comprometem a utilizar as ferramentas da plataforma (reclamação/ mediação) como primeiro meio para a solução de controvérsias decorrentes das compras e vendas realizadas no site Mercado Livre. Os usuários também poderão buscar a solução de controvérsias de consumo por meio do serviço www.consumidor.gov.br, mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é disponibilizado gratuitamente aos consumidores de todo o país."

401 EBAY. Disponível em: https://www.ebay.com/pages/br/help/buy/role-of-eBay.html . Acesso em: 28 jul. 2020.
"Muitas vezes, os problemas são ocasionados por mal-entendidos que podem ser solucionados com um conversa entre os usuários. Nossa primeira recomendação é que o comprador e o vendedor se comuniquem. Leia nossas diretrizes sobre como procurar informação de contato e se comunicar com a pessoa com quem você efetuou a transação. Se não conseguir resolver o problema depois de contatar o comprador ou o vendedor, fale conosco. Você poderá abrir um caso e ver que medidas estão sendo tomadas para resolver o problema. Se o comprador e o vendedor não conseguirem chegar a um acordo, o eBay poderá decidir o caso. O eBay poderá emitir um reembolso, reverter a venda ou exigir que o comprador pague pelo item."

de uma ferramenta que permita uma solução amigável de conflitos não impede que o usuário ajuíze uma ação judicial caso entenda que é o melhor caminho, ou seja, este mecanismo seria uma alternativa oferecida ao usuário. Tanto o Mercado Livre quanto o Ebay disponibilizam uma ferramenta de solução de controvérsias de forma administrativa onde os usuários podem tentar chegar em um acordo acerca do conflito e, em último caso, a empresa poderá decidir a controvérsia.

De acordo com a teoria da regulação responsiva, somente após a não colaboração dos regulados é que o regulador aplica os mecanismos de comando e controle de punição como advertências, multas, sanções e a penalidade máxima de revogação da outorga, nos casos das licenças concedidas pelo poder público.

Assim, para se estudar a adoção de um desenho regulatório responsivo como proteção do direito à privacidade ao reduzir os danos advindos de conteúdo gerado por terceiros na internet são estudados os seguintes tópicos: a construção de um sistema de normas baseado na autorregulação da regulação responsiva como forma de garantir a privacidade (4.1) e a incorporação dessas normas ao modelo de negócios dos provedores de aplicação para reduzir os danos cibernéticos (4.2).

## 4.1 A construção de um sistema normativo de autorregulação responsiva para a proteção da privacidade

A construção de um sistema de normas no âmbito da internet para reduzir os danos advindos dos conteúdos gerados por terceiros pode fornecer os melhores resultados ao se adotar a teoria da regulação responsiva baseada na autorregulação, na responsabilidade social e na recompensa dos atores regulados.

Nesse sentido, a teoria de Ayres e Braithwaite propõe um modelo de regulação baseado na pirâmide regulatória que estabelece de forma escalonada a intervenção regulatória estatal se o regulado continuar descumprindo as demandas regulatórias. Assim, para demonstrar a construção de um sistema de normas com intuito de garantir a proteção do direito à privacidade no espaço cibernético são analisados, a partir dos elementos da teoria responsiva, os seguintes itens: a teoria responsiva como método para o desenho regulatório proposto (4.1.1); a autorregulação dos entes privados considerando a limitação da regulação estatal (4.1.2); o senso de responsabilidade dos atores da internet baseado na cooperação fortalece a proteção da privacidade dos indivíduos (4.1.3) e a recompensa do Estado na adoção de comportamentos desejáveis

na proteção da privacidade pelos atores da internet (4.1.4). Esses quatro pontos demonstram a formação de um sistema normativo baseado na regulação responsiva como forma de proteger a privacidade nos danos gerados por publicação de conteúdos ofensivos na internet.

### 4.1.1 A teoria responsiva como método para o desenho regulatório proposto

A regulação responsiva é conduzida por diferentes formas e graus de regulação. Ou seja, os governos precisam diferenciar as motivações dos atores regulados, pois o comportamento das empresas vai direcionar a estratégia regulatória, com maior ou menor grau de intervenção do governo.

A regulação estatal pode promover a governança do mercado privado por meio de delegações das funções de regulação para grupos de interesse, pode desregular a competição de empresas reguladas ou pode regular as empresas. A noção de responsividade é baseada na ideia de que a intervenção estatal escalonada ajuda a construir formas de regulação do mercado menos intrusivas e de delegação. Ressalta-se que a responsabilidade responsiva pode obter os benefícios do livre mercado como o mínimo de intervenção estatal e regulamentação das instituições, por exemplo, por meio da cooperação, diálogo e criação das próprias políticas internas das empresas, sem abdicar da responsabilidade do governo em corrigir a falha do mercado, como no caso das sanções e punições estabelecidas pelo Estado nas situações de descumprimento de leis pelas empresas.[402]

A construção da teoria da regulação responsiva baseou-se nos conceitos de persuasão e punição pelo ente regulador. A persuasão está relacionada com a cooperação do regulado, por outro lado, a punição é a medida mais drástica que o regulador pode aplicar nos casos de descumprimentos de lei e normas. Dessa maneira, para Ayres e Braithwaite, a política regulatória que mistura a persuasão (cooperação) e a punição tende ser mais efetiva para atingir os objetivos regulatórios.[403]

Dessa maneira, no âmbito na internet observa-se que quando os objetivos regulatórios são voltados para a proteção de privacidade dos indivíduos, a adoção do desenho regulatório responsivo baseado na cooperação e diálogo pode ser uma alternativa para reduzir os danos advindos com a publicação de terceiros. Por exemplo, quando

[402] AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 4.

[403] AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 5.

um indivíduo notifica a empresa que existe um conteúdo supostamente ofensivo na sua plataforma, há um indício de que um terceiro publicou um conteúdo que pode violar direito de outrem. Neste caso, a empresa poderia disponibilizar ferramentas para suspensão temporária do conteúdo ou abertura de solução de controvérsias extrajudicial. Segundo a lei brasileira, o provedor de internet pode ser responsabilizado se não retirar o conteúdo supostamente ofensivo após ordem judicial.

De acordo com a teoria responsiva, a estratégia regulatória baseada totalmente na persuasão e na autorregulação é explorada quando os atores são motivados pela racionalidade econômica. Enquanto a punição é cara, a persuasão tem custo mais baixo. Dessa forma, a estratégia da punição desperdiça recursos na litigância judicial que poderiam ser gastos com o monitoramento e a persuasão.[404]

Nesse sentido, "a lei será, assim, um interdito que tem um custo e deve ser posta em marcha, dentro de estratégias de enforcement (constrangimento legal)" que visa obter um grau de conformidade com a regra do comportamento que a sociedade acredita ser eficiente, considerando que o enforcement tem alto custo.[405]

No entanto, é preciso encontrar o equilíbrio entre a persuasão e a punição, pois no modelo de punição, quando os reguladores tratam os indivíduos como essencialmente mal-intencionados se dissipa a vontade dos atores bem intencionados. Por outro lado, o problema com o modelo de persuasão, com base nos indivíduos de boa-fé e motivados a cumprir a lei, é que existem aqueles que são mal-intencionados e buscam tirar vantagem da situação.[406]

A intervenção estatal é mais sobre as regras do jogo do que sobre os regulados, conforme a seguir:

> É preciso elucidar a função da lei com outro enfoque. Enquanto sua forma é proibir ou coagir, a sua função ser a regra do jogo. A lei deve favorecer o jogo, permitindo que cada agente econômico, cada ser racional, maximize suas utilidades. No lugar de suplementá-la com uma planificação, uma disciplina, o que se deve fazer é calcular o seu enforcement. O seu lastro não pode ser outra coisa, mas algo que lhe dê força. O enforcement é o elemento principal. A lei não existe sem ele. Por ser elástica a lei, tanto a sua aplicação como o enforcement

404 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 19.

405 LOPES, Othon de Azevedo. **Fundamentos da Regulação**. Editora Processo, 2018, p. 143.

406 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 25.

> podem ser calculados. Daí a importância do cálculo de custo, da utilidade da lei, ou seja, da ação sobre o ambiente.[407]

De acordo com a teoria responsiva, o ambiente regulatório é formado pelo diálogo constante entre o regulador e o regulado. Assim, a efetividade da regulação ocorre quando o ambiente regulatório proporciona que o regulado cumpra de forma voluntária as leis e as regras.[408] Desta forma, no ambiente cibernético, por ausência de um órgão central regulador, observa-se que os elementos da teoria responsiva podem contribuir para a criação espaço da internet mais seguro para os indivíduos e também podem protegem os interesses das empresas e dos Estados, pois a regulação responsiva incentiva o diálogo e a cooperação entre os atores envolvidos.

No âmbito dos dois modelos de regulação: dissuasão (*deterrence)* versus conformidade (*compliance)* com relação ao cumprimento das leis, a questão crucial é quando persuadir e quando punir. Enquanto para a primeira corrente as empresas somente obedecerão às leis por meio de sanções rígidas, a segunda acredita que a persuasão assegura a *compliance* com a lei.[409] Os mecanismos de *compliance* podem ser aplicados dentro da empresa de forma a estabelecer procedimentos acerca dos atores envolvidos, conforme a seguir:

> Pode surgir, no entanto, um déficit de legitimidade e racionalidade a exigir uma melhora cognitiva e procedimental para a formulação de modelos de observação exteriores como meios de comunicação e aprendizagem dentro dos círculos envolvidos, como forma de atingir as associações, as autoridades públicas de controle e comunidade científica. Um exemplo pode dar-se no direito societário, em que a empresa pode ser forçada a internalizar conflitos exteriores da sociedade, para acolher interesses dos consumidores, dos trabalhadores e do público em geral, criando estruturas reflexivas internas dentro das empresas que permitam a criação de uma consciência organizacional para sensibilizar as pessoas jurídicas sobre os efeitos sociais da maximização de sua racionalidade própria. É o caso dos mecanismos de *compliance.*[410]

No Estado, a compliance é uma questão de escolha, então, existe uma pequena diferença entre a obrigação vinculante e a não vinculante. Apesar de alguns Estados

---

407 LOPES, Othon de Azevedo. **Fundamentos da Regulação**. Editora Processo, 2018, p. 144.

408 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 25.

409 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 19.

410 LOPES, Othon de Azevedo. **Fundamentos da Regulação**. Editora Processo, 2018, p. 115.

desejarem agir com compliance, nem todos são capazes. Alguns Estados podem não conseguir induzir a mudança de comportamento dos cidadãos. O grau de intervenção política necessário para implementar a compliance varia de acordo com a resistência e o número de atores que precisam mudar o comportamento, ou seja, pode ser mais fácil para o Estado influenciar o comportamento do setor privado do que órgãos paraestatais ou atividades públicas.[411] Os mecanismos de compliance podem ser formados por sistemas de monitoramento, sanções, sanções de terceiros, compromissos financeiros e compromissos da empresa.[412]

Diante dessa dualidade entre os dois modelos e considerando que grande número de atores empresariais existentes, em variados contextos, se enquadra no modelo de cidadão responsável; prefere-se a persuasão à punição como estratégia de primeira escolha. Adotar a punição como estratégia é inviável, contraproducente e pode minar a boa vontade daqueles com o compromisso com a conformidade com as regras. Além disso, as empresas desafiam o espírito da lei por meio das lacunas e, com isso, o Estado tende a prescrever mais leis e regras.[413] Na internet, o modelo de cidadão responsável pode ser uma meta a ser alcançável, pois os usuários e alguns países têm se posicionado sobre os malefícios que podem ocorrer com o uso indevido da internet, como fraudes, publicação de conteúdos ilegais, compartilhamento de dados pessoais e violação de direitos. Por isso, se todos os atores envolvidos na internet (empresas, usuários, governos, sociedade civil) atuarem de forma responsável para a proteção dos direitos, se terá como preferência a persuasão à punição na regulação da internet.

No entanto, a teoria responsiva tem limites como: a) a não atuação dos atores para implementarem as regras com intuito de proteger os direitos dos indivíduos, b) o desinteresse dos provedores da internet em desenvolverem mecanismos responsivos que protejam a privacidade dos usuários e que excluam os conteúdos ofensivos das plataformas, c) a ausência do diálogo e cooperação entre os Estados e os outros atores com o objetivo de encontrarem soluções para a proteção de direitos e d) a não participação da sociedade civil. Observa-se que a autorregulação deu certo nos estudos empíricos de Braithwaite no âmbito das empresas farmacêuticas, das empresas de mineração de carvão, das agências regulatórias australianas e no lar de idosos. No

411 HAAS, Peter M. "Why Comply, or Some Hypotheses in Search of an Analyst." **Studies in Transnational Legal Policy**, 29, 1997, p. 21-48. HeinOnline, p. 23.

412 VAN TULDER, Rob; KOLK, Ans; WELTERS, Carlijn. International codes of conduct and corporate social responsibility: can transnational corporations regulate themselves? Transnational Corporations, vol. 8, nº 1. 1999, p. 155.

413 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 26.

Brasil, as técnicas da regulação responsiva foram adotadas no modelo de prestação de serviços pelas empresas privadas como a Anatel e a ANEEL, conforme explicações dos próximos itens.

Após abordar de forma sucinta a teoria responsiva como método para o desenho regulatório proposto, se analisa a importância da autorregulação dos entes privados considerando que a regulação estatal é limitada (4.1.2).

### 4.1.2. Autorregulação dos entes privados tendo em vista a limitação da regulação estatal

A autorregulação ocorre quando as empresas elaboram o seu próprio conjunto de regras e normas, por exemplo, é um mecanismo comum quando se trata da responsabilidade social corporativa como os códigos de conduta das empresas. O crescimento significativo da responsabilidade social corporativa global tem intrigado o dinamismo entre os atores da sociedade civil e as corporações multinacionais, como o UN Global Compact.[414] O termo responsabilidade social corresponde aquelas medidas adotadas pela empresa que, apesar de não serem impositivas por normas legais, visam respeitar princípios éticos como os direitos humanos, o meio ambiente ou fins filantrópicos. As políticas internas das empresas podem internalizar as normas e as leis públicas, mas também podem inserir regras de um bom cidadão como proteção do meio ambiente ou direitos trabalhistas, por meio de padrões ou guias.[415] Os padrões são utilizados como medidas de conduta, os princípios são orientação para os atores e os guias são usados para sugerir uma direção da conduta em condições de incerteza.[416]

Os códigos de conduta podem ser criados por diversas empresas, organizações internacionais, ONGs e associações de empresas. Além disso, tem uma ampla variedade, pois pode tratar de assuntos sociais (condições de trabalho e indústria), meio ambiente e assuntos genéricos (consumidores, ética, direitos humanos, requerimentos legais). Ainda, podem tratar de assuntos organizacionais, questões geográficas e medidas e rotulagem.[417] Ressalta-se que o desenvolvimento dos códigos aponta para um fenômeno

---

414 RUGGIE, John Gerard. Reconstituting the Global Public Domain - Issues, Actors, and Practices. **European Journal of International Relations** (EJIR). SAGE Publications and ECPR-European Consortium for Political Research, Vol. 10(4): 499–531. 2004, p. 499.

415 SHAFFER, Gregory C. How Business Shapes Law: A Socio-Legal Framework. **Connecticut Law**, Review. 45, 2009, p. 164.

416 BRAITHWAITE, John; DRAHOS, Peter. **Global Business Regulation**. Cambridge University Press. Cambridge, United Kingdom. 2000, p. 19.

417 VAN TULDER, Rob; KOLK, Ans; WELTERS, Carlijn. International codes of conduct and corporate social responsibility: can transnational corporations regulate themselves? **Transnational Corporations**, vol. 8, nº 1. 1999, p. 155.

novo na formulação e implementação dos códigos: a formação de coalizões entre as empresas, organizações internacionais e outros atores demonstrando a cooperação entre os atores para diferentes resultados.[418]

Ressalta-se que a governança privada emerge em nível global por meio das interações entre os atores privados de um lado e a sociedade civil e os atores estatais de outro por meio de arranjos institucionais que estruturam o comportamento dos atores em uma área específica.[419] A governança privada tem sido documentada por diversos setores econômicos globais, por exemplo, ISO, códigos de conduta e boas práticas. [420]

Os códigos de conduta podem ser elaborados por atores sem fins lucrativos para orientar ou restringir o comportamento das empresas ou ser criados pelas próprias empresas que visam influenciar outros atores ou buscam implantar uma autorregulação voluntária. Os códigos também têm um papel importante na relação entre setores públicos e privados, pois as empresas tendem a resistir às regulações e leis excessivas do governos por serem vistas como restrição à liberdade de ação das empresas.[421]

No âmbito dos provedores de aplicação da internet, a autorregulação é caracterizada pelas políticas de uso das próprias empresas que servem para descrever os direitos e as obrigações dos usuários com relação ao uso dos seus serviços. Quando se tem falhas no cumprimento dessas regras privadas, elas podem ser exigidas por meio da intervenção estatal.

Assim, a proposta da autorregulação adotada neste trabalho é como um meio alternativo que visa complementar a regulação estatal, com o intuito de contribuir para a redução dos problemas advindos com a internet. Dessa forma, a autorregulação não é a solução para resolver todos os conflitos cibernéticos. O que se propõe com o incentivo à autorregulação dos entes privados é uma estratégia para minimizar os danos gerados com a publicação de conteúdos ofensivos na internet.

A autorregulação não é vista como uma regulação estatal, pois não envolve uma ordem direta do governo. A autorregulação está relacionada com uma atuação mais responsiva da empresa, ou seja,  é uma estratégia opcional que o governo pode

---

418 VAN TULDER, Rob; KOLK, Ans; WELTERS, Carlijn. International codes of conduct and corporate social responsibility: can transnational corporations regulate themselves? **Transnational Corporations**, vol. 8, nº 1. 1999, p. 174.

419 FALKNER, Robert.Private environmental governance and international relations: exploring the links. **Global environmental politics**, 3 (2). LSE Research Online. pp. 72-87. 2003, p. 72.

420 FALKNER, Robert.Private environmental governance and international relations: exploring the links. **Global environmental politics**, 3 (2). LSE Research Online. pp. 72-87. 2003, p. 73.

421 VAN TULDER, Rob; KOLK, Ans. Setting new global rules? TNCs and codes of conduct. **Transnational Corporations**, Vol. 14, No. 3. December 2005, p. 4.

adotar em um contexto particular e pode ser adaptada e utilizada para alcançar os objetivos do governo ou por co-regulação.[422] Dessa forma, observa-se que o conceito de autorregulação não é único, pois pode ser definido de diferentes maneiras, como: iniciativa das indústrias em formular e cumprir as regras e códigos de condutas internos sem o envolvimento do governo, soft-law, acordos coletivos não legais, acordos bilaterais entre empresas e governos, adoção unilateral de padrões, co-regulação, volutarismo, quasi-regulação, quasi-lei. [423]

A regulação que governa os impactos sociais e o meio ambiente das empresas e mercados globais sem a atuação estatal é uma nova dimensão da regulação empresarial global. O crescimento dessa regulação reflete a expansão da autoridade legítima na economia global, além do estado, e a utilização de mecanismos regulatórios alternativos pelas empresas, como autorregulação, instrumentos baseados no mercado e soft-law. Em resposta ao ativismo social global, muitas empresas adotaram padrões regulatórios voluntários para evitarem excesso de regulação ou para proteger a sua reputação e marca.[424]

A autorregulação é um tipo de meta-regulação. A meta-regulação engloba a governança a partir da colaboração, parcerias e redes. Neste caso, o estado, a legislação e a regulação de comando e controle não é necessariamente dominante, e certamente não é o único mecanismo de regulação. Os Estados, empresas, ONGs e sociedade podem constituir diversas redes de governança em diferentes aspectos da vida social e econômica. A meta-regulação pode adotar qualquer tipo de regulação seja por meio de ferramentas das legislações nacionais ou por autorregulação (associação profissional de autorregulação), métodos não legais de autorregulação interna das empresas (códigos de conduta), regulação nacional por meio de legislação firmada por entidades transnacionais (União Europeia), dentre outras. É importante que a meta-regulação ceda espaço para que a empresa encontre o melhor caminho para atingir os objetivos das empresas com a proteção dos valores de responsabilidade social da regulação.[425]

As ONGs têm atuado ativamente na verificação do compliance do Estado nos acordos do meio ambiente, como o Greenpeace, além de fazerem pressão para o

---

422 BLACK, Julia. Decentring Regulation: Understanding the Role of Regulation and Self-Regulation in a 'Post-Regulatory' World. **Current Legal Problems.** 54. 10.1093/clp/54.1.103, 2001, p. 114.

423 BLACK, Julia. Decentring Regulation: Understanding the Role of Regulation and Self-Regulation in a 'Post-Regulatory' World. **Current Legal Problems**. 54. 10.1093/clp/54.1.103, 2001, p. 116.

