

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**Direito civil e do consumidor - Internet - Blogs
- Relação de consumo - Incidência do CDC -
Gratuidade do serviço - Indiferença - Provedor
de conteúdo - Fiscalização prévia do teor das
informações postadas no *site* pelos usuários
- Desnecessidade - Mensagem de conteúdo
ofensivo - Dano moral - Risco inerente ao
negócio - Inexistência - Ciência da existência de
conteúdo ilícito - Retirada imediata do ar - Dever
- Disponibilização de meios para identificação de
cada usuário - Dever - Registro do número de IP -
Suficiência**

1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.
2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo “mediante remuneração” contido no art. 3º, § 2º, do CDC deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.
3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na *web* por usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o *site* que não examina nem filtra dados e imagens nele inseridos.
4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no *site* pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.
5. Ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.
6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do *site*, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omittendo*.

7. O montante arbitrado a título de danos morais somente comporta revisão pelo STJ nas hipóteses em que for claramente irrisório ou exorbitante. Precedentes.

8. Recurso especial a que se nega provimento.

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.192.208-MG - Relatora:
MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

Recorrente: Google Brasil Internet Ltda. Advogados: Eduardo Luiz Brock e outros. Recorrido: Roberto Santos Barbieri. Advogados: Francisco Carvalho Correa e outros.

Acórdão

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Massami Uyeda, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Massami Uyeda, Sidnei Beneti, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 12 de junho de 2012 (data do julgamento). - Nancy Andrichi - Relatora.

Relatório

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora) - Cuida-se de recurso especial interposto pela Google Brasil Internet Ltda., com fulcro no art. 105, III, a e c, da CF, contra acórdão proferido pelo TJMG.

Ação: Indenizatória por danos morais, ajuizada por Roberto Santos Barbieri em desfavor da recorrente, sob a alegação de ter sido alvo de ofensas em páginas na internet do *site* Blogspot, mantido pela Google.

Houve a concessão de tutela antecipada, impondo a exclusão de determinadas matérias postadas no *site* (f. 84/85-STJ).

Sentença: Julgou procedente o pedido inicial, para condenar a Google ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais (f. 184/187, e-STJ).

Acórdão: O TJRS negou provimento ao apelo da Google, nos termos do acórdão (f. 316/323, e-STJ), assim ementado:

Ação de indenização. Publicação de material ofensivo na internet sem identificação do usuário. Responsabilidade da provedora de conteúdo. Dano moral. Arbitramento. À medida 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. Em casos tais, a incidência da responsabilidade objetiva decorre da natureza da atividade, bem como do disposto no art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. Não tendo o réu apresentado prova suficiente da excludente de sua responsabilidade, exsurge o dever de indenizar pelos danos morais ocasionados. O arbitramento do dano moral deve ser realizado com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes. Ademais, não se pode olvidar, consoante parcela da jurisprudência pátria, acolhedora da tese punitiva acerca da responsabilidade civil, da necessidade de desestimular o ofensor a repetir o ato.

Embargos de declaração: Interpostos pela Google, foram rejeitados pelo TJMG (f. 334/339, e-STJ).

Recurso especial: Alega violação dos arts. 535, II, do CPC; 14, § 3º, I e II, do CDC; e 884, 927 e 944 do CC/02, bem como dissídio jurisprudencial (f. 342/378, e-STJ).

Prévio juízo de admissibilidade: O TJMG admitiu o recurso especial (f. 448/450, e-STJ).

É o relatório.

Voto

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora) - Cinge-se a lide a determinar se provedor de site de hospedagem de blogs é responsável pelo conteúdo das informações nele veiculadas.

I. Da negativa de prestação jurisdicional. Violação do art. 535, II, do CPC.

Da análise do acórdão recorrido, constata-se que a prestação jurisdicional dada corresponde àquela efetivamente objetivada pelas partes, sem vício que pudesse ter sido sanado pela via dos embargos de declaração. O TJMG se pronunciou de maneira a discutir todos os aspectos fundamentais do julgado, dentro dos limites que lhe são impostos por lei, tanto que integram o objeto do próprio recurso especial e serão enfrentados adiante.