424 VOGEL, David. Private Global Business Regulation. **Annu. Rev. Polit. Sci.** 11:261–82. 2008, p. 261.

425 PARKER, Christine, Meta-Regulation: Legal Accountability for Corporate Social Responsibility. In: Doreen McBarnet, Aurora Voiculescu and Tom Campbell, eds., The New Corporate Accountability: Corporate Social Responsibility and the Law, **Cambridge University Press**, 2007.

cumprimento dos compromissos internacionais. Ainda, as ONGs vigiam as atividades privadas, suplementando as atividades das agências nacionais.[426] O aumento dos padrões regulatórios privados tem crescido com relação à proteção ambiental, direitos trabalhistas e privacidade dos dados pessoais, principalmente, por causa das pressões públicas e ameaça da regulação. Assim, o aumento da autorregulação nos diversos setores é uma importante fonte para a governança global, pois é um mecanismo para se alcançar as decisões coletivas sobre os problemas transnacionais com ou sem a participação do governo.[427]

A combinação de autorregulação e regulação estatal pode ser melhor, para continuar melhorando o comportamento dos regulados, do que uma estratégia regulatória singular.[428] Depois da tragédia do incêndio na fábrica de roupas em Bangladesh em 2012, diversas marcas de vestuários europeias, varejistas e ONGs finalizaram o acordo vinculante conhecido como *Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh* o qual obriga os varejistas a pagarem as inspeções nas fábricas de Bangladesh para implementação dos padrões de segurança. O *Bangladesh Worker Safety Initiative* foi outra iniciativa similar firmada pelos varejistas americanos. Observa-se que nenhuma das duas iniciativas foi imposta pela lei, nem pelo altruísmo da indústria. Apesar de ser possível que a virtude tenha motivados os altos executivos, estas duas iniciativas de autorregulação foram tentativas racionais de melhorar as relações públicas dos negócios, evitar as críticas e qualquer regulamentação estatal onerosa.[429]

A teoria da regulação responsiva de Ayres e Braithwaite foi construída considerando as estratégias da pirâmide regulatória formada pela autorregulação, autorregulação forçada, regulação de comando com punição discricionária e regulação de comando com punição não discricionária. As figuras abaixo demonstram as opções disponíveis para escalonar a intervenção regulatória a partir de um caminho alternativo entre a autorregulação e a regulação de comando e controle do governo, conforme a seguir:[430]

---

426 HAAS, Peter M. "Why Comply, or Some Hypotheses in Search of an Analyst." **Studies in Transnational Legal Policy**, 29, 1997, p. 21-48. HeinOnline, p. 34.

427 VOGEL, David. Private Global Business Regulation. **Annu. Rev. Polit. Sci.** 11:261–82. 2008, p. 262.

428 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 136-162, 2015, p. 148.

429 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. Monash University Law Review, vol. 41, n. 1, p. 136-162, 2015, p. 161.

430 AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation**: Transcending the Deregulation Debate. Oxford, UK: Oxford University Press, 1992, p. 39.

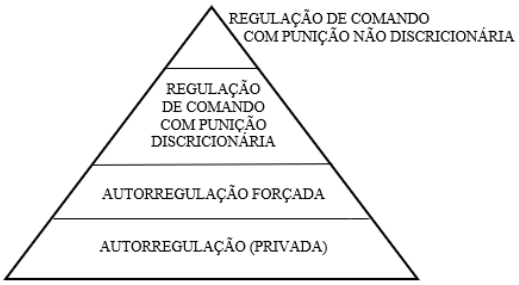


**Figura 1**: Pirâmide de Estratégias (AYRES e BRAITHWAITE, 1992, p. 39)

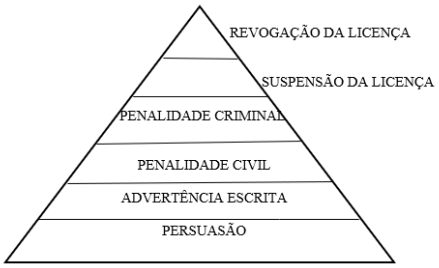


**Figura 2**: Pirâmide de Sanções (AYRES e BRAITHWAITE, 1992, p. 35)

A base da pirâmide, chamada de autorregulação, tem como característica a persuasão e cooperação entre o regulador e o regulado. É a camada onde está a maior parte das regras e normas regulatórias que os regulados devem seguir sem serem coagidos por meios de punições. As camadas intermediárias são formadas por gradação de penalidades, das mais leves às mais severas, ou seja, advertência escrita, penalidade civil, penalidade penal e suspensão da licença. No topo da pirâmide, último nível, estão os dispositivos legais mais rígidos que implicam infrações e punições nas situações de descumprimento das regras e normas anteriormente aplicadas.[431]

Diante da ilustração da pirâmide, percebe-se que a autorregulação privada ocupa a maior parte das normas regulatórias da regulação responsiva, pois o objetivo é priorizar a criação das regras pelos próprios regulados em detrimento das intervenções estatais. Nesse sentido, buscou-se analisar alguns instrumentos normativos elaborados pela União Europeia e pelo Brasil para demonstrar a iniciativa e o incentivo à autorregulação com relação aos conteúdos online e da atuação dos intermediários da internet. A escolha pela União Europeia ocorreu por causa de algumas publicações acerca da autorregulação dos entes privados para a proteção do direito à privacidade na internet.

No âmbito da União Europeia foram encontrados dois normativos da Comissão Europeia que incentivam a autorregulação das plataformas online: 1) Comunicação acerca do Combate aos conteúdos ilegais online - Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online; e 2) Recomendação sobre medidas para combater de forma eficaz os conteúdos ilegais online.[432]

[431] AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation**: Transcending the Deregulation Debate. Oxford, UK: Oxford University Press, 1992, p. 39.

[432] COMMISSION, European. **Política de Conteúdo Ilegal nas Plataformas Online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/illegal-content-online-platforms. Acesso em 01 mai. 2020.

De acordo com a Comunicação acerca do Combate aos conteúdos ilegais online - Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online, de 28/09/2017, as propostas legislativas europeias têm sido complementadas por uma série de medidas não legislativas como Código de Conduta para combater o discurso de ódio online, Memorando de entendimento sobre a venda de mercadorias de contrafação, Guia para Práticas Injustas no Comércio, ações conjuntas das autoridades nacionais no âmbito da Rede de Cooperação na Defesa do Consumidor. A Comissão Europeia também reforçou às plataformas online que as mesmas devem atuar de forma mais responsável e intensificar os esforços de autorregulação, com vista à remoção dos conteúdos ilegais, conforme a seguir:

> A Estratégia europeia para uma **Internet melhor para as crianças** é uma iniciativa de **autorregulação** destinada a melhorar o ambiente online para as crianças e os jovens, tendo em conta os riscos de exposição a materiais como os conteúdos com cenas de violência ou de abuso sexual ou o assédio online (cyberbullying).
> Nas suas comunicações de 2016 e 2017, a Comissão sublinhou a necessidade das plataformas online **atuarem de forma mais responsável e intensificarem os esforços de autorregulação** à escala da UE, com vista à remoção dos conteúdos ilegais. Além disso, a Comissão comprometeu-se a reforçar a coordenação dos diferentes **diálogos setoriais com as plataformas e a ponderar a necessidade de orientações para os procedimentos formais de notificação e ação.** Essa coordenação deverá ser assegurada em sinergia, e sem prejuízo dos diálogos já em curso e dos trabalhos iniciados noutras áreas, nomeadamente no âmbito da Agenda Europeia para a Segurança, ou no domínio dos discursos ilegais de incitação ao ódio.[433]

É importante ressaltar que, na prática, a Comunicação acerca do Combate aos conteúdos ilegais online não é um instrumento vinculante, pois visa formular orientações para a atuação das plataformas online acerca das responsabilidades no armazenamento de conteúdos ilegais. Nesse sentido, tais recomendações não altera o sistema normativo aplicável e também não contém normas vinculantes. O objetivo é promover as boas práticas na luta contra os conteúdos ilegais e a cooperação entre as plataformas e as autoridades para a remoção rápida e eficaz para proteção dos direitos individuais. No entanto, os tribunais e as autoridades competentes, em conformidade com o direito europeu e o nacional, podem emitir ordens ou decisões administrativas

[433] COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

vinculantes que obriguem as plataformas online a removerem ou bloquearem o acesso aos conteúdos ilegais.[434]

Ainda, segundo os relatórios da Comissão Europeia, de junho de 2017, as iniciativas setoriais apontam para alguns progressos, como no caso de discursos ilegais de incitação ao ódio que indicaram um aumento das remoções de conteúdo de 28% para 59%, segundo uma amostra realizada no período de 6 meses. Além disso, verificam-se melhorias com relação à rapidez com que os conteúdos foram removidos. Nesse sentido, entende-se que "a abordagem não regulamentar pode produzir resultados, em especial quando conjugada com medidas destinadas a facilitar a cooperação entre todos os operadores interessados", conforme a seguir:

> Desde a criação do Fórum da UE sobre a Internet para combater os conteúdos terroristas, cerca de 80% a 90% dos conteúdos sinalizados pela Europol foram removidos. Relativamente ao material pedopornográfico, o sistema de linhas diretas INHOPE registou, já em 2015, uma taxa de remoção de 91% num período de 72 horas, sendo que 1 em cada 3 conteúdos é removido num período de 24 horas.
> Os vários diálogos setoriais em curso revelaram também a existência de uma grande semelhança de procedimentos entre os diversos setores no que se refere à detecção, identificação, remoção e prevenção do recarregamento, conclusões que contribuíram para fundamentar a presente comunicação.[435]

Segundo a Recomendação sobre medidas para combater de forma eficaz os conteúdos ilegais online, de 1/3/2018, o documento foi construído e consolidado com base na estrutura de acordos voluntários firmados entre os provedores de serviços de hospedagem e outros prestadores de serviços. Além disso, a Recomendação aborda diversos mecanismos de persuasão e cooperação da regulação responsiva, como a adoção de medidas proativas, transparência, salvaguardas, proteção contra o comportamento abusivo de má fé e cooperação com diversos atores (provedores, estados membros, sinalizadores de confiança que são os trusted flaggers).[436]

---

[434] COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

[435] COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

[436] Os "sinalizadores de confiança" são entidades especializadas, com competências específicas em matéria de identificação de conteúdos ilegais, e estruturas dedicadas à detecção e identificação desses conteúdos online.

Na prática, os documentos acerca da remoção de conteúdos ilegais elaborados pela União Europeia são orientações para as plataformas online, não são instrumentos normativos com força vinculante. A Comissão Europeia ainda está avaliando como enquadrar a remoção de conteúdo ilegal no contexto do Digital Services Act, como parte de uma estrutura legal regulatória acerca das responsabilidades dos serviços de informações. A proposta para o Digital Services Act é parte da Estratégia Digital Europeia (European Digital Strategy) para fortalecer os serviços digitais. Assim, a Comissão iniciou a consulta pública para as organizações e os cidadãos europeus e não europeus até 08/09/2020.[437]

Por exemplo, o Código de Conduta para combater o discurso de ódio online é um compromisso voluntário assumido pelas empresas de TI, não é um documento legal. O Código não concede direitos ao governo ou às empresas para remover qualquer conteúdo online. A abordagem de autorregulação do Código tem provado ser uma ferramenta de política efetiva para alcançar o progresso rápido entre os empresários, pois uma política sozinha não é suficiente e nem a única solução para evitar a proliferação dos discursos de ódio.[438]

O Código de Conduta foi lançado em maio de 2016 junto com quatro grandes empresas de tecnologia da informação (Facebook, Microsoft, Twitter e YouTube) para lidar com a rápida proliferação do discurso online racista e xenófobo. O Código se baseou na cooperação entre a Comissão Europeia, plataformas de tecnologia da informação, organizações da sociedade civil e autoridades nacionais. Além disso, treinamentos e workshops foram organizados pelas empresas (Google, Facebook, Twitter) e stakeholders relevantes. O objetivo do Código é atender os pedidos de remoção de conteúdo ilegal de forma rápida, ou seja, em torno de 24 horas. Até 22/06/2020, mais quatro empresas, além das citadas, aderiram ao Código: Instagram, Dailymotion, Snapchat e Jeuxvideo.com. A implementação do Código é realizada por meio do monitoramento de uma rede de organizações da sociedade civil localizadas em diferentes países europeus que, por meio de uma metodologia comum, testam como as empresas aplicam o código na prática. Ressalta-se que a interpretação da lei acerca

COMMISSION, European. **Recomendação da Comissão, de 1/3/2018, sobre medidas para combater, de forma eficaz, os conteúdos ilegais online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-recommendation-measures-effectively-tackle-illegal-content-online . Acesso em 01 mai. 2020.

437 COMMISSION, European. **The Digital Services Act.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package . Acesso em 19 ago. 2020.

438 COMMISSION, European. **Código de Conduta para combater o discurso de ódio online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1135 . Acesso em 19 ago. 2020.

do que é ilegal é de responsabilidade das cortes nacionais. No entanto, as empresas de TI devem agir de acordo com as leis nacionais para combater o racismo e xenofobia.[439]

No Brasil, alguns estudos apontam que as técnicas da regulação responsiva têm sido adotadas por algumas agências reguladoras, ainda que de forma embrionária, como no caso da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) no modelo de prestação de serviços pelas empresas privadas.[440] Cabe ressaltar que as agências reguladoras no Brasil, apesar de serem entidades públicas, elas estabelecem as normas para o setor privado. Nesse sentido, observa-se que as agências reguladoras no Brasil têm incentivado a autorregulação privada das empresas que atuam no setor específico.

Por exemplo, a ANEEL, no âmbito do Projeto de Fiscalização Estratégica[441] do setor elétrico, utiliza mecanismos preventivos para graduar as ações de fiscalização, por meio do escalonamento da pirâmide: 1) conformidade voluntária (monitoramento), 2) diálogo setorial (análise das demandas), 3) comprometimento (acompanhamento) e 4) punições (ação fiscalizadora). O monitoramento e o diálogo setorial são mecanismos de autorregulação, localização na base da pirâmide, pois ocorrem a partir da percepção dos consumidores e dos desligamentos forçados com relação à qualidade da distribuição e transmissão da energia. Os avisos dos consumidores (reclamações) indicam a necessidade de melhoria na qualidade de prestação de serviços e pode influenciar as ações da empresa por meio de mecanismos preventivos e solução de problemas. A regulação responsiva serve para atuar de forma preventiva, ou seja, a divulgação para a sociedade das empresas que têm maior número de reclamações sobre um serviço é um aspecto de responsividade e pode impactar diretamente nas ações das empresas para a solução dos problemas. Neste caso, a autorregulação privada está presente, pois a empresa de energia elétrica pode adotar ações práticas para atender a solução dos problemas relatados pelos consumidores. O papel da ANEEL é monitorar as ações que as empresas adotam para resolver os problemas, somente em último caso, a agência pode aplicar as punições por descumprimento. Essa permissividade de que as empresas privadas podem agir de forma livre e autônoma para resolver os problemas é

---

439 COMMISSION, European. **Código de Conduta para combater o discurso de ódio online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1135 . Acesso em 19 ago. 2020.

440 SILVA, João Marcelo Azevedo Marques Mello de. **A Regulação Responsiva das Telecomunicações: Novos horizontes para o controle de obrigações pela Anatel.** Revista de Direito, Estado e Telecomunicações. Brasília, v. 9, n.1, p. 183-208, maio de 2017, p. 206. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/rdsr/article/view/19207 . Acesso em: 01 fev. 2020.

441 ANEEL - Fiscalização Estratégica: A nova metodologia de fiscalização dos serviços de distribuição e transmissão de energia elétrica. Disponível em http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/ficalizacao_estrategica-evento-03-03-2016.pdf . Acesso em 29 jul. 2020.

uma característica da autorregulação, baseada no diálogo e cooperação com os atores. A empresa age de forma responsiva para solucionar um problema e evita sofrer as sanções e punições características de uma regulação de comando e controle.

Nos casos da Anatel, com relação à televisão paga, portabilidade de número e leilões de 4G para realocação de frequência de radiodifusão, a utilização da regulação responsiva é uma tendência a ser confirmada pelo aumento no uso de arquiteturas regulatórias descentralizadas no setor de telecomunicações no Brasil.[442] Por exemplo, no Brasil, a teoria responsiva foi importante no âmbito dos dois leilões da telefonia 4G, pois impediu a judicialização dos processos. Apesar das agências reguladoras serem órgãos públicos, elas têm competência para regular o setor privado das empresas de telefonia. Assim, quando a Anatel incentiva o uso de elementos da regulação responsiva está permitindo que as empresas privadas exerçam a autorregulação privada por meio do diálogo e cooperação.

O primeiro leilão foi em 2012 e buscou realocar a distribuição de serviços de frequência 2.5 GHZ para serviços de telefonia celular de operadoras que utilizavam os padrões 4G. O segundo leilão, para abertura de espaço para tecnologia 4G, ocorreu em 2014 e teve como propósito a realocação de canais analógicos de frequência 700 MHz. A diferença do desenho regulatório entre os dois leilões impactou diretamente nos resultados obtidos entre os dois leilões. No leilão de 2014, pautado na regulação responsiva, não houve ações judiciais, pois a Anatel permitiu que as empresas apresentassem propostas e soluções; e a Agência homologou a negociação prévia firmada entre as partes. Neste caso, percebe-se que houve diálogo, negociação e acordo entre as partes envolvidas. O papel da Anatel foi somente homologar o que as empresas privadas decidiram. No leilão anterior de 2012, foram ajuizadas diversas ações, pois a Agência não autorizou a negociação prévia entre os diversos atores envolvidos, ou seja, a Anatel decidiu de forma unilateral.[443] Neste leilão, a Anatel agiu de forma impositiva, sem permitir que as empresas privadas encontrassem uma solução mais adequada, por isso, diversas ações judiciais foram ajuizadas em resposta ao descontentamento com a decisão da agência reguladora.

Em outros casos brasileiros, sugere-se a adoção responsiva para melhor atender os objetivos regulatórios como no setor de águas (recursos hídricos e saneamento

[442] ARANHA, M. I. Telecommunications Regulatory Design in Brazil: Networking around State Capacity Deficits. **Economia Pubblica**, v. 25, n. 2, p. 83-105, 2016, p. 101.

[443] ARANHA, M. I. Telecommunications Regulatory Design in Brazil: Networking around State Capacity Deficits. **Economia Publica**, v. 25, n. 2, p. 83-105, 2016, p. 99.

básico)[444], ferroviário de transporte de carga[445] e na segurança de barragens de rejeitos de mineração.[446] Entende-se que todos estes exemplos relacionam-se com a autorregulação privada por ser exercida pelas empresas privadas específicas de cada setor regulado. O papel das agências reguladoras, apesar de serem públicas, se limita a permissão ou não dos elementos da regulação responsiva pelos entes privados, como autorregulação, cooperação, diálogo para alcançar os objetivos regulatórios.

Ainda, pode-se citar também a presença de elementos da regulação responsiva, como a autorregulação, em outros setores como dos dados pessoais e da internet. No âmbito dos dados pessoais, um dos mecanismos de proteção da privacidade é a autorregulação, ou seja, "a necessidade de regras para a disciplina é preenchida por normas provindas de fontes não-estatais como, por exemplo, códigos de conduta adotados por associações de classe ou grupos de empresas."[447]

Com relação ao Marco Civil da Internet, observa-se que a lei adotou alguns princípios de autorregulação definidos pela regulação responsiva como: adoção de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais (padronização da infraestrutura da internet definida por organizações internacionais como o sistema nomes de domínio e endereços na internet) e estímulo de boas práticas para a preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede (art. 3º, V), natureza participativa da rede (art. 3º, VII) e liberdade dos modelos de negócios promovidos na Internet, desde que não conflitem com os princípios do MCI.

O art. 3º, V do MCI refere-se aos parâmetros regulatórios formulados pela Anatel e diretrizes do Comitê Gestor da Internet (CGI.br)[448] acerca das normas técnicas

444 ANDRADE, N. R. Regulação Responsiva no Setor de Águas: Propostas de Aperfeiçoamento do Desenho Regulatório Responsivo Brasileiro. **Revista de Direito Setorial e Regulatório**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 41-60, outubro, 2018, p. 54.

445 MÉLO FILHO, M. A. Da regulação responsiva à regulação inteligente: uma análise crítica do desenho regulatório do setor de transporte ferroviário de cargas no Brasil. **Revista de Direito Setorial e Regulatório**, Brasília, v. 6, nº 1, p. 144-163, maio 2020.

446 ABU-EL-HAJ, G. F. Aplicação de regulação responsiva e redes de governança na regulação da segurança de barragens de rejeitos de mineração no Brasil. **Revista de Direito Setorial e Regulatório**, Brasília, v. 6, nº 1, p. 68-98, maio 2020.

447 DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais.** Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 365.

448 Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br foi criado pela Portaria Interministerial MCT/MC nº 147, de 31 de maio de 1995. De acordo com o art. 1º do Decreto nº 4.829, de 3 de setembro de 2003, o CGI.br tem como atribuições, dentre outras: I - estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil; II - estabelecer diretrizes para a organização das relações entre o Governo e a sociedade, na execução do registro de Nomes de Domínio, na alocação de Endereço IP ( Internet Protocol ) e na administração pertinente ao Domínio de Primeiro Nível ( ccTLD - country code Top Level Domain ), " .br ", no interesse do desenvolvimento da Internet no País; [...] IV - promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais, para a segurança das redes e serviços de Internet, bem assim para a sua crescente e adequada utilização pela sociedade; V - articular as ações relativas à proposição de normas e procedimentos relativos à regulamentação das atividades inerentes à Internet; [...] VII - adotar os procedimen-

para o bom funcionamento da internet e para a adequada prestação de serviços e aplicações na internet, nos termos do art. 6º do Decreto nº 8.711, de 11 de maio de 2016 (Regulamento da Lei nº 12.965/2014). Como por exemplo, a velocidade da conexão da internet das prestadoras de telefonia celular não deve ser inferior a 40% da velocidade que foi ofertada ao cliente, conforme o art. 21 e 23 da Resolução nº 575, de 28/10/2011 da Anatel.

Ressalta-se que os parâmetros técnicos definidos pela Anatel e CGIbr devem seguir os padrões internacionais. Estes padrões podem ser definidos por organizações internacionais, por exemplo, a padronização da infraestrutura da internet é estabelecida por meio de duas organizações: a) Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN)[449] e a) Internet Engineering Task Force (IETF)[450]. A ICANN é uma corporação sem fins lucrativos que coordena o sistema nomes de domínio (Domain Name System - DNS) e endereços na internet (IP). A IETF é uma comunidade internacional aberta que desenvolve padrões para a arquitetura e operação da internet. Por exemplo, o Registration Data Access Protocol (RDAP) é um padrão para consultas de informações sobre registros de recursos Internet como nomes de domínio, endereços IP e números de sistema autônomo (ASN).[451]

De acordo com o art. 12 da Lei nº 12.965/2014, as infrações com relação a Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas são: advertência com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas, multa, suspensão temporária e a proibição de exercício das atividades que envolvam os atos previstos no art. 11. As sanções com relação à guarda de registros de conexão e a guarda de registros de acesso a aplicações de internet são aplicadas considerando "a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência" (art. 13, §6º e 15, §4º).

No âmbito do art. 12 e 13, percebe-se uma gradação de penalidades a serem aplicadas no caso de descumprimento da lei, assim como na pirâmide da regulação

---

tos administrativos e operacionais necessários para que a gestão da Internet no Brasil se dê segundo os padrões internacionais aceitos pelos órgãos de cúpula da Internet, podendo, para tanto, celebrar acordo, convênio, ajuste ou instrumento congênere; [...]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4829.htm Acesso em: 29 jul. 2020.

449 Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN). Disponível em: https://www.icann.org/resources/pages/what-2012-02-25-pt Acesso em: 29 jul. 2020.

450 Internet Engineering Task Force (IETF). Disponível em: https://www.ietf.org/about/ Acesso em: 29 jul. 2020.

451 MOREIRAS, Antonio e PATARA, Ricardo. Fascículos sobre a infraestrutura da internet. Endereços IP e ASNS: alocação para provedores internet. NIC.BR. CGI.BR. Disponível em: https://cgi.br/media/docs/publicacoes/13/fasciculos-sobre-a-infraestrutura-da-internet-endere%C3%A7os-ip-e-asns-alocacao-para-provedores-internet.pdf Acesso em: 29 jul. 2020.

responsiva. Contudo, o MCI estabelece que as sanções podem ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, mas não estabelece uma ordem para aplicação das sanções, ou seja, é possível aplicar uma multa ou suspensão de atividade sem antes aplicar a advertência. A advertência com prazo para adoção das medidas corretivas é o primeiro alerta que o regulado não cumpriu com as regras estabelecidas.

Em termos jurídicos, pode-se dizer que as sanções do art. 12 e 13 do MCI têm implicações práticas nos casos concretos, ou seja, é possível aplicar multa quando um provedor não fornece registros e dados telemáticos após ordem judicial. Por exemplo, no Recurso em Mandado de Segurança nº 63.200/PR[452], o STJ negou provimento ao recurso da empresa em face do acórdão do Tribunal Regional Federal (TRF) da 4ª Região que aplicou a multa à empresa por descumprimento de decisão judicial que determinou a quebra de sigilo telemático em investigação criminal e o fornecimento de dados da conta de e-mail. Após inúmeros descumprimentos, houve bloqueio judicial, via BacenJud, no valor de R$ 5.010.000,00 (cinco milhões e dez mil reais) da empresa.

Por outro lado, no Recurso Especial nº 1.626.449/PE[453], o STJ não deu provimento ao recurso da União contra o acórdão que afastou a multa do art. 12 do MCI imposta ao Facebook, pois segundo o acórdão recorrido não restou caracterizado as infrações do art. 10 e 11. "A União aponta ofensa aos arts. 2º, 3º, 10, 11 e 12 da Lei nº 12.965/2014, defendendo a validade da multa aplicada, haja vista que houve o descumprimento da decisão judicial de quebra de sigilo telemático". O caso foi favorável ao Facebook que impetrou mandado de segurança contra o bloqueio judicial da multa no valor total de R$ 1.200.000,00 com fundamento no art. 12, II da Lei nº 12.965/2014.

Observa-se que a Lei nº 12.965/2014 não deu ênfase às medidas de autorregulação da regulação responsiva uma vez que ao longo da lei percebe-se que há somente duas menções relacionadas como a autorregulação: a) participação social nas políticas públicas (art. 25, V) e b) a colaboração para o uso da internet no Brasil (art. 2, IV). Assim, na prática, o MCI está mais pautado em regras de punição do que baseada em cooperação e diálogo dos atores regulados.

As diretrizes para a atuação do Poder Público no desenvolvimento da internet no Brasil, conforme o inciso I e II do art. 24 da Lei nº 12.965/2014, são: a)

---

[452] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso em Mandado de Segurança nº 63.200/PR**. Relator: Min. Feliz Fischer, 14 de maio de 2020 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 17 ago. 2020.

[453] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.626.449/PE**. Relator: Min. Joel Ilan Paciornik, 14 de junho de 2018 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 17 ago. 2020.

"estabelecimento de mecanismos de governança multiparticipativa, transparente, colaborativa e democrática, com a participação do governo, do setor empresarial, da sociedade civil e da comunidade acadêmica" e b) participação do CGI.br. Além disso, o inciso V do art. 25 dispôs que as aplicações de internet de entes do poder público devem buscar o "fortalecimento da participação social nas políticas públicas". Nas disposições finais, o parágrafo único do art. 29 informa que cabe ao poder público, em conjunto com os provedores e a sociedade civil, fornecer informações para a "definição de boas práticas para a inclusão digital de crianças e adolescentes."

Na prática, ainda não se tem informação acerca da colaboração entre o Estado, os provedores e a sociedade civil no Brasil para a criação de um manual de boas práticas, como foi feito na União Europeia por meio da "Política Internet melhor para as crianças". Esta política visa melhorar o ambiente online para as crianças e adolescentes na Europa, principalmente, a partir da detecção de ameaças relacionados ao conteúdo (exploração sexual ou violenta), a conduta (cyberbullying) e ao contato (extorsão sexual). Esta iniciativa é pautada em diversas ações focadas em três áreas: empoderamento do usuário (ferramentas para navegação segura), colaboração com outras entidades (organizações, escolas) e sensibilização (campanhas).[454]

Observa-se que a Lei nº 12.965/2014 foi regulamentada pelo Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 1996, que também elencou alguns mecanismos de cooperação e persuasão da teoria responsiva. O Regulamento trata das hipóteses admitidas de discriminação de pacotes de dados na internet e de degradação de tráfego; indica procedimentos para guarda e proteção de dados por provedores de conexão e de aplicações; aponta as medidas de transparência na requisição de dados cadastrais pela administração pública; bem como estabelece parâmetros para fiscalização e apuração de infrações.

Com relação a neutralidade de rede, o art. 6º do regulamento dispõe que, para a adequada prestação de serviços e aplicações na internet, é permitido o gerenciamento de redes por meio de "medidas técnicas compatíveis com os padrões, desenvolvidos para o bom funcionamento da internet, e observados os parâmetros regulatórios expedidos pela Anatel e consideradas as diretrizes estabelecidas pelo CGI.br". Os padrões internacionais se referem aos parâmetros técnicos da infraestrutura da internet como DNS, IP e RDAP.

[454] COMMISSION, European. Comunicação COM (2012). **Internet melhor para as crianças.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/alliance-better-protect-minors-online Acesso em: 29 jul. 2020.

Ainda, segundo o §1º e caput do art. 13 do Decreto nº 8.771/1996, o CGI.br, criado pela Portaria Interministerial MCT/MC nº 147/1995[455], é responsável por promover estudos e recomendar procedimentos, normas e padrões técnicos e operacionais sobre padrões de segurança no âmbito dos provedores de conexão e de aplicações.

O Regulamento do MCI estabeleceu instruções acerca da fiscalização, apuração de infrações e transparência. Ainda, o Decreto definiu os órgãos competentes para a fiscalização como a Anatel, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (art. 17); a Secretaria Nacional do Consumidor da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (art. 18) e o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, nos termos da Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011 (art. 19).

O art. 20 do Decreto nº 8.771/1996 dispõe que os órgãos e as entidades da administração pública federal deverão atuar de forma colaborativa e zelar pelo cumprimento da legislação brasileira e aplicação das sanções cabíveis.

Nesse sentido, observa-se que enquanto a União Europeia tem publicado documentos acerca da autorregulação dos entes privados para a proteção do direito à privacidade na internet;  no Brasil, os dispositivos normativos de autorregulação estão atrelados mais a parte da infraestrutura da rede e segurança da internet do que a atuação dos provedores de aplicação com relação aos conteúdos ilícitos publicados na rede. A própria legislação do MCI nada menciona sobre as melhores práticas a serem adotadas pelos intermediários, somente legisla acerca da responsabilidade do provedor após o descumprimento de ordem judicial ou notificação extrajudicial.

Diante do exposto, buscou-se demonstrar que a autorregulação dos entes privados pode complementar a regulação estatal e, segundo a teoria responsiva, a autorregulação privada atua no campo da persuasão, no qual as empresas estabelecem suas regras privadas por meio da cooperação e diálogo. As regras privadas estabelecidas a partir da comunicação entre o regulador e os regulados visam atender as demandas sociais e estatais para o cumprimento voluntário das regras. Como no caso da ANEEL, no âmbito do Projeto de Fiscalização Estratégica[456], a partir das reclamações dos consumidores, as empresas podem implementar medidas para promover uma maior qualidade dos serviços de energia, cabendo a agência reguladora monitorar e fiscalizar

---

455 BRASIL. **Portaria Interministerial MCT/MC nº 147**, de 31 de maio de 1995. Cria o Comitê Gestor Internet Brasil. Disponível em: https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias_interministeriais/migracao/Portaria_Interministerial_MCTMC_n_147_de_31051995.html . Acesso em: 20 fev. 2020.

456 ANEEL - Fiscalização Estratégica: A nova metodologia de fiscalização dos serviços de distribuição e transmissão de energia elétrica. Disponível em http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/ficalizacao_estrategica-evento-03-03-2016.pdf . Acesso em 29 jul. 2020.

a atuação das empresas podendo, em último caso, adotar penalidades como multas e sanções no caso do descumprimento das leis.

No âmbito dos provedores da internet, em que pese não existir um órgão regulador, observa-se que já existem medidas de boas práticas internacionais, como as da União Europeia e da ONU, que podem ser adotadas pelas empresas provedoras de internet com o intuito de reduzir práticas ilícitas como cyberbullying, assédio online e discurso de ódio. Entende-se que, por meio do diálogo e cooperação, os atores podem encontrar um caminho do meio no qual os direitos e interesses das empresas, sociedade civil e Estado são atendidos. Acredita-se que esse diálogo não é uma tarefa fácil, pois depende da vontade das empresas em implantarem medidas que visem tornar o ambiente cibernético mais seguro e que proteja os direitos individuais. Contudo, tal empreitada não algo impossível de ser aplicado na prática, como pode ser visto a partir da iniciativa do Código de Conduta para combater o discurso de ódio online elaborado pela Comissão Europeia no qual foi firmado um compromisso voluntário por oito empresas como Facebook, Microsoft, Twitter, YouTube, Instagram, Dailymotion, Snapchat e Jeuxvideo.com. O Código surgiu a partir da colaboração de entre a Comissão Europeia, plataformas de tecnologia da informação, organizações da sociedade civil e autoridades nacionais.[457]

Um exemplo de parceria e colaboração para monitorar e buscar conteúdos de discurso de ódio online é realizado por meio do projeto Platforms, Experts, Tools: Specialised Cyber-Activists Network - 2018- 2020 (sCAN) da União Europeia que é coordenado por uma organização francesa chamada International League against Racism and Antisemitism (LICRA). Além da LICRA, o projeto tem a colaboração de outros parceiros europeus como: Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit (ZARA) da Austria, Jewish contribution to an inclusive Europe (CEJI) da Bélgica, Human Rights House Zagreb da Croácia, Romea da República Tcheca, Respect Zone da França, jugendschutz.net da Alemanha, CESIE da Itália, Latvian Centre For Human Rights da Latvia; da University of Ljubljana e a Faculty of Social Sciences da Eslováquia.[458]

A Comissão Europeia afirmou que a complementação da legislação europeia tem ocorrido por meio de medidas não legislativas, o qual resultou em alguns documentos formais baseados na autorregulação e com a cooperação dos provedores de aplicações,

---

457 COMMISSION, European. **Código de Conduta para combater o discurso de ódio online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1135 . Acesso em 19 ago. 2020.

458 **Projeto sCAN**. https://scan-project.eu/ . Acesso em 19 ago. 2020.

como a elaboração da Recomendação acerca do Combate aos conteúdos ilegais online.[459]

No Brasil, percebe-se uma iniciativa acerca da aplicação da teoria responsiva em setores como de telecomunicações[460] e energia elétrica[461]. Acredita-se ser possível fazer a analogia com esses setores, principalmente, com relação à Anatel, considerando que os serviços de internet estão atrelados à comunicação e os resultados obtidos foram satisfatórios. Além disso, os provedores de aplicação fornecem um serviço aos consumidores, em que pese não haver o pagamento pelo serviço como o de energia elétrica e o de telefonia. Atualmente, apesar de não existir um órgão regulador da internet, o regulamento do MCI atribuiu a Anatel algumas competências com relação a neutralidade de rede, nos termos do art. 6º do Decreto nº 8.771/1996.

No entanto, no âmbito da internet, a aplicação da teoria responsiva ainda é incipiente, pois, apesar do MCI demonstrar um certo interesse com o estímulo da participação em rede, boas práticas, governança participativa com sociedade civil e comunidade acadêmica; observa-se que as regras de comando e controle estão mais estruturadas do que as medidas de autorregulação. Os mecanismos de autorregulação aparecem mais em forma de princípios e diretrizes na Lei nº 12.965/2014 do que em documentos formais como na União Europeia que foram publicados regulamentos, comunicados, códigos e memorandos acerca dos conteúdos ilegais online. O próximo item analisa a questão do senso de responsabilidade dos provedores de internet por meio da cooperação para fortalecer a proteção da privacidade dos usuários (4.1.3).

### 4.1.3. Senso de responsabilidade dos atores da internet baseado na cooperação fortalece a proteção da privacidade dos indivíduos

O conceito de "senso de responsabilidade" adotado neste trabalho está relacionado com a atuação voluntária da empresa para práticas responsivas, como adotar medidas que visem proteger os direitos humanos como a proteção das crianças e adolescentes nas plataformas digitais, resguardar o direito à privacidade dos cidadãos e garantir a

459 COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

460 SILVA, João Marcelo Azevedo Marques Mello de. **A Regulação Responsiva das Telecomunicações: Novos horizontes para o controle de obrigações pela Anatel.** Revista de Direito, Estado e Telecomunicações. Brasília, v. 9, n.1, p. 183-208, maio de 2017, p. 206. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/rdsr/article/view/19207 . Acesso em: 01 fev. 2020.

461 ANEEL - Fiscalização Estratégica: A nova metodologia de fiscalização dos serviços de distribuição e transmissão de energia elétrica. Disponível em http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/ficalizacao_estrategica-evento-03-03-2016.pdf . Acesso em 29 jul. 2020.

liberdade de expressão. Por outro lado, o termo "responsabilidade" refere-se à imposição de normas e leis pelo Estado, ou seja, se determinada lei for descumprida o agente poderá ser responsável. No caso da publicação de conteúdos indevidos, no Brasil, o provedor de aplicação será responsabilizado se não cumprir ordem judicial de retirada de conteúdo (art. 19). Neste caso, independentemente da empresa ter um senso de responsabilidade para proteção dos direitos, se ela não cumprir a ordem judicial será responsabilizada pelos danos causados.

Para o fortalecimento da proteção da privacidade na internet é desejável que o senso de responsabilidade esteja presente nas ações de todos os atores da internet, ou seja, todos os envolvidos precisam adotar medidas responsivas para evitar que conteúdos ilícitos sejam publicados na rede. A cooperação por meio do diálogo parte da ideia que os atores buscam trabalhar em conjunto para desenvolver um ambiente cibernético mais seguro, através de trocas de informações e práticas entre os atores envolvidos (Estado, ONGs, provedores de aplicações e usuários).

Na prática, a cooperação na internet está presente desde a criação da rede, principalmente, com relação a arquitetura da internet que tem se desenvolvido de forma organizada. Por exemplo, cada computador pertence a uma rede de computadores que são divididos em camadas e estão ordenados em uma estrutura vertical. Cada camada tem um ou mais componentes da arquitetura da internet chamada protocolos, que corresponde a uma série de serviços como o envio de arquivos e e-mails.[462] A cooperação organizada está presente na relação dos sites com os servidores Web, ou seja, ambos devem colaborar para executar os serviços por meio do Hypertext Transfer Protocol (HTTP) que define o formato e o procedimento da Web para as interações com servidor e site. Por exemplo, as regras que governam a comunicação dos programas de Skype somente podem ser implementadas pelo proprietário do protocolo do Skype. Por outro lado, inúmeros protocolos de aplicações populares como e-mail e transferência de arquivos foram padronizados pela IETF, World Wide Web Consortium ou outra organização de padronização para permitir que os programas se comuniquem entre si utilizando protocolos padrões, independemente de quem é o designer.[463] Observa-se que algumas organizações internacionais como a ICANN e a IETF recebem contribuições de diversos colaboradores para manter a internet funcionando. A Wikipedia, por meio da cooperação de muitos usuários, tem

[462] VAN SCHEWICK, Barbara. **Internet architecture and innovation.** The MIT Press. Cambridge, Massachusetts. London, England, 2010, p. 51.

[463] VAN SCHEWICK, Barbara. **Internet architecture and innovation.** The MIT Press. Cambridge, Massachusetts. London, England, 2010, p. 88.

desenvolvido um sistema de auto governança que pode indicar uma regra de direito sem a confiança de uma autoridade ou fonte externa. No entanto, se por um lado, a Wikipedia pode ser uma plataforma pública aberta a todos, por outro, pode não ter tanta credibilidade acerca da veracidade das informações postadas, talvez pela ausência de um regulador externo.[464] Dessa maneira, acredita-se ser possível a utilização da cooperação entre os provedores da internet, sociedade civil, usuários e governo para encontrarem melhores soluções para os problemas relacionados com a violação do direito à privacidade da rede.

A construção da teoria da regulação responsiva iniciou-se por meio dos estudos empíricos de Braithwaite acerca da publicidade das corporações (1983), empresas farmacêuticas (1984), empresas de mineração de carvão (1985), agências regulatórias australianas (1986) e lar de idosos (1990). Por meio dos estudos, Braithwaite verificou que algumas destas empresas estudadas não visavam somente maximizar os lucros e a reputação, elas também se preocupavam em fazer o que estava certo e ser leal à sua identidade de cidadão que cumpre a lei. Com relação à responsabilidade social, algumas empresas alegaram que levam a sério a responsabilidade da empresa, ética, obrigações com a lei e ser responsivo com as partes interessadas, mesmo que não acionistas da empresa. No entanto, é preciso que as empresas demonstrem de forma prática que estão adotando medidas de responsabilidade social. O conceito de responsabilidade social respeita as responsabilidades legais, mas vai além da compliance, pois engloba fatores éticos como comportamentos e atividades que não são necessariamente codificadas em lei, como empresas éticas, sustentáveis e/ou filantrópicas. [465] Por exemplo, pode-se inferir que uma indústria farmacêutica adota atitudes responsivas quando informa que a saúde humana é a motivação da empresa em adotar os padrões rígidos e não o medo das sanções regulatórias, pois a mesma atua em um país em desenvolvimento que não tem uma regulação rígida com sanções e penalidades estritas.[466]

Segundo Braithwaite, não é possível desenvolver uma política regulatória de constrangimento legal (enforcement) sem entender que algumas vezes os atores privados (empresas) são extremamente motivados para maximizar os lucros e outras são motivados por um senso de responsabilidade social. Dessa forma, deve-se rejeitar

---

464 ZITTRAIN, Jonathan. **The future of the Internet and How to Stop It.** Virginia: Library of Congress, 2008, p. 143.

465 PARKER, Christine, Meta-Regulation: Legal Accountability for Corporate Social Responsibility. In: Doreen McBarnet, Aurora Voiculescu and Tom Campbell, eds., The New Corporate Accountability: Corporate Social Responsibility and the Law, Cambridge University Press, 2007.

466 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 22/23.

a regulação baseada somente na persuasão ou somente na punição. Assim, os atores privados exploram a estratégia da persuasão e autorregulação quando eles são motivados pela racionalidade econômica, contudo, a estratégia baseada em punição irá determinar a boa-fé dos atores quando eles são motivados pelo senso de responsabilidade.[467]

A cooperação e persuasão nutrem as motivações não econômicas para que as empresas se tornem responsáveis e cumpram as leis, uma vez que os reguladores valorizam a boa-fé dos atores socialmente responsáveis.[468]

A persuasão, não a punição, é a melhor estratégia para cultivar a motivação do ator voltada para a responsabilidade social. Contudo, quando a persuasão não funcionar ou mesmo para controlar os abusos da persuasão, o regulador pode utilizar os mecanismos de punição, como advertências, multas e até suspensão da licença para atividade regulada, conforme a pirâmide escalonada da regulação responsiva. Quando uma organização busca a máxima qualidade de atendimento até sofrer uma restrição financeira, o regulador será recompensado pela presunção de que teve uma resposta positiva. Entretanto, quando as organizações restringem seus serviços diante das crises financeiras, o regulador deve aplicar a punição e defender as normas legais.[469]

De acordo com Baldwin, Cave e Lodge, os defensores da meta-regulação tendem a enfatizar a necessidade da lei, das instituições legais e dos reguladores para vincular a capacidade da autorregulação das corporações com a solução interna de autorregular. O objetivo é construir compromissos das empresas, bem como capacidades com a autorregulação. Isto pode ser feito por meio da motivação e facilitação da responsabilidade moral e social dentro das organizações, induzindo crises corporativas de consciência por meio de ações regulatórias de enforcement, responsabilidade legal e acesso ao público às informações sobre a responsabilidade social e legal da corporação.[470]

Dessa maneira, a atuação dos provedores de aplicação também pode ser baseada na persuasão e cooperação quando as ações das empresas são voltadas para a responsabilidade social e buscam atender as demandas da sociedade. Por exemplo, o Google incorporou nas suas políticas internas medidas com relação ao cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube e às solicitações de remoção de conteúdo

---

467 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 24.