O não acolhimento das teses contidas no recurso não implica obscuridade, contradição ou omissão, pois ao julgador cabe apreciar a questão conforme o que ele entender relevante à lide. Não está o Tribunal obrigado a julgar os temas postos a seu exame nos termos pleiteados pelas partes, mas sim com o seu livre convencimento, consoante dispõe o art. 131 do CPC.

Ademais, ao contrário do que procura fazer crer a recorrente, as questões atinentes à existência de mecanismos que confirmam segurança ao serviço e ao anonimato dos usuários do site foram devidamente analisadas pelo TJMG, ainda que contrariamente aos interesses da parte.

Por outro lado, encontra-se pacificado no STJ o entendimento de que os embargos declaratórios, mesmo quando manejados objetivando o prequestionamento, são inadmissíveis se a decisão embargada não ostentar qualquer dos vícios que autorizariam a sua interposição.

Confirmam-se os precedentes: AgRg no Ag 680.045/MG, 5ª Turma, Rel. Min. Félix Fischer, DJ de 03.10.2005; EDcl no AgRg no REsp 647.747/RS, 4ª Turma, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ de 09.05.2005; EDcl no MS 11.038/DF, 1ª Seção, Rel. Min. João Otávio de Noronha, DJ de 12.02.2007.

Constata-se, na realidade, o inconformismo da recorrente com o resultado do julgamento e a clara tentativa de imprimir aos embargos de declaração efeitos infringentes, o que não se mostra viável no contexto do mencionado recurso.

Assim, não se vislumbra violação do art. 535 do CPC.

II. Do dano moral. Violação dos arts. 14, § 3º, I e II, do CDC; e 927 do CC/02.

O TJMG fez incidir na espécie a responsabilidade objetiva do CDC, sob o argumento de que

provedora de conteúdo que 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 (f. 316, e-STJ).

A Google, por sua vez, aduz que, “para a imputação da responsabilidade objetiva em casos em que não há expressa previsão legal, é necessário que a atividade normalmente desenvolvida pelo causador do dano seja perigosa por sua natureza” (f. 358, e-STJ), bem como que, no particular, estaria configurada causa excludente de sua responsabilidade, na medida em que “a própria natureza do Blogspot evidencia que todo o conteúdo ali existente é criado e inserido por terceiros” (f. 361, e-STJ).

Salienta, ainda, que só não forneceu o IP do responsável pela postagem do mencionado conteúdo por estar “impossibilitada, por força de norma constitucional, a espontaneamente identificar e trazer ao processo o usuário”, ressalvando que “não houve pedido e muito menos ordem judicial determinando a quebra do sigilo dos dados” (f. 362, e-STJ).

(i) A natureza jurídica do serviço prestado pelo Blogspot.

Inicialmente, é preciso determinar a natureza jurídica dos provedores de serviços de internet, em especial da Google, pois somente assim será possível definir os limites de sua responsabilidade e a existência de relação de consumo.

A *world wide web* (www) é uma rede mundial composta pelo somatório de todos os servidores a ela conectados. Esses servidores são bancos de dados que concentram toda a informação disponível na internet, divulgadas por intermédio das incontáveis páginas de acesso (*webpages*).

Os provedores de serviços de internet são aqueles que fornecem serviços ligados ao funcionamento dessa rede mundial de computadores, ou por meio dela. Trata-se de gênero do qual são espécies as demais categorias,

tais como: (i) provedores de *backbone* (espinha dorsal), que detêm estrutura de rede capaz de processar grandes volumes de informação. São os responsáveis pela conectividade da internet, oferecendo sua infraestrutura a terceiros, que repassam aos usuários finais acesso à rede; (ii) provedores de acesso, que adquirem a infraestrutura dos provedores *backbone* e revendem aos usuários finais, possibilitando a estes conexão com a internet; (iii) provedores de hospedagem, que armazenam dados de terceiros, conferindo-lhes acesso remoto; (iv) provedores de informação, que produzem as informações divulgadas na internet; e (v) provedores de conteúdo, que disponibilizam na rede as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação.

É frequente que provedores ofereçam mais de uma modalidade de serviço de internet; daí a confusão entre essas diversas modalidades. Entretanto, a diferença conceitual subsiste e é indispensável à correta imputação da responsabilidade inerente a cada serviço prestado.

No que tange especificamente ao Blogspot, trata-se de um *site* que presta serviços de hospedagem de *blogs*.

Os *blogs* - contração da expressão inglesa *weblog* que, numa tradução literal, significa diário da rede (mundial de computadores) - consistem em páginas na internet cuja estrutura possibilita sua rápida e constante atualização mediante acréscimo dos denominados *posts* (comentários, artigos), que em geral têm como foco a temática que dá origem - e normalmente intitula - o próprio *blog*.

A maioria dos *blogs* veicula opiniões e/ou notícias acerca de um determinado assunto, sendo inerente à sua concepção e funcionamento a participação de leitores mediante comentários, interagindo ativamente com o criador do *blog* e com outros seguidores daquela página na internet, promovendo debates e troca de informações sobre interesses comuns.

(ii) A sujeição dos serviços de internet ao CDC.

É inegável que a exploração comercial da internet sujeita as relações jurídicas de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. Newton De Lucca aponta o surgimento de

uma nova espécie de consumidor [...] - a do consumidor internauta - e, com ela, a necessidade de proteção normativa, já tão evidente no plano da economia tradicional (*Direito e internet: aspectos jurídicos relevantes*. São Paulo: Quartier Latin, 2008, v. 2, p. 27).

Com efeito, as peculiaridades inerentes a essa relação virtual não afastam as bases caracterizadoras de um negócio jurídico clássico: (i) legítima manifestação de vontade das partes; (ii) objeto lícito, possível e determinado ou determinável; (iii) e forma prescrita ou não defesa em lei.

Fernando Antônio de Vasconcelos observa que

o serviço preconizado na Lei 8.078/90 é o mesmo prestado pelas várias empresas que operam no setor [rede virtual].

Fica, pois, difícil dissociar o prestador [provedor] de serviços da internet do fornecedor de serviços definido no Código de Defesa do Consumidor (*Internet. Responsabilidade do provedor pelos danos praticados*. Curitiba: Juruá, 2004, p. 116).

Vale notar, por oportuno, que o fato de o serviço prestado pelo provedor ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo “mediante remuneração”, contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

Na lição de Cláudia Lima Marques,

a expressão ‘remuneração’ permite incluir todos aqueles contratos em que for possível identificar, no sinalagma escondido (contraprestação escondida), uma remuneração indireta do serviço (*Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*: arts. 1º ao 74. São Paulo: RT, 2003, p. 94).

No caso da Google, é clara a existência do chamado *cross marketing*, consistente numa ação promocional entre produtos ou serviços em que um deles, embora não rentável em si, proporciona ganhos decorrentes da venda de outro. Apesar de gratuito, o Blogspot exige que o usuário realize um cadastro e concorde com as condições de prestação do serviço, gerando um banco de dados com infinitas aplicações comerciais.

Ademais, o *orkut* é importante ferramenta de divulgação e crescimento da marca “Google” - a mais valiosa do mundo, cujo valor, em 2009, foi estimado em mais de 100 bilhões de dólares (<http://techcrunch.com/2009/04/30/guess-which-brand-is-now-worth-100-billion>) - diretamente atrelada à venda de produtos da Google, em especial espaços de publicidade em outros *sites* por ela mantidos.