468 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 26.

469 AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, 1992, p. 29.

470 BALDWIN, R.; CAVE, M.; LODGE. **Understanding Regulation**. 2. Ed. Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 149.

conforme a lei de privacidade da União Europeia e da Alemanha, assunto tratado com maior detalhe no final do capítulo. Cabe ressaltar que, geralmente, os mecanismos de autorregulação são aplicados aos setores regulados, contudo, pode não se limitar apenas as empresas, e sim, englobar todos os atores envolvidos com os serviços regulados. No caso da internet, a autorregulação pode ser aplicada não somente para as empresas de plataformas online, mas também para os usuários de serviços por meio de boas práticas na internet, ou mesmo os terceiros infratores que publicam conteúdo indevido.

Ressalta-se que de acordo com o Guia de Princípios orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU (Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP), adotado pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU em 2011, qualquer entidade empresária tem a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, bem como atuar em due diligence por meio da identificação, avaliação e informação acerca dos impactos dos negócios nos direitos humanos.[471] Ressalta-se que, apesar das medidas não serem vinculantes aos Estados membros, o guia é um norte a ser seguido pelas empresas privadas para respeitar os direitos humanos. Cabe ressaltar que alguns estudos demonstram a implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas nas empresas, conforme os exemplos a seguir. A Rio Tinto[472] atualizou a sua política de direitos humanos, segundo as diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e o Guia da ONU[473]. A empresa Anglo American[474] inseriu nas políticas internas a Política de Direitos Humanos.[475]

O Guia de Princípios é sustentado em 3 pilares: 1) o estado tem o dever de proteger contra os abusos dos direitos humanos por terceiros, incluindo empresas privadas, por meio políticas apropriadas, regulação e adjudicação; 2) as empresas devem agir

---

471 JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge: The MIT Press, 2019, p. xix.

472 **Rio Tinto**. Disponível em: https://www.riotinto.com/sustainability/human-rights . Acesso em: 20 ago. 2020.

473 Rio Tinto. **Porque os direitos humanos são importantes: um guia de referência para integrar os direitos humanos dentro das comunidades e no trabalho de desempenho social da Rio Tinto.** Centre for Social Responsibility in Mining (CSRM), Sustainable Minerals Institute at The University of Queensland, Publicado em: 1 January 2013. Disponível em: https://www.business-humanrights.org/pt/doc-porque-os-direitos-humanos-s%C3%A3o-importantes-um-guia-de-refer%C3%AAncia-para-integrar-os-direitos-humanos-dentro-das-comunidades-e-no-trabalho-de-desempenho-social-da-rio-tinto. Acesso em: 20 ago. 2020.

474 **Anglo American.** Disponível em: https://brasil.angloamerican.com/pt-PT/sustentabilidade/abordagem-eepoliticas. Acesso em: 20 ago. 2020.

475 KLAWITTER, Jan. **A implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas – a experiência da empresa Anglo American.** Anglo American & Luke Wilde, twentyfifty, Business Fights Poverty blog, Publicado em: 28 June 2013. Disponível em: https://www.business-humanrights.org/pt/doc-jan-klawitter-a-implanta%C3%A7%C3%A3o-dos-princ%C3%ADpios-orientadores-sobre-empresas-e-direitos-humanos-das-na%C3%A7%C3%B5es-unidas-%E2%80%93-a-experi%C3%AAncia-da-empresa-anglo-american Acesso em: 20 ago. 2020.

com diligência (due diligence) para evitar infringir os direitos dos outros e enfrentar os impactos adversos com o qual estão envolvidos; e 3) as vítimas devem ter o amplo acesso para os remédios efetivos judiciais e não judiciais.[476]

Nesse sentido, com relação aos direitos humanos no âmbito da internet, o maior desafio é determinar as responsabilidades das empresas de redes sociais e a extensão das práticas empresariais que interferem na legislação dos direitos humanos. Ainda não se tem um instrumento normativo impositivo acerca das atribuições dos intermediadores da internet, no entanto, há uma proposta conhecida como Contrato da Web, que é detalhado no final do capítulo. As recomendações sugeridas pelas organizações internacionais podem ser não vinculantes aos Estados, mas visam promover uma atuação mais responsável das empresas com relação as práticas na internet. É importante avaliar se os mecanismos adotados pelas empresas são suficientes para fornecer padrões e mecanismos de conformidade (compliance) necessários para proteger e respeitar os direitos humanos online.[477] No entanto, tal avaliação não foi analisada neste trabalho de forma criteriosa, pois seria preciso levantar o quantitativo de empresas, a relação dos mecanismos adotados por cada uma delas e comparar com os padrões de conformidade definidos. O que se fez foi apontar nas políticas internas do Google e Facebook as práticas adotadas para a remoção de conteúdo e a verificação de critérios objetivos e transparentes para a remoção ou não de determinado conteúdo supostamente ofensivo. Além disso, foram analisadas algumas propostas e guias da União Europeia, da ONU e do Contrato na Web para melhor resguardar os direitos individuais na internet.

O entendimento de que o atores não estatais precisam respeitar os direitos humanos é reflexo do desenvolvimento de regulações de soft-law e códigos de conduta com foco em fortalecer os direitos humanos baseado na autorregulação e accountability.[478] Apesar de não serem impositivas, a responsabilidade das empresas em respeitar os direitos humanos foram, gradualmente, se inserindo na estrutura de "Responsabilidade Social das Corporações" (Corporate Social Responsability – CSR) que, atualmente, tem sido aplicada em várias indústrias, incluindo o contexto da moderação de conteúdo na

476 CALLAMARD, Agnès. 8 The Human Rights Obligations of Non-State Actors. In: JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge, MA : The MIT Press, 2019, p. 201.

477 JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge: The MIT Press, 2019, p. xxxii.

478 Os instrumentos de soft-law são: Declaração Tripartide de Princípios, Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy, the Organisation for Economic Co-operation and Development Guidelines for Multinational Enterprises, além de em um vasto número de iniciativas relacionadas com responsabilidade social das empresas por meio da autorregulação. CALLAMARD, Agnès. 8 The Human Rights Obligations of Non-State Actors. In: JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge, MA : The MIT Press, 2019, p. 202.

internet. O Relator Especial da ONU tem alertado para as empresas de internet sobre a importância de seguirem o Guia de Princípios.[479]

Uma das características mais importantes da governança global é que ampla demanda pela accountability das empresas multinacionais ocorre não somente pelos acionistas e credores, mas também pela sociedade. Os padrões voluntários das multinacionais e o Global Compact da ONU são responsáveis pelas demandas por accountability.[480]

Ressalta-se que os mecanismos de soft law variam de certificações e códigos privados e voluntários, sistemas de rotulagem até obrigações transparentes dos governos. Quando os padrões não são legalizados, geralmente, o cumprimento ocorre mais por meio da accountability, reputação e pressão externa do que por meios formais. Os instrumentos de soft law têm ausência de legitimidade e mecanismo de cumprimento e execução da hard law. O objetivo da soft law é complementar a hard law e não a substituir. [481]

Na esfera da União Europeia, os provedores arcam com uma grande responsabilidade social com relação aos usuários e a sociedade em geral para impedir que os criminosos e outras pessoas envolvidas em atividades ilícitas online tirem proveito dos serviços oferecidos por eles. Os ambientes cibernéticos abertos oferecidos pelos provedores não devem se tornar locais de promoção aos ilícitos, "por exemplo, do terrorismo, dos discursos ilegais de incitação ao ódio, da pedopornografia ou do tráfico de seres humanos, nem espaços que escapam à alçada do Estado de direito."[482]

Nesse sentido, dada a responsabilidade decorrente do papel central, os provedores devem adotar medidas proativas e eficazes para detectar e remover os conteúdos ilegais online, não se limitando a reagir às notificações recebidas, sem resolver o problema de reduzir os riscos de prejuízos, conforme os termos da Comunicação acerca do Combate aos conteúdos ilegais online - Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online, de 28/09/2017:

---

479 Land, Molly. 11 Regulating Private Harms Online: Content Regulation under Human Rights Law. In: JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge, MA : The MIT Press, 2019, p. 286.

480 KEOHANE, Robert. Exploring the governance agenda of corporate responsibility: Complex accountability and power in global governance: Issues for global business. **Corporate Governance International Journal of Business in Society.** VOL. 8 nº 4, pp. 361-367. 2008, p. 361.

481 VOGEL, David. Private Global Business Regulation. **Annu. Rev. Polit. Sci.** 11:261–82. 2008, p. 264.

482 COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

> Mesmo que esses conteúdos sejam criados e carregados por terceiros, a crescente influência das plataformas online na sociedade, que decorre da sua qualidade de depositárias dos conteúdos e da informação, aumenta a sua responsabilidade perante os utilizadores e a sociedade no seu conjunto. As plataformas devem, por isso, assumir uma atitude proativa na limpeza dos conteúdos ilegais, impedindo o seu reaparecimento, estabelecer procedimentos eficazes de notificação e ação, assim como assegurar o bom funcionamento das interfaces com terceiros (por exemplo, sinalizadores de confiança) e dar uma prioridade especial às notificações das autoridades nacionais de aplicação da lei. Ao decidir sobre o caráter ilícito de determinados conteúdos, em conformidade com o direito aplicável, as plataformas devem dispor de um sistema de pesos e contrapesos adequado.[483]

De acordo com o guia acerca do conteúdo ilegal online da Comissão Europeia, os atores envolvidos são os provedores de serviços de hospedagem como as plataformas de compartilhamento de vídeos, redes sociais, websites de blogging, seção de comentários de usuários, mercados online e websites de revisão. O conteúdo online refere-se a todos conteúdos disponíveis na internet, contudo, o conteúdo ilegal é uma parte deste material e pode estar relacionado com fake news e com conteúdos que violam os termos de serviços dos provedores, conforme a figura abaixo:[484]

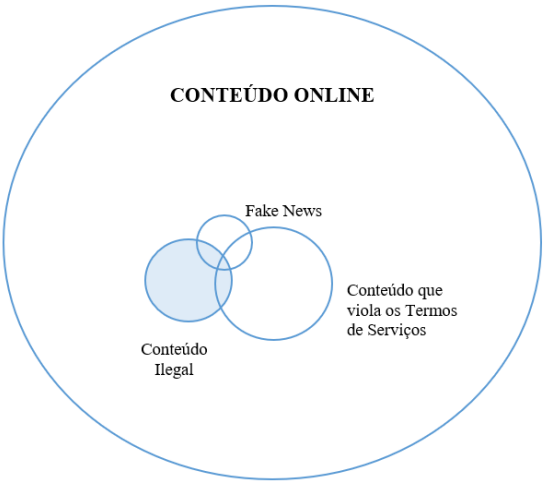


**Figura 3**: Conteúdo Ilegal (Comissão Europeia, 2017)

Assim, para que os provedores de aplicação ajam de forma responsiva, o guia da Comissão Europeia estabelece os princípios e as salvaguardas em diferentes etapas do

[483] COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

[484] COMMISSION, European. **Comunicação sobre o "Combate ao conteúdo ilegal online - para uma maior responsabilidade das plataformas online"**, 28/09/2017. Disponível em: https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetailDoc&id=35410&no=3. Acesso em 01 mai. 2020.

procedimento de remoção de conteúdo ilegal: 1) identificação do conteúdo ilegal, 2) remoção do conteúdo ilegal e 3) evitar que o conteúdo ilegal reapareça novamente. Além disso, informa que as plataformas podem identificar o conteúdo ilegal por meio: a) ordens administrativas ou judiciais, b) notificação pelos sinalizadores de confiança, c) notificação dos usuários e d) investigação própria.[485]

Ao analisar os casos judiciais brasileiros verificou-se que em algumas situações tanto o Facebook como o Google não removeram o conteúdo após a notificação do usuário. Diante da ausência de um banco de dados com informações acerca dos pedidos de exclusão de conteúdo ilícito e das justificativas das empresas para a retirada ou não do conteúdo, não ficou claro qual seria o fundamento das empresas para justificar a permanência do conteúdo ilícito nas plataformas que causou danos aos direitos individuais dos usuários.

Assim, a presunção de que a persuasão pode funcionar na maioria das instancias significa que os reguladores podem focar seus esforços por opções mais baratas e colaborativas para controlar o comportamento e recorrem menos as medidas caras e punitivas localizadas no topo da pirâmide. Observa-se que pode haver limites no uso da persuasão nos casos dos provedores da internet. No caso do Facebook e Google, a persuasão pode ser mais influenciada pelo direito americano, pois tais empresas têm a sede nos Estados Unidos. Contudo, tal premissa não é absoluta uma vez que há exemplos de incorporação do direito europeu nas políticas internas de remoção de conteúdo do Google. O primeiro exemplo é a incorporação da decisão do Tribunal de Justiça da União Europeia que concedeu aos indivíduos europeus o direito de solicitar que mecanismos de pesquisa removam determinados resultados sobre a sua pessoa. O segundo caso é a incorporação da Lei Aplicável a Redes (NetzDG) da Alemanha que exige que as petições iniciais de remoção relacionadas a conteúdo ilegal tenham um procedimento eficaz e transparente.[486]

No entanto, os limites da autorregulação podem ser: a) a não atuação voluntária das empresas em adotar medidas responsivas com base no senso de responsabilidade, b) a ausência de motivação para atuar com responsabilidade social pode ser um obstáculo para a não implementação de mecanismos de proteção dentro da empresa, c) problemas no cumprimento e execução dos guias, boas práticas e códigos de

---

485 COMMISSION, European. **Comunicação sobre o "Combate ao conteúdo ilegal online - para uma maior responsabilidade das plataformas online"**, 28/09/2017. Disponível em: https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetailDoc&id=35410&no=3. Acesso em 01 mai. 2020.

486 Relatório de Transparência. Google. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/?hl=pt_BR . Acesso em: 20 fev. 2020.

condutas para proteção dos direitos humanos pelas empresas, pois tais medidas são não vinculantes e não tem força executória como da hard law e d) a ausência de legitimidade na autorregulação empresarial.

Após a explanação acerca do senso de responsabilidade baseado na cooperação para fortalecer a proteção da privacidade dos indivíduos, analisa-se a utilização da recompensa pelo Estado para influenciar comportamentos desejáveis pelos atores da internet em prol da proteção da privacidade (4.1.4).

### 4.1.4. Recompensa do Estado na adoção de comportamentos desejáveis na proteção da privacidade pelos atores da internet

O Estado como ente regulatório poderá, por meio de leis, recompensar os provedores de aplicação e usuários quando estes adotem comportamentos desejáveis para aumentar a proteção da privacidade na rede e reduzir os danos advindos do conteúdo gerado por terceiros. Contudo, por outro lado, o Estado poderá punir no caso de transgressões legais aos instrumentos normativos.

No Brasil, o Decreto nº 9.571, de 21 de novembro de 2018[487], estabeleceu as Diretrizes Nacionais sobre Empresas e Direitos Humanos. De acordo com o Decreto, as empresas que implementarem de forma voluntária as Diretrizes ganham um Selo "Empresa e Direitos Humanos", nos termos do art. 1º da norma. Dessa forma, tal selo pode ser considerado um mecanismo de recompensa do Estado.

Para analisar a questão da recompensa do Estado para obtenção de comportamentos desejáveis optou-se apresentar alguns elementos do "diamante regulatório" de Kolieb, um modelo fortalecido e renovado que atualizou e complementou a pirâmide da regulação responsiva de Ayres e Braithwaite. O diamante regulatório integra o esquema da regulação do enforcement e acrescenta a regulação aspiracional (aspirational regulation).[488] Por exemplo, no contexto de segurança do trabalho a lei determina os requisitos mínimos que cada empregador precisa implantar para evitar acidentes do trabalho e sofrer as sanções civis ou criminais da regulação estatal. Entretanto, os empregadores podem ser encorajados, por meio de programas educativos que oferecem sessões de treinamentos e emergências, consultoria acerca da segurança e saúde no

---

487 BRASIL. **Decreto nº 9.571, de 21 de novembro de 2018**. Estabelece as Diretrizes Nacionais sobre Empresas e Direitos Humanos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9571.htm . Acesso em: 09 out. 2020.

488 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 136.

trabalho e bem estar social para os empregados. Segundo o modelo do diamante regulatório, a aderência as normas legais atingem parcialmente esse objetivo, por isso, a complementação da lei com outros instrumentos de regulação aspiracional pode incentivar os empregadores e empregados a desenvolverem ambientes de trabalho ainda mais seguros. Como no caso do Guia de Saúde e Segurança Ocupacional de Victoria (Austrália) o qual incorporou regras não estatutárias para encorajar a implementação de estratégias e boas práticas, bem como melhorar a performance da administração no âmbito da saúde e segurança do trabalho.[489] As regras não estatuárias incluem guias, panfletos informacionais, alertas; padrões das indústrias; Padrões Australianos (Australian Standards); Padrões Internacionais (ISO) e materiais produzidos por agências regulatórias australianas em outras jurisdições.[490]

O diamante regulatório amplia o poder normativo e descritivo da teoria da regulação responsiva ao responder duas deficiências para o modelo original: 1) o modelo original é excessivamente focado na conformidade com as regras (enforcement) e 2) a fonte dos padrões, frequentemente, são leis mal definidas pela teoria da regulação responsiva. Nesse sentido, a regulação deve ir além da conformidade com as regras, ou seja, é preciso ter métodos e mecanismos que encorajam os regulados a irem além da "compliance" com regras legais para satisfazer os objetivos da regulação.[491]

O processo de regulação responsiva inicia-se com a presunção de que a entidade regulada é um "ator virtuoso", ou seja, a empresa cumpre as regras, pois está ciente da sua obrigação. Se os mecanismos de educação, cooperação e persuasão falharem, a suposição acerca da entidade virtuosa passa para "ator racional", quer dizer, a empresa irá cumprir as regras se for economicamente vantajoso para fazê-lo. Se os instrumentos de regulação de comando e controle falharem, os métodos serão alterados e se questionará a competência do autor, supondo-se que o ator é irracional ou incompetente.[492]

A pirâmide da regulação responsiva é uma representação parcial da possibilidade de regulação, pois reflete somente a abordagem da regulação voltada ao cumprimento

---

489 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 155.

490 AUSTRALIA. Work and Safe Victoria. Victorian Occupational Health and Safety Compliance Framework Handbook. Disponível em: http://mcfe.com.au/wp-content/uploads/2018/07/Vic-Compliance-Framework-Handbook_26-June-2013.pdf Acesso em: 03 ago. 2020.

491 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 137.

492 BRAITHWAITE, John. **Rewards and Regulation.** Journal of Law and Society, Volume 29 (1), pp 12-26, 2002, p. 21.

de normas (enforcement) e padrões comportamentais.[493] As recompensas, incentivos e outros mecanismos regulatórios para encorajar comportamentos positivos além daqueles "standards" não tem um status dentro da pirâmide regulatória responsiva. Observa-se que a punição não é o ponto mais importante da teoria da regulação responsiva, contudo, é uma ferramenta mais útil do que a recompensas financeiras, assim como recompensas informais (elogios e cartas de reconhecimento) que identificam a pessoa como um cidadão responsável.[494]

A regulação pode envolver além da intervenção legal direta, a manipulação de incentivos e criação de estruturas voltadas para maximizar as oportunidades, não somente minimizando os riscos.[495] Nesse sentido, tal entendimento se correlaciona com as teorias de interesse público, nas quais a regulação é mais do que uma mera correção de falhas de mercado, pois abrange a possibilidade de regular com objetivos altruístas, por exemplo, proteger os direitos humanos ou a solidariedade social.[496]

Assim, a proposta do diamante regulatório incorpora os mecanismos da regulação responsiva como a conformidade com as regras para adesão de certos padrões comportamentais e acrescenta a regulação aspiracional formada por instrumentos voltados para encorajar os regulados a melhorarem seus comportamentos além da mera adesão aos padrões mínimos[497], conforme a figura abaixo:

493 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 146.

494 BRAITHWAITE, John. **Rewards and Regulation.** Journal of Law and Society, Volume 29 (1), pp 12-26, 2002, p. 25.

495 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 147.

496 BALDWIN, R.; CAVE, M.; LODGE. **Understanding Regulation**. 2. Ed. Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 21.

497 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 150.

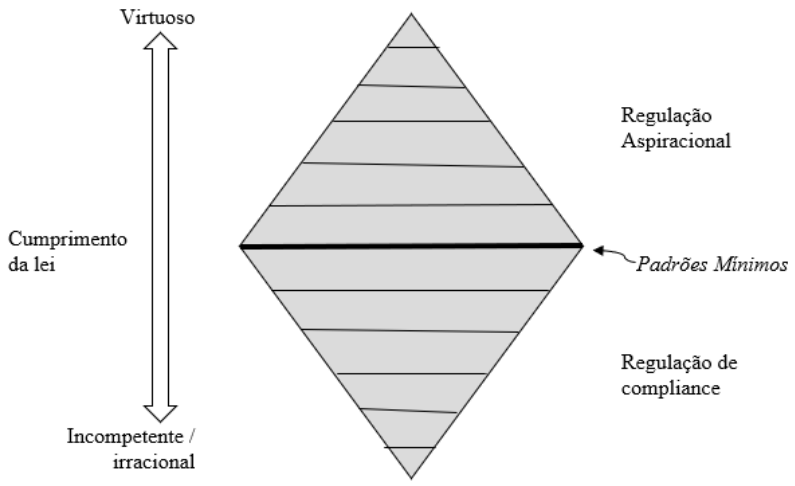


**Figura 4**: Diamante Regulatório (KOLIEB, 2015, p. 150)

Dessa forma, acredita-se que o diamante regulatório pode ser visto como um modelo renovado e fortalecido de regulação responsiva, com uma contribuição valiosa para a literatura de regulação da internet, pois inclui mecanismos de compliance/ enforcement (metade da base do diamante), esta parte é a pirâmide de Braithwaite invertida; os padrões mínimos de comportamentos (linha do meio) e os instrumentos que encorajam e incentivam os regulados a excederem os padrões mínimos por meio de metas de comportamentos ideais (metade do topo do diamante).[498]

Observa-se que ainda não existe um documento consolidado acerca dos padrões mínimos legais ou não legais da regulação da internet com relação a publicação de conteúdos por terceiros, no entanto, percebe-se que algumas organizações internacionais, como a União Europeia, ONU e Contrato para a Web, apresentaram um esboço acerca das boas práticas a serem adotadas pelas empresas no que tange a proteção da privacidade na internet.

De acordo com alguns documentos da União Europeia, os padrões mínimos não legais estão relacionados com a atuação e adoção de medidas proativas e voluntárias das empresas intermediárias na detecção, remoção e prevenção do conteúdo ilegal relacionado terrorismo, discurso de ódio, material de pornografia infantil, propriedade intelectual e proteção dos consumidores online.[499] Ou seja, as empresas devem implantar a tomada de decisões e ações rápidas, estabelecer salvaguardas eficazes e

[498] KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 151.

[499] UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/illegal-content-online-platforms#Background Acesso em 15 abr. 2019.

apropriadas para remoção de conteúdos ilegais.[500] As empresa de intermediação online e de websites precisam melhorar a transparência, equidade e eficácia das medidas e disponibilizar procedimento de fácil acesso e gratuito acerca do andamento das reclamações. A União Europeia incentiva a troca de boas práticas e de informações entre os Estados-Membros, bem como códigos de conduta.[501]

No âmbito da ONU, os Estados precisam fornecer soluções eficazes nos casos de violações da privacidade por meio da vigilância digital. Além disso, as empresas privadas têm a responsabilidade em proteger os direitos humanos nas atividades empresárias, nos termos do Guia de Princípios de Negócios e Direitos Humanos.[502]

Nos termos da proposta do Contrato na Web, documento formulado pela WorldWide Web Foundation que tem como fundador o Sir Tim Berners-Lee, as empresas da internet têm como princípios: fornecer uma internet acessível a todos, respeitar e proteger a privacidade das pessoas e os dados pessoais e desenvolver tecnologias que apoiam o melhor da humanidade e lutem contra o pior.[503]

A regulação aspiracional vai além da conformidade com as regras da pirâmide regulatória, pois o cumprimento das normas legais não é ponto final e, sim, o ponto de passagem, pois o objetivo final do diamante regulatório é melhorar o comportamento do regulado por meio de mecanismos que encorajam e incentivam regulados a excederem os requisitos legais mínimos. Os padrões não legais podem derivar de uma variedade de fontes alternativas e encontram sua forma nas indústrias, por meio de códigos de conduta, internamente operadas por guias empresariais, cartas sociais com a ideia de "licença social para operar", ou códigos pessoais, talvez derivados de religião ou ética. Essas normas de comportamento, mesmo se amplamente aceita pela sociedade, pode não correlacionar com padrões legais.[504]

---

500 UNIÃO EUROPEIA. **Recomendação (EU) 2018/334.** Dispõe sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0334&from=FR . Acesso em 15 abr. 2019.

501 UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2019/1150.** Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019 relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150 Acesso em: 02 abr. 2020.

502 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Relatório do Painel acerca do direito à privacidade na era digital da Organização das Nações Unidas**, p. 5. Disponível em: https://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/HRC/28/39. Acesso em: 15 abr. 2019.

503 Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

504 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 153.

A utilização da regulação aspiracional, baseada nos padrões mínimos não legais, é mais comum na regulação empresarial transnacional, por exemplo, a regulação do comércio justo que rotulam as roupas, cafés e bens; bem como o guia empresarial das Nações Unidas como United Nations Global Compact[505], que é uma iniciativa de sustentabilidade das corporações para alinhar as estratégias e operações com princípios universais de direitos humanos, trabalhistas, meio ambiente, anticorrupção e ações voltadas para promoção dos objetivos da sociedade.[506]

O ambiente regulatório empresarial expõe as práticas empresariais que podem ser juridicamente legais, mas por serem percebidas como antiéticas podem ter um impacto financeiro na reputação da empresa.[507]

Observa-se que no contexto empresarial, o diamante regulatório visa criar um "mercado de virtude" ao adicionar mecanismos de regulação aspiracional como boas práticas empresariais e recompensas. Assim, o modelo do diamante representa um aprimoramento da pirâmide regulatória e avança na teoria responsiva, pois além do questionamento acerca de quando punir e quando persuadir, acrescenta a indagação acerca de quando recompensar.[508]

A proposta do diamante regulatório na regulação da internet, com o intuito de reduzir os danos gerados pela publicação de conteúdos ofensivos por terceiros, pode ser visualizada a partir das discussões que têm ocorrido no âmbito de organizações internacionais e ONGs, com o objetivo de encontrar soluções para proteger a privacidade dos indivíduos. Assim, as recomendações não vinculantes por meio de guias, boas práticas e códigos de conduta são instrumentos do diamante regulatório que buscam alcançar comportamentos que vão além daqueles estabelecidos pelas normas mínimas dos Estados que regulam o espaço cibernético.

Após a análise dos principais conceitos da regulação responsiva (autorregulação, cooperação, senso de responsabilidade e recompensa) como forma de construir um sistema de normas para proteção do direito à privacidade, o próximo tópico estuda a incorporação dessas normas regulatórias responsivas ao modelo de negócios das

505 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 151.

506 NAÇÕES UNIDAS. **United Nations Global Compact.** Disponível em: https://www.unglobalcompact.org/. Acesso em: 01 mai. 2020.

507 NAÇÕES UNIDAS. **United Nations Global Compact.** Disponível em: https://www.unglobalcompact.org/. Acesso em: 01 mai. 2020.

508 KOLIEB, Jonathan. When to Punish, When to Persuade and When to Reward: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. **Monash University Law Review**, vol. 41, n. 1, p. 137-162, 2015, p. 162.

empresas como forma de reduzir os danos gerados por conteúdos publicados por terceiros na internet (4.2).

## 4.2. A regulação responsiva do sistema de negócios das empresas como forma de forma de reduzir os danos gerados por terceiros na internet

As empresas provedoras de aplicações, por meio de manuais de boas condutas, podem adotar boas práticas para dentro do sistema de negócios e, assim conseguem, ao mesmo tempo, alcançar os objetivos definidos pela própria empresa, bem como proteger os direitos dos indivíduos como o direito à privacidade no âmbito de conteúdo indevido gerado por terceiros.

Os sistemas de negócios das empresas são as normas internas estabelecidas por cada ente privado no qual estabelecem as regras das empresas com base no modelo de negócios. Por exemplo, as políticas internas do Facebook são formadas pelos Termos de Serviços e Padrões de Comunidade; já o Google tem como regras internas os Termos de Serviços, a Política de Privacidade, as Políticas de Remoção (Pedidos de Remoção Legal e Ordens Judiciais) e o Relatório de Transparência.

Assim, para analisar a presença de elementos da regulação responsiva (como cooperação, diálogo, conformidade com as regras, manual de boas práticas) incorporados ao sistema de negócios das empresas para reduzir os danos gerados na internet, estudou-se dois documentos: a) a proposta do Contrato para a Web e b) a incorporação de algumas legislações nacionais para dentro do sistema de negócio do Google, conforme informações fornecidas em três Relatórios de Transparência: i) solicitações de remoção de conteúdo com base na lei de privacidade da União Europeia, ii) cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube e iii) remoções de conteúdo de acordo com a Lei aplicável a Redes (NetzDG) da Alemanha.

A regulação da internet é um tema que tem sido bastante discutido em nível mundial, pois trata de um serviço que não tem um órgão central regulador. No entanto, observa-se alguns movimentos por parte da sociedade civil, governos, ONGs e até das próprias empresas no sentido de estabelecer padrões mínimos acerca do uso da internet como no caso do Contrato para a Web e dos Relatórios de Transparência do Google, principalmente, com relação a remoção de conteúdo online.

A World Wide Web Foundation é uma fundação criada em 2009, pelo inventor e fundador da web Sir Tim Berners-Lee, para o avanço da internet aberta como

um bem público e um direito básico para todas as pessoas. A fundação tem 160 organizações participantes em 70 países. Além disso, é uma organização internacional e independente que tem como objetivo a equidade digital, um mundo onde qualquer pessoa pode acessar a web e utilizá-la para melhorar suas vidas.[509]

No 30º aniversário da Web (2019), o Sir Tim Berners-Lee manifestou, por meio de carta, as suas reflexões sobre como a web transformou o mundo e o que se deve fazer para construir uma web melhor para servir a humanidade. De acordo com Barners-Lee, a Web Foundation junto com governos, empresas e cidadãos elaborou um novo Contrato para a Web que foi lançado em Lisboa na Web Summit de 2018, no qual reuniu um grupo de pessoas que concordaram que é preciso "estabelecer normas, leis e padrões claros que sustentem a web."[510]

O Contrato para a Web é um plano global de ação para tornar o mundo online seguro e forte para todos, ou seja, é um contrato que foi criado "[...] por representantes de 80 organizações, representando governos, empresas e sociedade civil, e firmaram compromissos para orientar as agendas das políticas digitais."[511] Para alcançar os objetivos do contrato estes atores devem se comprometer com o desenvolvimento sustentável das políticas, advocacia e implementação do contrato. O Contrato é formado por 9 princípios voltados para o governo, empresas e cidadãos.

Os governos precisam: 1) assegurar que qualquer pessoa possa conectar à internet, 2) manter a internet disponível durante todo o tempo e 3) respeitar e proteger os direitos fundamentais como privacidade online e dados pessoais.[512]

O Contrato para a Web menciona que os governos precisam criar uma estrutura robusta e transparente de políticas e instituições de enforcement para atingir os objetivos, por meio de instituições com capacidade de assegurar o cumprimento com as leis e regulações projetadas para promover o acesso à internet por qualquer pessoa. Além disso, é necessário também estabelecer estruturas legais e regulatórias para minimizar as interrupções da conexão da internet por meio de diálogos entre os diferentes stakeholders nacionais e internacionais.

E, ainda, os governos precisam assegurar que as demandas de remoção de conteúdo ilegal sejam realizadas de forma consistente com a legislação de direitos humanos

---

509 **World Wide Web Foundation**. Disponível em: https://webfoundation.org/about/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

510 30 years on, what's next #ForTheWeb? 12/03/2019. **Web Foundation.** Disponível em: https://webfoundation.org/2019/03/web-birthday-30/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

511 Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

512 Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

por meio de pesquisa e foruns com o objetivo de desenvolver uma regulação futura acerca dos mecanismos de resolução de disputas para retirada de conteúdo, bem como assegurar que as medidas adotadas estão alinhadas com os padrões de direitos humanos, conforme a seguir:

> desenvolver mecanismos para assegurar que todos os pedidos de retirar de conteúdo de governos sejam baseados em lei, propriamente documentados, em conformidade com os padrões de direitos humanos de legalidade, necessidade e proporcionalidade, incluindo notificação para o autor da postagem e público em potencial, e que estejam previstas a apelação e a revisão judicial.[513]

Em que pese tais recomendações serem aplicadas aos governos, percebe-se que antes mesmo dos Estados obrigarem as empresas a cumprirem as leis e instrumentos normativos (regulação estatal), as empresas podem, de forma voluntária, incorporar aos sistemas de negócios medidas de autorregulação e cooperação da regulação responsiva com o intuito de criar mecanismos que visem assegurar a remoção de conteúdos baseado em critérios objetivos e transparentes ao invés de medidas discricionárias de retirada, bem como envio de notificações nos casos de pedidos de remoção de conteúdos como forma de proteger os direitos humanos.

Com relação às empresas os princípios são: 4) fornecer uma internet acessível a todos, 5) respeitar e proteger a privacidade das pessoas e os dados pessoais, com o intuito de construir uma confiança online e 6) desenvolver tecnologias que apoiam o melhor da humanidade e lutem contra o pior.[514]

A não exclusão do acesso à internet está relacionada com o objetivo de assegurar o uso total da internet por todas as pessoas, por meio da coordenação com o governo e a sociedade civil e empresas que precisam elaborar políticas internas que minimizem as barreiras de acesso criadas por diferenças de línguas, localização, idade e habilidade. Ainda, as empresas precisam dar às pessoas o controle sobre os direitos a privacidade e de dados pessoais, transparência na estrutura de proteção de privacidade e dados, bem como tornar os direitos à privacidade e de dados acessíveis a todas as pessoas.[515]

Com relação aos princípios a serem adotados pelas empresas, observa-se a presença de mecanismos da regulação responsiva como o desenvolvimento de tecnologias para proteção de direitos como a privacidade. Ressalta-se que tais medidas podem

---

513 Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

514 Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

515 Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

ser incorporadas ao sistema de negócios das empresas como forma de reduzir os danos gerados por terceiros na internet. Por exemplo, por meio das políticas internas, empresas como Google e Facebook podem criar um painel de solução de conflitos acerca dos pedidos de remoção de conteúdos ofensivos, garantindo a transparência e o direito de resposta de ambos os usuários (o que publicou e o que denunciou o conteúdo ofensivo).

O Contrato para a Web ressalta a importância das empresas em demonstrar a transparência das atividades por meio de relatórios acerca do respeito dos direitos humanos do Guia de Princípios para as Empresas e Direitos Humanos das Nações.[516]

Para os cidadãos, os princípios são voltados para: 7) serem criadores e colaboradores da Web, 8) construir comunicações fortes que respeitam o discurso civil e a dignidade humana e 9) lutar pela Web.[517]

Além disso, o Contrato para a Web dispõe que os cidadãos precisam compartilhar as boas práticas e os guias para ajudar a criar e desenvolver a web com foco nas necessidades do cidadãos; adotar boas práticas no discurso civil online e educar as próximas gerações sobre esses assuntos; bem como utilizar mecanismos de proteção da privacidade e segurança e participar representações políticas e empresariais que assegurem o apoio e o cumprimento com esse contrato com vistas a apoiar a Web aberta.[518]

Acredita-se que o Contrato para a Web é uma inciativa louvável para a proteção dos direitos dos indivíduos na internet, pois propõe princípios a serem adotados por todos os atores envolvidos nas relações do espaço cibernético como governo, cidadãos e empresas. Percebe-se a adoção de mecanismos da regulação responsiva como: a) a colaboração entre os atores; b) o diálogo e o compartilhamento de guia e boas práticas entre cidadãos e empresas e c) instrumentos que visem encontrar soluções práticas mais realistas para os problemas no espaço cibernético. Assim, entende-se ser possível que as empresas adotem tais soluções para dentro do sistema de negócios como forma de atender as necessidades dos cidadãos, garantindo a proteção da privacidade e segurança da internet.

Diante da explanação acerca dos princípios contidos no Contrato para a Web, observa-se que tais disposições são voltadas para diversos atores, como empresas, governos, cidadãos, que precisam atuar de forma cooperativa para alcançarem os

[516] Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.
[517] Contrato para a Web. Disponível em: https://contractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.
[518] Contrato para a Web. Disponível em: https://constractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

objetivos comuns, apesar de haver interesses distintos por parte dos atores. Verifica-se diversos mecanismos da regulação responsiva presente no Contrato para a Web como diálogo entre os atores, manuais de boas práticas, cooperação, mecanismos de enforcement, conformidade com as regras e leis, padrões mínimos para proteção dos direitos humanos, privacidade e proteção de dados, coordenação entre os atores e transparência por meio de relatórios das empresas.

Nesse sentido, para demonstrar a aplicação de instrumentos da regulação responsiva para dentro do sistema de negócios das empresas foram analisados alguns relatórios de transparência fornecidos pelo Google acerca da remoção de conteúdo de suas plataformas. Observou-se que a empresa incorporou duas recomendações, uma da União Europeia e outra da Alemanha, ao sistema de negócios do Google como forma de garantir a privacidade dos indivíduos. Ou seja, os Relatórios de Transparência do Google estudados se basearam nos seguintes normativos: a) lei de privacidade da União Europeia e b) as remoções de acordo com a Lei aplicável a redes da Alemanha. Ainda, estudou-se um terceiro relatório baseado na: c) implementação das diretrizes da comunidade do YouTube.

O Google, por meio de Relatórios de Transparência, divulga informações acerca das ações de governos e empresas com relação à privacidade, à segurança e ao acesso à informação. Os Relatórios de Transparência referem-se a 3 áreas: 1) Segurança e privacidade: solicitações de informações de usuários, navegação segura do Google, criptografia de e-mail em trânsito, criptografia HTTPS na Web e segurança do ecossistema Android; 2) Remoção de conteúdo: remoções de conteúdo por direitos autorais, solicitações governamentais de remoção de conteúdo, solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da União Europeia, cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube e remoções de acordo com a Lei aplicável a redes e 3) Relatórios adicionais: publicidade política no Google e Tráfego e interrupções do Google.[519]

Dentre os relatórios referentes à "remoção de conteúdo", decidiu-se analisar os relacionados com: a) as solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da União Europeia, b) o cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube e c) as remoções de acordo com a Lei aplicável a redes[520]. A escolha pelos três relatórios foi realizada diante da correlação com a proposta de desenho regulatório responsivo para

[519] Relatório de Transparência. Google. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/?hl=pt_BR . Acesso em: 20 fev. 2020.

[520] Relatório de Transparência. Google. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/?hl=pt_BR . Acesso em: 20 fev. 2020.

dentro da empresa, tendo em vista que um dos relatórios visa atender a legislação de privacidade da União Europeia, o outro aborda os mecanismos de cooperação para a remoção de vídeos do YouTube e, o último o relatório baseou-se no cumprimento de decisão judicial da Alemanha acerca de remoção de conteúdo ilegal.

O Relatório de Transparência do Google sobre as solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da União Europeia surgiu a partir de uma decisão de maio de 2014 do Tribunal de Justiça da União Europeia. A referida decisão considerou que os indivíduos têm o direito de solicitar que mecanismos de pesquisa removam determinados resultados de consultas baseados no nome da pessoa. O relatório apresenta dados sobre o número de solicitações, os URLs removidos, os solicitantes, o conteúdo dos sites e os URLs identificados nas solicitações. Os critérios adotados pelo Google para exclusão dos conteúdos são os seguintes:

> O mecanismo de pesquisa precisa obedecer às solicitações caso os links em questão sejam "inadequados, irrelevantes, não mais relevantes ou excessivos", levando em consideração fatores de interesse público, incluindo o papel do solicitante na vida pública. As páginas serão removidas dos resultados somente em resposta a consultas relacionadas ao nome do indivíduo. Removeremos URLs de todos os resultados da pesquisa do Google na Europa, incluindo resultados de usuários na Alemanha, Espanha, França etc. Além disso, usaremos indicadores de geolocalização para restringir o acesso ao URL do país do solicitante.[521]

Observa-se que apesar de ser uma determinação judicial da União Europeia, o Google implantou para dentro do sistema de negócios um mecanismo transparente que fornece dados estatísticos acerca dos procedimentos adotados para a remoção dos pedidos das ferramentas de pesquisa. Essa prática poderia ser estendida para cidadãos de outros países, não somente os europeus, pois assim seria possível analisar os critérios adotados para remoção de conteúdos para todos os usuários de forma transparente e objetiva.

Em maio de 2020, o Relatório mostrou o número total de 926.333 solicitações recebidas e de 3.641.598 URLs com solicitações de remoção, desde 29/05/2014. De acordo com documento, após a revisão dos pedidos, 1.460.471 URLs foram removidos, o que corresponde 46,4% do total dos pedidos; e 1.689.898 URLs não

[521] Relatório de Transparência. Google. Solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da UE. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

foram removidos, o que equivale a 53,6% do total; destes números foram excluídos os que estão em análise.[522]

Todas as solicitações são avaliadas caso a caso, por meio de critérios desenvolvidos de acordo com as diretrizes do Grupo de Trabalho do artigo 29 da Comissão Europeia.[523] Após o envio do formulário online do Google, as solicitações passam por uma revisão manual da empresa. Após a decisão, o Google envia um e-mail ao usuário com o resultado e a explicação caso o conteúdo não tenha sido removido.[524]

As razões para a não remoção são: existência de soluções alternativas, motivos técnicos, URLs duplicados e informação de interesse público. No âmbito do relatório de maio de 2020, a partir da coleta de dados desde janeiro de 2016 e com base na categoria do conteúdo da URL, a porcentagem de URLs com solicitações de remoção foi de: 23,7% informações insuficientes, 17,7% informações profissionais, 16,7% nome não encontrado, 12% diverso e as outras categorias abaixo de 7% referem-se a autoria própria, crime, problemas de conduta profissional, informações pessoais e outros.[525] Os sites mais afetados com os URLs removidos da Pesquisa Google são: facebook, annuaire, twitter, youtube, dentre outros; conforme tabela abaixo:

Sites mais afetados

A lista abaixo destaca os domínios com mais URLs removidos da Pesquisa Google.