Retomando os ensinamentos de Cláudia Lima Marques, a autora anota que “estas atividades dos fornecedores visam ao lucro, são parte de seu *marketing* e de seu preço total, pois são remunerados na manutenção do negócio principal”, concluindo que, “no mercado de consumo, em quase todos os casos, há remuneração do fornecedor, direta ou indireta, como um exemplo do ‘enriquecimento’ dos fornecedores pelos serviços ditos ‘gratuitos’ pode comprovar” (*op. cit.*, p. 95).

Há, portanto, inegável relação de consumo nos serviços de internet, ainda que prestados gratuitamente.

(iii) Os limites da responsabilidade da Google.

Não obstante a indiscutível existência de relação de consumo no serviço prestado por intermédio do Blogspot, a responsabilidade da Google deve ficar restrita à natureza da atividade por ela desenvolvida naquele *site*, que, a partir do quanto visto linhas acima, corresponde à típica provedoria de conteúdo, disponibilizando na rede as informações encaminhadas por seus usuários.

Nesse aspecto, o serviço da Google deve garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade dos dados cadastrais de seus usuários, bem como o funcionamento

e a manutenção das páginas na internet que contenham os *blogs* individuais desses usuários.

No que tange à fiscalização do conteúdo das informações postadas por usuário, não se trata de atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o *site* que não examina nem filtra o material nele inserido.

Conforme anota Rui Stoco, quando o provedor de internet age

como mero fornecedor de meios físicos, que serve apenas de intermediário, repassando mensagens e imagens transmitidas por outras pessoas e, portanto, não as produziu nem sobre elas exerceu fiscalização ou juízo de valor, não pode ser responsabilizado por eventuais excessos e ofensas à moral, à intimidade e à honra de outros (*Tratado de responsabilidade civil*. 6. ed. São Paulo: RT, 2004, p. 901).

Tampouco se pode falar em risco da atividade como meio transversal para a responsabilização do provedor por danos decorrentes do conteúdo de mensagens inseridas em seu *site* por usuários. Há de se ter cautela na interpretação do art. 927, parágrafo único, do CC/02.

No julgamento do REsp 1.067.738/GO, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, de minha relatoria, publicado o acórdão no DJe de 25.06.2009, relativo a acidente do trabalho, tive a oportunidade de enfrentar o tema, tendo me manifestado no sentido de que

a natureza da atividade é que irá determinar sua maior propensão à ocorrência de acidentes. O risco que dá margem à responsabilidade objetiva não é aquele habitual, inerente a qualquer atividade. Exige-se a exposição a um risco excepcional, próprio de atividades com elevado potencial ofensivo.

Roger Silva Aguiar bem observa que o princípio geral firmado no art. 927, parágrafo único, do CC/02,

inicia-se com a conjunção 'quando', denotando que o legislador acolheu o entendimento de que nem toda atividade humana importa em 'perigo' para terceiros com o caráter que lhe foi dado na terceira parte do parágrafo (*Responsabilidade civil objetiva: do risco à solidariedade*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 50).

Com base nesse entendimento, a I Jornada de Direito Civil promovida pelo Centro de Estudos Judiciários do CJF aprovou o Enunciado 38, que aponta interessante critério para definição dos riscos que dariam margem à responsabilidade objetiva, afirmando que esta fica configurada "quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade".

Transpondo a regra para o universo virtual, não se pode considerar o dano moral um risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo. A esse respeito Erica Brandini Barbagalo anota que as atividades

desenvolvidas pelos provedores de serviços na internet não são

de risco por sua própria natureza, não implicam riscos para direitos de terceiros maior que os riscos de qualquer atividade comercial (Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços da internet. In: LEMOS, Ronaldo; WAISBERG, Ivo. *Conflitos sobre nomes de domínio*. São Paulo: RT, 2003, p. 361).