Todos os países

| Domínio | URLs removidos | Total de URLs solicitados |
|---|---|---|
| www.facebook.com | 24.348 | 58.494 |
| annuaire.118712.fr | 20.502 | 23.886 |
| twitter.com | 18.849 | 40.003 |
| www.youtube.com | 14.428 | 39.026 |
| profileengine.com | 11.567 | 13.428 |
| groups.google.com | 9.457 | 20.434 |
| plus.google.com | 8.937 | 35.571 |
| scontent.cdninstagram.com | 8.306 | 13.974 |
| www.wherevent.com | 6.399 | 7.369 |
| badoo.com | 6.167 | 11.285 |

**Tabela 10**: Sites mais afetados com os pedidos de remoção de URLs da Pesquisa Google (GOOGLE)

522 Relatório de Transparência. Google. Solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da UE. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

523 Comissão Europeia. Grupo de Trabalho do artigo 29. Disponível em: https://ec.europa.eu/newsroom/article29/news-overview.cfm . Acesso em: 19 mai. 2020.

524 Relatório de Transparência. Google. Solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da UE. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

525 Relatório de Transparência. Google. Solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da UE. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

Com relação ao Relatório de Transparência acerca do cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube, as regras do que não é permitido na plataforma são definidas por meio das diretrizes da comunidade. Por exemplo, não é permitido pornografia, incitação à violência, assédio nem discurso de ódio. A empresa recebe contribuições de pessoas e das tecnologias para detectar quando um conteúdo é inadequado. As denúncias, por violação das diretrizes, podem ser feitas pelos "sistemas de sinalização automática, por membros do programa Revisor Confiável (ONGs, agências governamentais e indivíduos) ou por usuários da comunidade geral do YouTube.[526] Neste caso, o Google adotou a cooperação entre os membros para denunciar os vídeos que supostamente violam direitos, um do mecanismo da regulação responsiva.

No período de outubro a dezembro de 2019, o número total de vídeos removidos foi de 5.887.027. Deste total, 5.344.863 foram removidos por meio da detecção automatizada (sinalização automática ou detecção realizada por pessoas). Segundo o gráfico abaixo, os principais motivos para a remoção dos vídeos do YouTube foram: 52% (3.062.601) spam, conteúdos enganosos e golpes; 15,8% (931.438) segurança infantil; 14,1% (828.434) nudez ou conteúdo sexual; 9,8% (577.425) conteúdo violento ou explícito; 3,1% (183.160) atos perigosos ou nocivos; 1,7% (101.690) outros; 1,5% (88.589) conteúdo abusivo ou de incitação ao ódio; 1,4% (80.687) promoção de violência e extremismo violento e 0,6% (32.997) assédio e bullying virtual.[527]

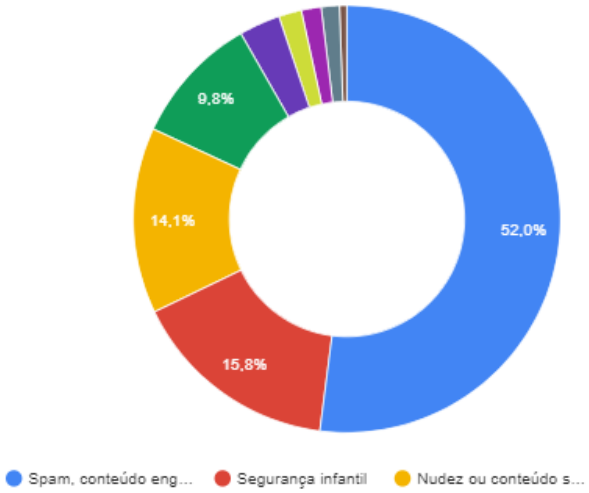


**Gráfico 5**: Vídeos removidos, por motivo (GOOGLE)

[526] Relatório de Transparência. Google. Cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

[527] Relatório de Transparência. Google. Cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

Segundo o Relatório, as diretrizes da comunidade do YouTube são aplicadas de maneira consistente em todo o mundo, independentemente do local do upload do conteúdo. De acordo com a tabela abaixo das remoções dos vídeos por país/região, observa-se que o Brasil ocupa a 5º posição e os Estados Unidos ocupam a primeira posição, conforme a seguir:[528]

| Classificação | País/região* | Vídeos removidos |
|---|---|---|
| 1 | Estados Unidos | 1.100.337 |
| 2 | Países Baixos | 793.347 |
| 3 | Índia | 757.130 |
| 4 | Indonésia | 518.373 |
| 5 | Brasil | 331.406 |
| 6 | Rússia | 282.721 |
| 7 | Vietnã | 110.923 |
| 8 | Paquistão | 102.943 |
| 9 | México | 98.887 |
| 10 | Turquia | 93.575 |

‹ Anterior 1 de 3 Próxima ›

*O país/região é baseado no endereço IP registrado no momento do upload do vídeo

**Tabela 11**: Vídeos removidos por país/região (GOOGLE)

Outro Relatório de Transparência disponibilizado pelo Google trata das remoções de conteúdo de acordo com a Lei aplicável a Redes (NetzDG) da Alemanha, de 01/10/2017. A legislação alemã exige um procedimento eficaz e transparente para processar os pedidos de remoção de conteúdo ilegal, além de obrigar as redes sociais a publicar um relatório de transparência a cada dois anos, conforme abaixo descrito:

> Segundo a Lei aplicável a redes (NetzDG), as redes sociais com mais de 2 milhões de usuários registrados na Alemanha precisam remover localmente o conteúdo "evidentemente ilegal" (por exemplo, uma postagem, imagem ou vídeo) em 24 horas após o recebimento da notificação. Nas situações em que a ilegalidade não é óbvia, o provedor tem até sete dias para decidir sobre o caso. Em casos excepcionais, esse processo pode levar mais tempo. Por exemplo, se os autores do conteúdo forem convidados a se manifestar ou se a decisão for repassada a um órgão com membros do setor reconhecido como uma instituição de autorregulação.[529]

De acordo com o relatório, no período de janeiro a junho de 2019, foram denunciados 541 conteúdos por usuários e 6 por agências. O motivo da reivindicação dos itens

[528] Relatório de Transparência. Google. Cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

[529] Relatório de Transparência. Google. Remoções de acordo com a Lei aplicável a redes. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/netzdg/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

denunciados relacionam-se com os seguintes assuntos: 203 referem-se a discurso de ódio ou extremismo políticos (106 foram removidos), 162 difamação ou ofensas (81 foram removidos), 50 conteúdo terrorista ou inconstitucional (38 removidos), 47 conteúdo sexual (28 removidos), 41 privacidade (11 removidos), 30 atos nocivos ou perigosos (14 removidos) e 14 por violência (7 removidos).[530]

A remoção de conteúdos pode ocorrer por violações às diretrizes de conteúdo do Google e pela restrição de conteúdo local com base na NetzDG, ou violar os dois instrumentos normativos ao mesmo tempo, neste caso, aplica-se a remoção global. Por exemplo, de acordo com o gráfico abaixo, no caso dos itens denunciados por apresentar conteúdo sexual foi aplicada a remoção global, por não estar de acordo com as diretrizes da comunidade e nem com a legislação nacional alemã, conforme a seguir:[531]

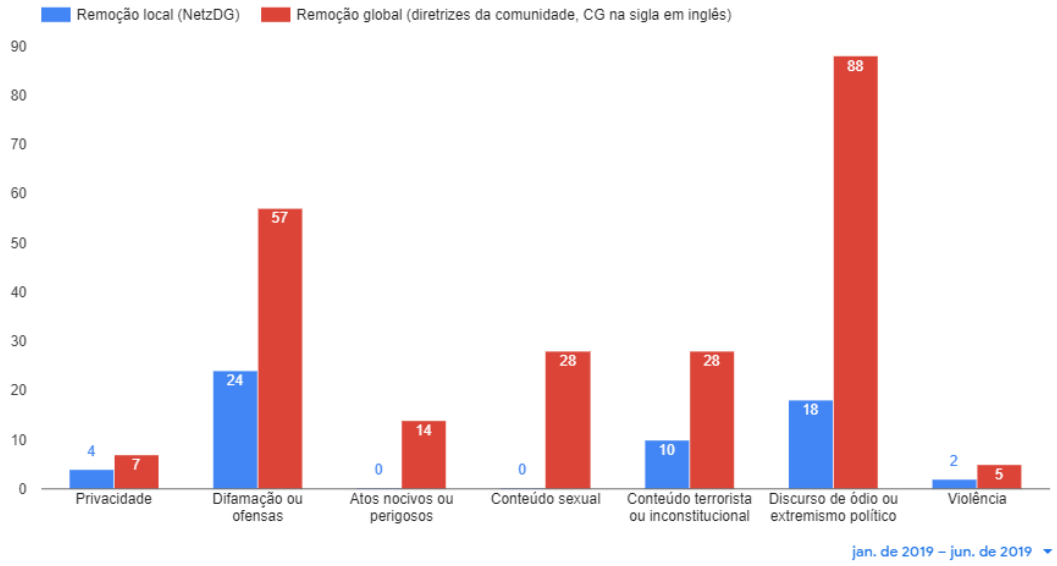


**Figura 5**: Aplicação das diretrizes de conteúdo e dos estatutos da NetzDG (GOOGLE)

Diante desses exemplos, observa-se que tanto nos princípios estabelecidos no Contrato para a Web como nos Relatórios de Transparência do Google existem iniciativas das organizações e empresas voltadas para os instrumentos da teoria responsiva. Como, por exemplo, a autorregulação dos entes privados por meio das suas regras privadas, senso de responsabilidade e cooperação com diálogo entre os atores envolvidos em conjunto com a regulação do Estado, o qual estabelece, por

[530] Relatório de Transparência. Google. Remoções de acordo com a Lei aplicável a redes. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/netzdg/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

[531] Relatório de Transparência. Google. Remoções de acordo com a Lei aplicável a redes. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/netzdg/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

meio de leis e instrumentos normativos, punições e sanções mais severas nos casos de transgressões legais.

Diante do exposto, infere-se que alguns mecanismos da regulação responsiva, como cooperação, diálogo, conformidade com as regras, manual de boas práticas; estão sendo adotados na esfera da internet, seja por meio da proposta de um Contrato na Web, seja por meio de normas internas do Google para atender legislações nacionais ou mesmo proporcionar maior transparências nos serviços oferecidos. O grande desafio, no entanto, é que os diversos atores atuem de forma proativa e responsável no intuito de buscar uma internet mais segura e que proteja o direito à privacidade. Dessa forma, percebe-se que é possível que o sistema de normas da regulação responsiva seja incorporado ao sistema de negócios das empresas como forma de reduzir os danos gerados por terceiros na internet.

# 5 Conclusão

O trabalho analisou o papel da regulação responsiva da internet para a proteção da privacidade nos danos decorrentes de conteúdos ofensivos publicados por terceiros na internet como a violação à honra e à imagem, bem como a ofensa da vida privada com a violação da intimidade na publicação de fotos, vídeos ou informações da pessoa nas plataformas de rede. Assim, a problemática da dissertação foi: A responsabilidade do provedor de aplicações por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros na internet garante a proteção do direito à privacidade?

Neste sentido, para responder a problemática, a dissertação foi dividida em três capítulos: a) a articulação entre o Estado e as empresas privadas na regulação da internet; b) a construção da definição de responsabilidade dos intermediários por instrumentos normativos brasileiros para a proteção da privacidade e c) a adoção de um desenho regulatório responsivo para reduzir os danos gerados por conteúdos ofensivos publicados por terceiros na internet.

A colisão dos direitos fundamentais entre a prevalência do direito à privacidade e a liberdade de expressão nos casos de danos advindos de publicação de conteúdos na internet resultou no estabelecimento de normas mínimas de responsabilidade pelo Estado. No Brasil, as principais normas mínimas acerca das regras da internet são a Lei nº 12.965/2014 acerca do uso da internet e a Lei nº 13.709/2018 sobre os dados pessoais.

No âmbito internacional, as normas mínimas estudadas foram elaboradas pelos Estados Unidos, União Europeia e ONU. Nos Estados Unidos, de acordo com a Seção 230 do CDA, parte do Telecommunications Act of 1996, os provedores de internet não têm responsabilidade pelos conteúdos postados por terceiros, mesmo nas questões de cyberbullying e assédio online. Por outro lado, na União Europeia, as plataformas intermediárias têm responsabilidade de governança nos conteúdos ilegais, por isso, as empresas devem atuar de forma proativa na detecção e remoção de assuntos relacionados com terrorismo, discurso de ódio, pornografia infantil e proteção dos consumidores, conforme a Diretiva 2000/31/CE, a Recomendação (EU) 2018/334/CE e o Regulamento (UE) 2019/1150. A ONU promulgou a Resolução nº 68/167 sobre "Direito à Privacidade na Era Digital" para promover a discussão acerca da vigilância, interceptação e coleta de dados pessoais. Além disso, estabeleceu o Guia

de Princípios de Negócios e Direitos Humanos para ser aplicado pelas empresas na prevenção da violação dos direitos humanos.

Por outro lado, as empresas privadas complementam a regulação do conteúdo na internet por meio das suas políticas privadas de uso. Por exemplo, as políticas privadas de uso dos provedores de aplicação como Google e Facebook podem estabelecer regras acerca da remoção de conteúdo na internet nos casos de racismo, xenofobia, pedofilia, bullying, difamação, segurança nacional, ou mesmo garantir direitos como proteção a liberdade de expressão ou direito à privacidade. E ainda, as empresas provedoras podem estabelecer normas para proteger direitos, como a garantia ao direito de liberdade de expressão para evitar o controle prévio do conteúdo ou direito à privacidade para proteger a intimidade do indivíduo.

Em que pese a existência de normas mínimas acerca da responsabilidade na internet, observou-se que no Brasil várias ações judiciais foram interpostas contra os provedores de aplicação para retirada de conteúdo supostamente ofensivo. Atualmente, a Lei nº 12.965/2014 estabeleceu que a responsabilidade dos provedores de aplicação somente ocorreria após o descumprimento de ordem judicial nos casos de violação à honra (art. 19) ou notificação extrajudicial se tratar de ofensa a intimidade (art. 21). No entanto, antes da referida Lei, a partir da jurisprudência do STJ, verificou-se que havia divergência entre os tribunais brasileiros acerca da responsabilidade dos provedores de aplicação nos danos gerados por terceiros; alguns tribunais estaduais responsabilizavam as empresas com o fundamento da responsabilidade objetiva do CC e outros com base na falha da prestação de serviços do CDC.

Em uma pesquisa no site do STJ foram encontrados 1.149 processos judiciais ajuizados contra a empresa Google, tendo como objeto a responsabilização da empresa por dano na internet. Depois da triagem, 31 processos foram analisados e constatou-se que tratavam de pedidos de remoção de conteúdos postados em redes sociais (Orkut e Facebook), blogs, YouTube e ferramenta de pesquisa (Google Search). As decisões do STJ se pautavam, principalmente, em 9 fundamentos: 1) aplicação do CDC na exploração comercial da internet; 2) provedor de hospedagem não exerce controle editorial e a quebra de sigilo corresponde a violação do art. 5º XII da CF; 3) a fiscalização prévia (monitoramento) não é atividade intrínseca, não se podendo reputar o serviço como defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC; 4) o dano moral decorrente das mensagens ofensivas não constitui risco inerente às atividades do provedor de conteúdo, não se podendo aplicar a teoria do risco do art. 927 do CC; 5) não se pode exigir a fiscalização prévia pelo risco de violar a liberdade de pensamento

e o direito à coletividade à informação; 6) após ciência, o provedor deve remover a mensagem em até 24 horas, sob pena de responder de forma solidária com o autor do dano (entendimento antes do MCI); 7) o cumprimento do dever de remoção fica condicionado a indicação do localizador padrão de recursos do URL da postagem; 8) ao oferecer os serviços, o provedor deve propiciar meios para identificar os usuários, coibindo o anonimato, ao fornecer o IP a empresa está agindo com diligência média e; 9) analisar a aplicação do MCI no caso concreto.

Na maioria dos casos, o STJ decidiu: 1) afastar a condenação do provedor em danos morais, 2) excluir as astreintes por descumprimento de ordem judicial, 3) determinar que o provedor forneça os dados do IP após indicação das URL, 4) determinar a exclusão dos conteúdos ofensivos dos posts, blogs, rede social e 5) restringir a remoção aos URL citados. Os fundamentos encontrados nas decisões que afastaram a condenação do provedor de aplicação no pagamento de indenização por danos morais foram: a) ausência de notificação acerca do conteúdo infringente, b) ausência da localização específica da informação (URL), c) não se aplica a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, d) não se aplica a responsabilidade objetiva do art. 927 do CC, e) o provedor de aplicação não exerce monitoramento e controle prévio.

Em que pese o STJ não aplicar a responsabilidade objetiva aos provedores de aplicação, os motivos para a inclusão da responsabilidade dos intermediadores na Lei nº 12.965/2014 pode ter sido por duas razões: 1) dificuldade de localizar os responsáveis pelos atos ilícitos e 2) os provedores de aplicação podem ter melhores condições econômicas de arcarem com as indenizações pelos atos ilícitos.

Dessa maneira, observou-se que a publicação do MCI serviu para pacificar algumas divergências encontradas nas decisões judiciais brasileiras como: i) a responsabilidade dos provedores de aplicação ocorre somente após ordem judicial específica para retirada do conteúdo; ii) a ordem judicial deve ser específica e conter informações acerca da localização do conteúdo e iii) a responsabilidade dos provedores de aplicação após notificação do usuário somente ocorre no caso de divulgação de imagens, vídeos ou outros documentos contendo cenas de nudez ou atos sexuais de caráter privado.

O último capítulo estudou a regulação responsiva como alternativa para a redução dos danos advindos de conteúdo gerado por terceiros na internet a partir da construção de um sistema normativo de autorregulação para a proteção da privacidade e a incorporação de mecanismos da regulação responsiva para o sistema de negócios das empresas provedoras de aplicação.

A teoria responsiva propõe uma autorregulação dos entes privados com uma cooperação com diálogo entre os regulados em conjunto com uma regulação estatal na qual o Estado, por meio de leis e instrumentos normativos, estabelecerá punições casos haja transgressões legais. Ainda, o Estado também pode recompensar os regulados quando eles desempenharem comportamentos desejáveis. Com base nesta teoria, os regulados são motivados por um senso de responsabilidade onde os agentes são aptos a cooperarem. Dependendo de como o sistema regulatório se comporta, ele passa o sistema de normas para dentro do sistema de negócios.

Percebeu-se que ainda não existe um documento consolidado acerca dos padrões mínimos legais ou não legais da regulação da internet com relação à publicação de conteúdos por terceiros. No entanto, foram encontrados alguns documentos publicados por algumas organizações internacionais, como a União Europeia, ONU e Contrato para a Web no qual apresentaram orientações de boas práticas para serem adotadas pelos intermediários para aumentar a proteção da privacidade na internet.

Para a União Europeia, os padrões mínimos não legais estão relacionados com a atuação e adoção de medidas proativas e voluntárias das empresas intermediárias na detecção, remoção e prevenção do conteúdo ilegal relacionado terrorismo, discurso de ódio, material de pornografia infantil, propriedade intelectual e proteção dos consumidores online.

No âmbito da ONU, os Estados precisam fornecer soluções eficazes nos casos de violações da privacidade por meio da vigilância digital. Além disso, as empresas privadas têm a responsabilidade proteger os direitos humanos nas atividades empresárias, nos termos do Guia de Princípios de Negócios e Direitos Humanos.

Nos termos da proposta do Contrato na Web, as empresas da internet têm como princípios: fornecer uma internet acessível a todos, respeitar e proteger a privacidade das pessoas e os dados pessoais e desenvolver tecnologias que apoiam o melhor da humanidade e lutem contra o pior.

Os exemplos encontrados de incorporação de elementos da regulação responsiva (como cooperação, diálogo, conformidade com as regras, manual de boas práticas) ao sistema de negócios das empresas para reduzir os danos gerados na internet foram: a) proposta do Contrato para a Web e b) Relatórios de Transparência que incorporaram algumas legislações nacionais para dentro do sistema de negócio do Google: i) solicitações de remoção de conteúdo com base na lei de privacidade da

União Europeia, ii) cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube e iii) remoções de conteúdo de acordo com a Lei aplicável a Redes (NetzDG) da Alemanha.

Dessa forma, em resposta a problemática apresentada, foi possível constatar que a incorporação de mecanismos da regulação responsiva como cooperação, diálogo, conformidade com as regras, manual de boas práticas pelas empresas provedoras de aplicação pode ser uma alternativa para ampliar a proteção da privacidade, principalmente, nos danos decorrentes de conteúdo ofensivos na internet, pois a mera responsabilidade do provedor de aplicações não garante a proteção do direito à privacidade e ainda o autor do dano, por ser anônimo, não é responsabilizado por suas ações.

Por fim, a dissertação é um instrumento para o futuro, pois pode contribuir com as discussões tanto em âmbito nacional, como nas ações de repercussão geral que tramitam no STF, como na esfera internacional, para os trabalhos que estão sendo desenvolvidos pela UE, ONGs, governos e sociedade civil. Além disso, o trabalho também pode ajudar estudantes e professores que buscam ampliar o conhecimento na área da internet e direito digital e, ainda, pode ser útil para os profissionais responsáveis em elaborar novos instrumentos legais ou não legais para a proteção da privacidade dos indivíduos, sejam eles atores públicos ou privados.

# Referências


ABU-EL-HAJ, G. F. Aplicação de regulação responsiva e redes de governança na regulação da segurança de barragens de rejeitos de mineração no Brasil. **Revista de Direito Setorial e Regulatório**, Brasília, v. 6, nº 1, p. 68-98, maio 2020.

AGUIAR DIAS, José de. **Da responsabilidade civil.** 11ª edição, Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

AMARAL, Manuela. Padrões Privados e a Atuação ou Omissão do Estado: Protecionismo Público-Privado. **Contexto Internacional** (PUC), Rio de Janeiro, v. 37, n. 2, mai/ago. 2015.

ANDRADE, N. R. Regulação Responsiva no Setor de Águas: Propostas de Aperfeiçoamento do Desenho Regulatório Responsivo Brasileiro. **Revista de Direito Setorial e Regulatório**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 41-60, outubro, 2018.

ANEEL. **Fiscalização Estratégica:** A nova metodologia de fiscalização dos serviços de distribuição e transmissão de energia elétrica. Disponível em http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/ficalizacao_estrategica-evento-03-03-2016.pdf . Acesso em 29 jul. 2020.

**Anglo American.** Disponível em: https://brasil.angloamerican.com/pt-PT/sustentabilidade/abordagem-eepoliticas. Acesso em: 20 ago. 2020.

ARANHA, M. I. Telecommunications Regulatory Design in Brazil: Networking around State Capacity Deficits. **Economia Pubblica**, v. 25, n. 2, p. 83-105, 2016.

AUSTRALIA. **Work and Safe Victoria.** Victorian Occupational Health and Safety Compliance Framework Handbook. Disponível em: http://mcfe.com.au/wp-content/uploads/2018/07/Vic-Compliance-Framework-Handbook_26-June-2013.pdf Acesso em: 03 ago. 2020.

AYRES, Ian; BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation:** Transcending the Deregulation Debate. Oxford, UK: Oxford University Press, 1992.

BALDWIN, R.; CAVE, M.; LODGE. **Understanding Regulation**. 2. Ed. Oxford: Oxford University Press, 2012.

BALDWIN, Robert; BLACK, Julia. Really Responsive Regulation. **Blackwell Publishing**, 71(1) 59-94, 2008.

BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. **Understanding regulation**: theory, strategy, and practice. 2 ed. Oxford: Oxford University Press, 2013.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 8ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

BERGSTEIN, L. G. ; MARQUES, C. L. . Socialização de riscos e reparação integral do dano no direito civil e do consumidor no Brasil. **Conpedi Law Review**, v. 3, p. 250-278, 2017.

BERMAN, Ayelet; DUQUET, Sanderijn; PAUWELYN, Joost; WESSEL, Ramses A.; WOUTERS, Jan. **Informal International Lawmaking**: Case Studies. Law of The Future Series nº 3. Torkel Opsahl Academic EPublisher, The Hague: 2012.

BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito.** São Paulo: Revista dos Tribunais: 2003.

BESSA, Leonardo Roscoe. Relação de consumo e aplicação do Código de Defesa do Consumidor. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, 2009.

BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. Revista Jurídica da Presidência. Brasília. V. 20, n. 120. Fev/Maio 2018.

BINICHESKI, Paulo Roberto. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet**: direito comparado e perspectivas de regulamentação no Direito Brasileiro. Curitiba: Juruá, 2011.

BIONI, Ricardo. **Proteção de dados pessoais**: a função e os limites do consentimento. Editora Forense, 2019.

BLACK, Julia. **Decentring Regulation**: Understanding the Role of Regulation and Self-Regulation in a 'Post-Regulatory' World. Current Legal Problems. 54. 10.1093/clp/54.1.103, 2001.

BRAGATTO, Rachel Callai; SAMPAIO, Rafael Cardoso; NICOLÁS, Maria Alejandra Nicolás. Inovadora e democrática. Mas e daí? Uma análise da primeira fase da consulta online sobre o Marco Civil da Internet. **Política & Sociedade** - Florianópolis - Vol. 14 - Nº 29 - Jan./Abr. de 2015.

BRAITHWAITE, John. **Responsive Excellence**. C. Coglianese (ed) Achieving Regulatory Excellence. Washington: Brookings Institution, 2017.

BRAITHWAITE, John. **Responsive Regulation and Developing Economies.** World Development 34(5), 884-898, 2006.

BRAITHWAITE, John. **Rewards and Regulation.** Journal of Law and Society, Volume 29 (1), pp 12-26, 2002.

BRAITHWAITE, John. **The essence of responsive regulation**. UBC. Law Review 44(3), 475-520, 2011

BRAITHWAITE, John. **To Punish or Persuade: Enforcement of Coal Mine Safety.** Albany: State University of New York Press, 1985.

BRAITHWAITE, John; DRAHOS, Peter. **Global Business Regulation.** Cambridge University Press. Cambridge, United Kingdom. 2000.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 2126, de 24 de agosto de 2011**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Transformada na Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: www.camara.gov.br Acesso em: 09 set. 2019.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 84, de 24 de fevereiro de 1999**. Dispõe sobre os crimes cometidos na área de informática, suas penalidades e dá outras providências. Transformada na Lei nº 12.735, de 30 de novembro de 2012. Disponível em: www.camara.gov.br Acesso em: 09 set. 2019.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8771.htm. Acesso em: 19 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 9.571, de 21 de novembro de 2018**. Estabelece as Diretrizes Nacionais sobre Empresas e Direitos Humanos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9571.htm . Acesso em: 09 out. 2020.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942.** Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 13 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 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/l12965.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm Acesso em: 04 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 5.250, de 9 de fevereiro de 1967**. Regula a liberdade de manifestação do pensamento e de informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5250.htm. Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 04 fev. 2020.

BRASIL. **Ministério das Relações Exteriores.** Disponível em: http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/notas-a-imprensa/3436-resolu%C3%A7%C3%A3o-sobre-o-direito-%C3%A0-privacidade-na-era-digital . Acesso em 15 abr. 2019.

BRASIL. **Portaria Interministerial MCT/MC nº 147**, de 31 de maio de 1995. Cria o Comitê Gestor Internet Brasil. Disponível em: https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias_interministeriais/migracao/Portaria_Interministerial_MCTMC_n_147_de_31051995.html . Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 2.630, de 2020**. Lei das Fake News. Disponível em: https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141944 . Acesso em: 21 jun. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no Agravo em REsp nº 712.456/RJ**. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 17 de março de 2016 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no AgRg no Agravo de Instrumento nº 1.290.853/SP**. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, 16 de dezembro de 2010 (data do

julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio. Acesso em: 19 set. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **HC nº 511.484/RS (2019/0145252-0)**. Rel. Ministro Sebastião Reis Júnior, Sexta Turma, Julgado em 15/08/2019, DJE 29/08/2019. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 21 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso em Mandado de Segurança nº 63.200/PR**. Relator: Min. Feliz Fischer, 14 de maio de 2020 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 17 ago. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.175.675/RS.** Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, 9 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.192.208/MG.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 12 de junho de 2012 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.274.971/RS**. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 19 de março de 2015 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 19 set. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.306.066/MT**. Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 23 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.306.134/SP**. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, 17 de dezembro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.308.830/RS**. Relatora: Min. Nancy Andrighi, 08 de maio de 2012 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.328.706/MG**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 28 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.334.094/RJ (2012/0144910-7)**. Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em

28/05/2013, DJe 10/09/2013. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 21 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.337.990/SP.** Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 21 de agosto de 2014 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.338.214/MT.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 21 de novembro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 mai. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.342.640/SP**, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Julgado em 17/02/2017. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 19 set. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.348.532/SP (2012/0210805-4)**. Rel. Ministro Luis Felipe Salomão. Quarta Turma, julgado em 10/10/2017, DJe 30/11/2017. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio. Acesso em: 21 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.406.448/RJ.** Relatora Ministra: Nancy Andrighi, 15 de outubro de 2013 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.512.647/MG.** Relator Ministro: Luis Felipe Salomão, 13 de maio de 2015 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.582.981/RJ.** Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, 10 de maio de 2016 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 mai. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.626.449/PE**. Relator: Min. Joel Ilan Paciornik, 14 de junho de 2018 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 17 ago. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.629.255/MG.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 22 de agosto de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 mai. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.641.133/MG.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 20 de junho de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 mai. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.677.736/MG.** Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, 03 de agosto de 2017 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 20 abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.694.405/RJ**. Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio . Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.698.647/SP.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 06 de fevereiro de 2018 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 22 abr. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.816.616/MG**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 23 de agosto de 2011 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 1 mai. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 712.456/RJ**. Relator: Min. João Otávio de Noronha, 17 de março de 2016 (data do julgamento). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 18 fev. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 221**. Segunda Seção, julgado em 12/05/1999, DJ 26/05/1999). Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 19 abr. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Arguição de Preceito Fundamental nº 130.** Relator: Ministro Carlos Britto. Data de julgamento: 30/04/2009. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Inquérito nº 4.781/DF.** Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio Acesso em: 21 jun. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Reclamação nº 30.105/PA**. Relator: Ministro Luiz Fux. Data de julgamento: 27/11/2018. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 1.037.396/SP.** Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 660.861/MG.** Disponível em: http://portal.stf.jus.br/ Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão 420358.20100020007066AGI**, Relator: Ana Maria Duarte Amarante Brito 6ª Turma Cível, data de julgamento: 28/4/2010, publicado no DJE: 6/5/2010. Pág.: 109. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/. Acesso em: 19 set. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível 1.0701.11.013758-8/001**, Relator(a): Des.(a) Antônio de Pádua, 14ª Câmara Cível, julgamento em 07/03/2013, publicação da súmula em 19/03/2013. Disponível em: http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/ . Acesso em: 19 set. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível nº 1.0024.09.523225-2/001**. Relator (a): Des.(a) Antônio de Pádua, Julgamento em 25/11/2010, Publicação da súmula em 15/02/2011. Disponível em: https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/ Acesso em: 10 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Processo nº 0120050-80.2008.8.26.0000.** Disponível em: http://www.tjsp.jus.br/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Processo nº 1126709-35.2015.8.260100.** Disponível em: http://www.tjsp.jus.br/ . Acesso em: 13 mar. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Minas Gerais. **TJMG Embargos Infringentes nº 1.0261.12.000961-6/003**, Relator(a): Des.(a) Ângela de Lourdes Rodrigues, 10ª Câmara Cível, julgamento em 11/11/2014. Disponível em: https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/. Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Agravo de Instrumento nº 0029398-10.2019.8.16.0000** - Campo Largo - Rel.: Desembargador Luis Sérgio Swiech - J. 04.11.2019. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/ . Acesso em: 23 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação nº 006047-50.2009.8.19.0040.** Des(a). Benedicto Ultra Abicair, Julgamento: 01/12/2010. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/ . Acesso em: 10 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação nº 0040250-86.2013.8.19.0205.** Des. Fernando Foch, Julgamento: 27/11/2019. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/ . Acesso em: 03 mar. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **TJRS - Apelação Cível 70082231747.** Relator(a): Des.(a) Marcelo Cezar Muller, 10ª Câmara Cível, julgamento em 28/11/2019. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/site/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Agravo de Instrumento nº 0005277-14.2016.827.0000**, Rel. Desa. Ângela Prudente, 3ª Turma, 2ª Câmara

Cível, julgado em 23/11/2016. Disponível em: http://www.tjto.jus.br/ . Acesso em: 23 fev. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Agravo Interno na Apelação nº 0060178-78.2009.8.19.0038**. Des. Carlos Azeredo de Araújo. Julgamento: 29/04/2014. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/ . Acesso em: 03 mar. 2020.

BRUNNER, Lisl. Digital Communications and the Evolving Right to Privacy. In M. Land & J. Aronson (Eds.), **New Technologies for Human Rights Law and Practice** (pp. 217-242). Cambridge: Cambridge University Press, 2018.

CALLAMARD, Agnès. 8 The Human Rights Obligations of Non-State Actors. In: JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge, MA : The MIT Press, 2019.

CANCELIER, Mikhail Vieira de Lorenzi; PILATI, José Isaac. Privacidade, Pós-Modernidade jurídica e governança digital: o exemplo do Marco Civil da Internet na direção de um novo direito. **Joaçaba**, v. 18, n. 1, p. 65-82, jan./abr. 2017.

CARRÁ, Bruno Leonardo Câmara. **Responsabilidade Civil sem Dano**: uma análise crítica. Limites epistêmicos a uma responsabilidade civil preventiva ou por simples conduta. Editora Atlas, 2005.

CASTELLS, Manuel. **Communication Power**. Oxford University Press, 2009.

CAVALIERI Filho, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.

COLAÇO, Hian Silva. Responsabilidade civil dos provedores de Internet: diálogo entre a jurisprudência e o marco civil da Internet. **Revista dos Tribunais**, RT Vol. 957, 2015.

Comissão Europeia. Grupo de Trabalho do artigo 29. Disponível em: https://ec.europa.eu/newsroom/article29/news-overview.cfm . Acesso em: 19 mai. 2020.

COMITÊ DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: CCPR/C/124/D/2260/2013**. Disponível em: https://juris.ohchr.org/Home/About . Acesso em: 22 fev. 2020.

Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br foi criado pela Portaria Interministerial MCT/MC nº 147, de 31 de maio de 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4829.htm Acesso em: 29 jul. 2020.

COMMISSION, European. **Código de Conduta para combater o discurso de ódio online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1135 . Acesso em 19 ago. 2020.

COMMISSION, European. Comunicação COM (2012). **Internet melhor para as crianças.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/alliance-better-protect-minors-online Acesso em: 29 jul. 2020.

COMMISSION, European. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comitê Econômico e Social Europeu ao Comitê das Regiões. **Combater os conteúdos ilegais online. Rumo a uma responsabilidade reforçada das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EN. Acesso em 01 mai. 2020.

COMMISSION, European. **Comunicação sobre o "Combate ao conteúdo ilegal online - para uma maior responsabilidade das plataformas online"**, 28/09/2017. Disponível em: https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetailDoc&id=35410&no=. Acesso em 01 mai. 2020.

COMMISSION, European. **Política de Conteúdo Ilegal nas Plataformas Online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/illegal-content-online-platforms. Acesso em 01 mai. 2020.

COMMISSION, European. **Recomendação da Comissão, de 1/3/2018, sobre medidas para combater, de forma eficaz, os conteúdos ilegais online.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-recommendation-measures-effectively-tackle-illegal-content-online . Acesso em 01 mai. 2020.

COMMISSION, European. **The Digital Services Act.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package . Acesso em 19 ago. 2020.

Contrato para a Web. Disponível em: https://constractfortheweb.org/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. Disponível em: https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm Acesso em: 21 fev. 2020.

COOPER, Daniel e KUNER, Christopher. Data Protection Law and International Dispute Resolution. **Recueil des Cours**, Hague: Académie de Droit International, 2015.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: Granier e outros (Radio Caracas Televisión) Vs. Venezuela.** Disponível em: http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/jurisprudencia/si_decisiones_corte.asp . Acesso em: 22 fev. 2020.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: Herrera Ulloa vs. Costa Rica.** Disponível em: http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/jurisprudencia/si_decisiones_corte.asp . Acesso em: 22 fev. 2020.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Caso: Palamara Iribarne vs. Chile.** Disponível em: http://www.oas.org/pt/cidh/expressao/jurisprudencia/si_decisiones_corte.asp . Acesso em: 22 fev. 2020.

CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues da Cunha e; COSTA, Carlos. 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.

DANS, Enrique. It's time to forget the right to be forgotten. **Forbes,** 25 set. 2019. Disponível em: https://www.forbes.com/sites/enriquedans/2019/09/25/its-time-to-forget-the-right-to-be-forgotten/#677a7791715e . Acesso em: 20 fev. 2019.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS DO HOMEM. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por. Acesso em: 21 fev. 2020.

DENARDIS, Laura. **The Global War for Internet Governance**. New Haven, CT: Yale University Press, 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Limites da Função Reguladora das Agências diante do Princípio da Legalidade. In: **Direito Regulatório: temas polêmicos.** Coordenado por Maria Sylvia Zanella Di Pietro, 2. ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Forum, 2004.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**, 7º volume: Responsabilidade Civil. 22. ed. rev. Atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2008.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais.** Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

EBAY. Disponível em: https://www.ebay.com/pages/br/help/buy/role-of-eBay.html . Acesso em: 28 jul. 2020.

EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. Atividades comerciais na internet e o direito do consumidor. **Direito, gestão e prática:** a visão da empresa e da jurisprudência.

Coordenadores Leonor Cordovil, Fernando Büscher von Teschenhausen Eberlin. Série GVLaw. São Paulo: Saraiva, 2014.

EBERLIN, Fernando Büscher von Teschenhausen. Atividades comerciais na internet e o direito do consumidor. **Direito, gestão e prática:** a visão da empresa e da jurisprudência. Coordenadores Leonor Cordovil, Fernando Büscher von Teschenhausen Eberlin. Série GVLaw. São Paulo: Saraiva, 2014.

EHRLICH, Paul. **Communications Decency Act 230**. 17 Berkeley Tech. L.J. 401 (2002).

ESTADOS UNIDOS. **Children's Online Privacy Protection Rule (COPPA).** Disponível em: https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reform-proceedings/childrens-online-privacy-protection-rule Acesso em: 04 dez. 2019.

ESTADOS UNIDOS. **Eletronic Communications Privacy Act of 1986 (ECPA).** Disponível em: https://it.ojp.gov/PrivacyLiberty/authorities/statutes/1285 Acesso em: 04 dez. 2019.

ESTADOS UNIDOS. Federal Communications Commission. **Telecommunications Act of 1996.** Disponível em: https://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.pdf Acesso em: 18 abr. 2019.

ESTADOS UNIDOS. **Federal Communications Commission**. Disponível em: https://www.fcc.gov/ Acesso em: 18 abr. 2019.

ESTADOS UNIDOS. Federal Communications Commission. **Telecommunications Act of 1996.** Disponível em: https://transition.fcc.gov/Reports/tcom1996.pdf Acesso em: 18 abr. 2019.

ESTADOS UNIDOS. **U.S. Government information.** Disponível em: https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-105publ304/pdf/PLAW-105publ304.pdf Acesso em: 01 jun. 2020.

ESTRADA, Manuel Martín Pino. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do provedor da internet perante o marco civil da internet e o Código de Defesa do Consumidor no âmbito da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça brasileiro. **PIDCC**, Aracaju/Se, Ano VIII, Volume 13 nº 03, p.022 a 045 Out/2019.

FACEBOOK, Termos e Políticas. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/policies. Acesso em: 29 ago. 2019.

FACEBOOK. Termos de Serviço. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/legal/terms. Acesso em: 29 ago. 2019.

FALKNER, Robert.Private environmental governance and international relations: exploring the links. **Global environmental politics**, 3 (2). LSE Research Online. pp. 72-87. 2003.

FERNANDEZ JUNIOR, Enio Duarte; MARTINS DA ROSA, Renata. Por uma responsabilidade civil afeta às condutas e não às consequências – Sim, é possível uma responsabilidade civil sem danos. **Juris Plenun**, Ano XII, n. 71, set. de 2016.

**FLORESTA PARA TODOS PARA SEMPRE.** Disponível em: https://br.fsc.org/pt-br. Acesso em: 09 mar. 2020.

**FOREST STEWARDSHIP COUNCIL.** Disponível em: https://fsc.org/en. Acesso em: 09 mar. 2020.

Formulário para remoção de conteúdo dos Serviços Google. Disponível em: https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?rd=1#ts=1115655 . Acesso em: 06 nov. 2019.

FRANCO, Flávio. O impacto do marco civil da internet nas atividades do e-commerce. In: FREITAS, Rafael Veras de; RIBEIRO, Leonardo Coelho; FEIGELSON, Bruno. (Coord.) **Regulação e novas tecnologias.** Belo Horizonte: Fórum, 2017.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito civil**, volume 3: responsabilidade civil. 13. Ed. Ver. E atual. – São Paulo: Saraiva, 2015.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2003.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Marco civil da internet comentado.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GONDIM, Glenda Gonçalves Gondim. **Responsabilidade Civil sem Dano**: da lógica reparatória à lógica inibitória. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Paraná, 2015.

GOOGLE. Política de Privacidade. Disponível em: https://policies.google.com/privacy?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

GOOGLE. Política de Remoção. Disponível em: https://support.google.com/websearch/answer/2744324?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

GOOGLE. Privacidade e Termos do Google. Disponível em: https://policies.google.com/?hl=pt-BR . Acesso em: 29 ago. 2019.

GOOGLE. Relatório de Transparência. Cumprimento das diretrizes da comunidade do YouTube. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

GOOGLE. Relatório de Transparência. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/?hl=pt_BR . Acesso em: 20 fev. 2020.

GOOGLE. Relatório de Transparência. Remoções de acordo com a Lei aplicável a redes. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/netzdg/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

GOOGLE. Relatório de Transparência. Solicitações de remoção de conteúdo com a lei de privacidade da UE. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 19 mai. 2020.

GOOGLE. Termos de Serviço. Disponível em: https://policies.google.com/terms?hl=pt-BR. Acesso em: 29 ago. 2019.

GOOGLE. Transparência em nosso Processo. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3110420 . Acesso em: 20 fev. 2020.

GOOGLE. Transparency Report. Disponível em: https://transparencyreport.google.com/government-removals/overview?hl=pt_BR. Acesso em: 07 abr. 2020.

GOULART, Gil Monteiro; SILVA, Rosane Leal da. Construção colaborativa e multissetorial: o Marco Civil da Internet e a inédita experiência de regulação no Brasil. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 16, n. 2, jul./dez. 2015.

HAAS, Peter M. "Why Comply, or Some Hypotheses in Search of an Analyst." **Studies in Transnational Legal Policy**, 29, 1997, p. 21-48. HeinOnline.

INTERNATIONAL STANDARDIZATION BODY. Disponível em: https://www.iso.org/home.html . Acesso em: 22 ago. 2019.

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN). Disponível em: https://www.icann.org/resources/pages/what-2012-02-25-pt Acesso em: 29 jul. 2020.

Internet Engineering Task Force (IETF). Disponível em: https://www.ietf.org/about/ Acesso em: 29 jul. 2020.

JESUS, Damásio de. **Marco Civil da Internet**: comentários à Lei nº 12.965/2014, de 23 de abril de 2014. São Paulo: Saraiva, 2014.

JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge: The MIT Press, 2019.

JUNIOR, Irineu Francisco Barreto; LEITE, Beatriz Salles Ferreira. Responsabilidade civil dos provedores de aplicações por ato de terceiro na Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet). **Revista Brasileira de Estudos Políticos**. Belo Horizonte, nº 115, pp. 391-438, jul./dez. 2017.

KEMP, Simon. **Digital 2020: Global Digital Overview**, de 30/01/2020. Disponível em: https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview . Acesso em: 10 abr. 2020.

KEOHANE, Robert. Exploring the governance agenda of corporate responsibility: Complex accountability and power in global governance: Issues for global business. **Corporate Governance International Journal of Business in Society.** VOL. 8 nº 4, pp. 361-367. 2008.

KLAWITTER, Jan. **A implantação dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas – a experiência da empresa Anglo American.** Anglo American & Luke Wilde, twentyfifty, Business Fights Poverty blog, Publicado em: 28 June 2013. Disponível em: https://www.business-humanrights.org/pt/doc-jan-klawitter-a-implanta%C3%A7%C3%A3o-dos-princ%C3%ADpios-orientadores-sobre-empresas-e-direitos-humanos-das-na%C3%A7%C3%B5es-unidas-%E2%80%93-a-experi%C3%AAncia-da-empresa-anglo-american Acesso em: 20 ago. 2020.

KOLIEB, Jonathan. **When to Punish, When to Persuade and When to Reward**: Strengthening Responsive Regulation with the Regulatory Diamond. Monash University Law Review, 2015.

Land, Molly. 11 Regulating Private Harms Online: Content Regulation under Human Rights Law. In: JØRGENSEN, Rikke Frank. **Human rights in the age of platforms.** Cambridge, MA: The MIT Press, 2019.

LEMOS, Ronaldo. O Marco Civil como símbolo do desejo por inovação no Brasil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (coordenadores). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014.

LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet.** Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 131.

LESSIG, Lawrence. **Code and other laws of cyberspace.** Basic Books, 2006.

LEVIT, Janet Koven. A Bottom-Up Approach to Internacional Lawmaking: The Tale of Three Trade Finance Instruments. **The Yale Journal of International Law.** Vol. 30, 2005.

LIMA, Alvino. **Culpa e risco.** São Paulo: RT., 1999.

LOPES, Othon de Azevedo. **Fundamentos da Regulação**. Editora Processo, 2018.

LOTT, Diana. Relembre os principais vazamentos de dados de brasileiros em 2018. **Folha de São Paulo**, 04 jan. 2019. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/tec/2019/01/relembre-os-principais-vazamentos-de-dados-de-brasileiros-em-2018.shtml Acesso em: 30 jan. 2019.

**MAR PARA SEMPRE.** Disponível em: https://www.msc.org/pt . Acesso em: 09 mar. 2020.

MARANGON, Douglas. **Uma releitura da autonomia privada na sociedade digital**. Limites materiais dos contratos eletrônicos. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade do Oeste de Santa Catarina, Chapecó, 2019.

**MARINE STEWARDSIP COUNCIL.** Disponível em: https://www.msc.org/home. Acesso em: 09 mar. 2020.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor.** O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MAVROIDIS, Petros C. e WOLFE, Robert. **Private Standards and the WTO:** Reclusive No More. EUI Working Paper RSCAS 2016/17. European University Institute. Robert Schuman Centre for Advanced Studies. Global Governance Programme. 2016.

MÉLO FILHO, M. A. Da regulação responsiva à regulação inteligente: uma análise crítica do desenho regulatório do setor de transporte ferroviário de cargas no Brasil. **Revista de Direito Setorial e Regulatório**, Brasília, v. 6, nº 1, p. 144-163, maio 2020.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 7. ed. rev. e atual., 2012.

MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade:** violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo. Brasília: Universidade de Brasília, 2008.

MENDES, Laura Schertell. **A Tutela da Privacidade do Consumidor na Internet**: Uma Análise à Luz do Marco Civil da Internet e do Código de Defesa do Consumidor. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO, Adalberto; LIMA, Cíntia Rosa Pereira

de (coordenadores). Direito & Internet III – Tomo I: Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). São Paulo: Quartier Latin do Brasil, 2015.

MERCADO LIVRE. Termos e condições gerais de uso do site. Disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Termos-e-condicoes-gerais-de-uso_1409 . Acesso em: 28 jul. 2020.

MIRAGEM, B. N. B. ; MARQUES, C. L. . Serviços simbióticos ou inteligentes e proteção do consumidor no novo mercado digital: homenagem aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor. **Revista do Advogado**, v. 40, p. 14-29, 2020.

MOARES, Alexandre de. **Direito Constitucional.** 28 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORAES, Maria Celina Bodin. **Danos à pessoa humana:** uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

MOREIRAS, Antonio e PATARA, Ricardo. **Fascículos sobre a infraestrutura da internet.** Endereços IP e ASNS: alocação para provedores internet. NIC.BR. CGI.BR. Disponível em: https://cgi.br/media/docs/publicacoes/13/fasciculos-sobre-a-infraestrutura-da-internet-endere%C3%A7os-ip-e-asns-alocacao-para-provedores-internet.pdf Acesso em: 29 jul. 2020.

NAÇÕES UNIDAS. **United Nations Global Compact.** Disponível em: https://www.unglobalcompact.org/. Acesso em: 01 mai. 2020.

NOVAES, Domingos Riomar. **Nexo causal como Realidade Normativa e Presunção de Causalidade na Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2017.

NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional.** 11 ed. rev. e atual. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

OLIVEIRA, Amanda Flávio de; FERREIRA, Felipe Moreira dos Santos. Análise econômica do Direito do Consumidor em períodos de recessão. Uma abordagem a partir da Economia Comportamental. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 81, 2012.

Ordens Judiciais. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3463369?hl=pt&ref_topic=4556931 . Acesso em: 29 ago. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Disponível em: https://www.ohchr.org/EN/Issues/DigitalAge/Pages/DigitalAgeIndex.aspx . Acesso em 15 abr. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Guiding Principles on Business and Human Rights**. Disponível em: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf. Acesso em: 15 jan. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Relatório do Painel acerca do direito à privacidade na era digital da Organização das Nações Unidas**, p. 5. Disponível em: https://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/HRC/28/39. Acesso em: 15 abr. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Report of the Special Representative of the Secretary – General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie – A/HRC/17/31**. Disponível em: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A-HRC-17-31_AEV.pdf. Acesso em: 15 jan. 2020.

Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/. Acesso em: 23 out. 2019.

Padrões da Comunidade. Disponível em: https://pt-br.facebook.com/communitystandards/. Acesso em: 23 out. 2019.

PARKER, Christine, Meta-Regulation: Legal Accountability for Corporate Social Responsibility. In: Doreen McBarnet, Aurora Voiculescu and Tom Campbell, eds., The New Corporate Accountability: Corporate Social Responsibility and the Law, Cambridge University Press, 2007.

Pedidos de Remoção Legal do Google. Disponível em: https://support.google.com/legal/answer/3110420?visit_id=637084887991327171-3461940782&rd=1 Acesso em: 29 ago. 2019.

PEREIRA, Caio Mário da Silva; TEPEDINO, Gustavo. **Responsabilidade Civil**. 11. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital.** 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de dados pessoais: comentários à Lei nº 13.709/2018 (LGPD).** São Paulo: Saraiva, 2018.

PRICEWATERHOUSECOOPERS. **Global Top 100 companies (2018):** Market capitalisation, p. 20. Disponível em: https://www.pwc.com/gx/en/services/audit-assurance/publications/global-top-100-companies-2018.html Acesso em: 18 fev. 2019.

Processo Kimberley. Disponível em: https://www.kimberleyprocess.com/en/what-kp . Acesso em: 12 ago. 19.

Projeto Lumen. Disponível em: https://www.lumendatabase.org/. Acesso em: 20 fev. 2020.

**Projeto sCAN**. https://scan-project.eu/ . Acesso em 19 ago. 2020.

REINIG, Guilherme Henrique Lima; CARNAÚBA, Daniel Amaral. Riscos do Desenvolvimento no Código de Defesa do Consumidor: a responsabilidade do fornecedor por defeitos não detectáveis pelo estado dos conhecimentos científicos e técnicos. **Revista de Direito do Consumidor**. RDC 124, Saúde e Segurança do Consumidor, 2019.

**Rio Tinto**. Disponível em: https://www.riotinto.com/sustainability/human-rights . Acesso em: 20 ago. 2020.

Rio Tinto. **Porque os direitos humanos são importantes: um guia de referência para integrar os direitos humanos dentro das comunidades e no trabalho de desempenho social da Rio Tinto.** Centre for Social Responsibility in Mining (CSRM), Sustainable Minerals Institute at The University of Queensland, Publicado em: 1 January 2013. Disponível em: https://www.business-humanrights.org/pt/doc-porque-os-direitos-humanos-s%C3%A3o-importantes-um-guia-de-refer%C3%AAncia-para-integrar-os-direitos-humanos-dentro-das-comunidades-e-no-trabalho-de-desempenho-social-da-rio-tinto. Acesso em: 20 ago. 2020.

ROCHA, Francisco Ilídio Ferreira. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014.

ROCHA, Paula. Os órfãos do Orkut. **Isto É**, nº 2341, 03/10/2014. Disponível em: https://istoe.com.br/385602_OS+ORFAOS+DO+ORKUT/ Acesso em: 10 abr. 2020.

RODEGHERI, Letícia Bodanase. Liberdade de expressão na web: análise de decisões judiciais sobre a remoção de conteúdo em sites. **Revista Espaço Acadêmico,** nº 151, Dezembro, 2013.

ROTUNDO, Rafael Pinheiro. **Responsabilidade Civil dos provedores de internet.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

RUGGIE, John Gerard. Reconstituting the Global Public Domain - Issues, Actors, and Practices. **European Journal of International Relations** (EJIR). SAGE Publications and ECPR-European Consortium for Political Research, Vol. 10(4): 499–531. 2004.

SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. **Boletim Científico**. Seção IV. Ordem Pública e Relações Jurídicas Privadas. Escola Superior do Ministério Público da União.

SARMENTO, Daniel; GOMES, Fábio Rodrigues. A eficácia dos direitos fundamentais nas relações entre particulares: o caso das relações de trabalho. **Revista TST**, Brasília, vol. 77, nº 4, out/dez 2011.

SCHEREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. Rio de Janeiro: Atlas, 2011.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade Civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. São Paulo: Atlas. 2007.

SHAFFER, Gregory C. How Business Shapes Law: A Socio-Legal Framework. **Connecticut Law**, Review. 45, 2009.

SILVA, João Marcelo Azevedo Marques Mello de. **A Regulação Responsiva das Telecomunicações: Novos horizontes para o controle de obrigações pela Anatel.** Revista de Direito, Estado e Telecomunicações. Brasília, v. 9, n.1, p. 183-208, maio de 2017, p. 206. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/rdsr/article/view/19207 . Acesso em: 01 fev. 2020.

SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo.** Editora Malheiros, 2014.

SILVEIRA, Sergio Amadeu. Interações públicas, censura privada: o caso do Facebook. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos.** Vol. 22, Supl., Rio de Janeiro, Dez. 2015.

Sistema de Certificação do Processo de Kimberley (SCPK). Disponível em: http://www.anm.gov.br/assuntos/ao-minerador/certificado-do-processo-de-kimberley Acesso em: 12 ago. 19.

SOARES, Paulo Firmeza. **A regulação diante da evolução da essencialidade do serviço público**: a reclassificação da banda larga como serviço de telecomunicações nos Estado Unidos. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2016, p. 13. Disponível em: https://repositorio.unb.br/handle/10482/20863 Acesso em: 03 mar. 2019.

SOLOVE, Daniel J. **Conceptualizing Privacy**. California Law Review. Vol. 90, p.1087-1156, 2002.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de. Responsabilidade civil dos provedores de acesso e de aplicações de internet: evolução jurisprudencial e os impactos da lei no 12.695/2014 (marco civil da internet). In: LEITE, George Salomão; LEMOS Ronaldo (coord). **Marco Civil da Internet.** São Paulo: Atlas, 2014.

STOCO, Rui. "Responsabilidade Civil sem Dano: Falácia e Contradição". **Revista dos Tribunais**, vol. 975, 2017.

TARTUCE, Flávio**. Responsabilidade Civil Objetiva e Risco**: A teoria do risco concorrente. São Paulo: Editora Método, 2011.

TEIXEIRA, Tarcísio. **Comércio eletrônico: conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil.** São Paulo: Saraiva, 2015.

TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil.** Renovar: Rio de Janeiro, 2004.

The Economist. **Facebook censorship: Arbitrary and capricious**. Genocidal death threats are fine—not so, bare bums, de 28/08/2014. Disponível em: https://www.economist.com/democracy-in-america/2014/08/28/arbitrary-and-capricious Acesso em: 28 mai. 2020.

TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo. **Estudos Avançados** 30 (86), 2016. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo/São Paulo, Brasil.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA. **Processo C-623/17. Privacy International contra Secretary of State for Foreign and Commonwealth Affairs, Secretary of State for the Home Department, Government Communications Headquarters, Security Service, Secret Intelligence Service.** Disponível em: http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=pt&td=ALL&num=C-623/17. Acesso em: 09 out. 2020.

UNIÃO EUROPEIA, Decisão da Comissão, de 24 de Outubro de 2005, que institui um grupo de peritos em comércio electrónico (2005/752/CE). Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32005D0752&from=PT. Acesso em: 01 jun. 2020.

UNIÃO EUROPEIA. Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no mercado interno («Directiva

sobre comércio electrônico»). Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=PT Acesso em: 01 jun. 2020.

UNIÃO EUROPEIA. **Directive E-commerce.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/e-commerce-directiveA . Acesso em 15abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2009/136/CE.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32009L0136 Acesso em: 04 dez. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **E-commerce Directive.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/e-commerce-directiveA . Acesso em 15 abr 2019.

UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade das plataformas online.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0555 . Acesso em: 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_en.htm . Acesso em 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/illegal-content-online-platforms#Background Acesso em: 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **European Commission.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/regulation-promoting-fairness-and-transparency-business-users-online-intermediation-services Acesso em 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Proposta de Regulação.** Disponível em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/regulation-promoting-fairness-and-transparency-business-users-online-intermediation-services Acesso em: 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Recomendação (UE) 2018/334.** Dispõe sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0334&from=FR . Acesso em: 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Relatório de 2017 acerca do Mercado Digital.** Disponível em: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1232_en.htm . Acesso em: 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **Recomendação (EU) 2018/334.** Dispõe sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais online. Disponível em: https://eur-lex.

europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0334&from=FR . Acesso em 15 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2016/679**. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679 Acesso em: 04 dez. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2019/1150.** Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150 Acesso em: 02 abr. 2020.

UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT. **Digital Economy Report 2019.** Value creation and capture: implications for developing countries, p. xviii. Disponível em: https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Report.aspx . Acesso em: 05 dez. 2019.

United Nations Global Compact. Disponível em: https://www.unglobalcompact.org/ Acesso em: 12 fev. 2020.

VAN SCHEWICK, Barbara. **Internet architecture and innovation.** The MIT Press. Cambridge, Massachusetts. London, England, 2010.

VAN TULDER, Rob; KOLK, Ans. Setting new global rules? TNCs and codes of conduct. **Transnational Corporations**, Vol. 14, No. 3. December 2005.

VAN TULDER, Rob; KOLK, Ans; WELTERS, Carlijn. International codes of conduct and corporate social responsibility: can transnational corporations regulate themselves? **Transnational Corporations**, vol. 8, nº 1. 1999.

VARELLA, Marcelo; MONEBHURRUN, Nitish e GONTIJO, André Pires. **Proteção Internacional dos Direitos Humanos.** Rio de Janeiro: Processo, 2019.

VASCONCELOS, Fernando Antônio de. Internet. **Responsabilidade do provedor pelos danos praticados.** Curitiba: Juruá, 2004.

VOGEL, David. Private Global Business Regulation. **Annu. Rev. Polit. Sci.** 11:261–82. 2008.

WARREN, Samuel D. e BRANDEIS, Louis D. **The Right to Privacy**. Harvard Law Review, Vol. IV, n. 5, dez. 1890.

**Web Foundation.** 30 years on, what's next #ForTheWeb? 12/03/2019. Disponível em: https://webfoundation.org/2019/03/web-birthday-30/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

WORLD BANK. **Information and Communications for Development 2018**: Data-Driven Development, p. 58. Washington, DC: World Bank. Disponível em: https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30437 . Acesso em: 05 dez. 2019.

**World Wide Web Foundation**. Disponível em: https://webfoundation.org/about/ . Acesso em: 20 fev. 2020.

ZANELLATO, Marco Antonio. Considerações sobre o conceito jurídico de consumidor. Revista de Direito do Consumidor 45, São Paulo: Revista dos Tribunais, jan.-mar. 2003.

ZITTRAIN, Jonathan. **The future of the Internet and How to Stop It.** Virginia: Library of Congress, 2008.

# Anexo

| Nº | CLASSE DO PROCESSO | NÚMERO DO PROCESSO | DATA DE AUTUAÇÃO | MINISTRO RELATOR | PLATAFORMA | AUTOR DO CONTEÚDO | ANDAMENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | REsp | 1186616 | 09/04/2010 | NANCY ANDRIGHI | Orkut | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 2 | Rcl | 5072 | 10/12/2010 | MARCO BUZZI | Google Search | anônimo | Acolher rcl |
| 3 | REsp | 1306066 | 31/08/2011 | SIDNEI BENETI | Orkut | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 4 | REsp | 1306134 | 23/11/2011 | LUIS FELIPE SALOMÃO | YouTube - direitos autorais | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 5 | REsp | 1274971 | 24/08/2011 | JOÃO OTÁVIO DE NORONHA | Blog | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 6 | Resp | 1337990 | 10/02/2012 | VICE-PRESIDENTE DO STJ | Orkut | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 7 | REsp | 1501187 | 06/12/2011 | MARCO BUZZI | Orkut | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 8 | REsp | 1338214 | 26/03/2012 | NANCY ANDRIGHI | Orkut | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 9 | REsp | 1328706 | 21/06/2012 | NANCY ANDRIGHI | Blogspot - direitos autorais | anônimo | Dar parcial provimento ao Resp |
| 10 | Resp | 1406448 | 03/07/2012 | NANCY ANDRIGHI | Blogger | anônimo | Dar parcial provimento ao Resp |
| 11 | REsp | 1342640 | 06/09/2012 | NANCY ANDRIGHI | Orkut | anônimo | Deu provimento ao Resp |
| 12 | REsp | 1369339 | 08/03/2013 | LÁZARO GUIMARÃES (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF 5ª REGIÃO) | Não identificado | não informado | Dar provimento ao agravo interno |
| 13 | REsp | 1512647 | 19/06/2013 | LUIS FELIPE SALOMÃO | Orkut - direitos autorais | anônimo | Dar parcial provimento ao Resp |
| 14 | REsp | 1396417 | 13/08/2013 | NANCY ANDRIGHI | Orkut - direitos autorais | não informado | Deu provimento ao Resp |
| 15 | AREsp | 443683 | 28/11/2013 | LÁZARO GUIMARÃES (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF 5ª REGIÃO) | Blogger | identificado | Parcial provimento agravo |
| 16 | AREsp | 453402 | 17/12/2013 | MOURA RIBEIRO | Orkut | anônimo | Deu provimento ao AgRg |
| 17 | EREsp | 1488800 | 03/12/2015 | MOURA RIBEIRO | YouTube | anônimo | Parcial provimento Resp |
| 18 | EREsp | 1492947 | 04/12/2015 | MOURA RIBEIRO | YouTube | anônimo | Parcial provimento Resp |

| Nº | CLASSE DO PROCESSO | NÚMERO DO PROCESSO | DATA DE AUTUAÇÃO | MINISTRO RELATOR | PLATAFORMA | AUTOR DO CONTEÚDO | ANDAMENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **19** | Resp | 1501603 | 10/12/2014 | NANCY ANDRIGHI | Blogger | anônimo | Conheceu e Negou provimento ao Resp |
| **20** | AREsp | 712456 | 25/05/2015 | NANCY ANDRIGHI | Facebook | anônimo | Conheceu e Negou provimento ao AgRg |
| **21** | EAREsp | 730119 | 10/08/2016 | LUIS FELIPE SALOMÃO | Google Search | identificado | Deu provimento ao Resp |
| **22** | REsp | 1582981 | 15/09/2015 | MARCO AURÉLIO BELLIZZE | Google Search | anônimo | Parcial provimento Resp |
| **23** | REsp | 1641133 | 12/08/2016 | NANCY ANDRIGHI | YouTube | anônimo | Conheceu e Negou provimento ao Resp |
| **24** | REsp | 1637267 | 21/09/2016 | NANCY ANDRIGHI | Blogger | anônimo | Conheceu e Deu provimento ao Resp |
| **25** | REsp | 1629255 | 22/09/2016 | NANCY ANDRIGHI | Facebook | identificado | Deu provimento ao Resp |
| **26** | REsp | 1698647 | 10/03/2017 | NANCY ANDRIGHI | YouTube | identificado | Deu provimento ao Resp |
| **27** | REsp | 1748507 | 14/06/2017 | NANCY ANDRIGHI | Blogger | não informado | Conheceu e deu provimento Resp |
| **28** | REsp | 1746047 | 06/07/2017 | MOURA RIBEIRO | Blogger | anônimo | Deu provimento Resp |
| **29** | REsp | 1765579 | 23/11/2017 | RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA | YouTube | não informado | Conheceu em parte e negou provimento Resp |
| **30** | REsp | 1728069 | 12/12/2017 | MARCO AURÉLIO BELLIZZE | Orkut | identificado | Deu parcial provimento ao Resp |
| **31** | AREsp | 1298790 | 25/05/2018 | PRESIDENTE DO STJ | Orkut | identificado | Deu provimento ao AgInt |