Ademais, o controle editorial prévio do conteúdo das informações se equipara à quebra do sigilo da correspondência e das comunicações, vedada pelo art. 5º, XII, da CF/88.

Não bastasse isso, a verificação antecipada, pelo provedor, do conteúdo de todas as informações inseridas na *web* eliminaria - ou pelo menos alijaria - um dos maiores atrativos da internet, que é a transmissão de dados em tempo real.

Carlos Affonso Pereira de Souza vê "meios tecnológicos para revisar todas as páginas de um provedor", mas ressalva que esse procedimento causaria

uma descomunal perda na eficiência do serviço prestado, quando não vier a impossibilitar a própria disponibilização do serviço (A responsabilidade civil dos provedores pelos atos de seus usuários na internet. In: ——. *Manual de direito eletrônico e internet*. São Paulo: Aduaneiras, 2006, p. 651).

No mesmo sentido, opina Paulo Nader, que considera inviável impor essa conduta aos provedores,

pois tornaria extremamente complexa a organização de meios para a obtenção dos resultados exigidos, além de criar pequenos órgãos de censura (*Curso de direito civil*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010, v. 7, p. 385).

Em outras palavras, exigir dos provedores de conteúdo o monitoramento das informações que veiculam traria enorme retrocesso ao mundo virtual, a ponto de inviabilizar serviços que hoje estão amplamente difundidos no cotidiano de milhares de pessoas, como é justamente o caso dos *blogs* cuja dinâmica de funcionamento pressupõe sua rápida e constante atualização. A medida, portanto, teria impacto social e tecnológico extremamente negativo.

Mas, mesmo que, *ad argumentandum*, fosse possível vigiar a conduta dos usuários sem descaracterizar o serviço prestado pelo provedor, haveria de se transpor outro problema, de repercussões ainda maiores, consistente na definição dos critérios que autorizariam o veto ou o descarte de determinada informação. Ante a subjetividade que cerca o dano moral, seria impossível delimitar parâmetros de que pudessem se valer os provedores para definir se uma mensagem ou imagem é potencialmente ofensiva. Por outro lado, seria temerário delegar o juízo de discricionariedade sobre o conteúdo dessas informações aos provedores.

Por todos esses motivos, não vejo como obrigar a Google a realizar a prévia fiscalização do conteúdo das informações que circulam no Blogspot.

Entretanto, também não é razoável deixar a sociedade desamparada frente à prática, cada vez mais corriqueira, de se utilizar comunidades virtuais como artifício para a consecução de atividades ilegais. Antonio Lindberg Montenegro bem observa que

a liberdade de comunicação que se defende em favor da internet não deve servir de passaporte para excluir a ilicitude penal ou civil que se pratique nas mensagens por ela transmitidas (*A internet em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 174).

Trata-se de questão global, de repercussão internacional, que tem ocupado legisladores de todo o mundo, sendo possível identificar, no direito comparado, a tendência de isentar os provedores de serviço da responsabilidade pelo monitoramento do conteúdo das informações veiculadas em seus sites.

Os Estados Unidos, por exemplo, alterou seu Telecommunications Act, por intermédio do Communications Decency Act, com uma disposição (47 U.S.C. § 230) que isenta provedores de serviços na internet pela inclusão, em seu site, de informações encaminhadas por terceiros.

De forma semelhante, a Comunidade Europeia editou a Diretiva 2000/31, cujo art. 15, intitulado “ausência de obrigação geral de vigilância”, exime os provedores da responsabilidade de monitorar e controlar o conteúdo das informações de terceiros que venham a transmitir ou armazenar.

Contudo, essas normas não livram indiscriminadamente os provedores de responsabilidade pelo tráfego de informações em seus sites. Há, como contrapartida, o dever de, uma vez ciente da existência de mensagem de conteúdo ofensivo, retirá-la imediatamente do ar, sob pena, aí sim, de responsabilização.

Existe no Brasil iniciativa semelhante, corporificada no Projeto de Lei nº 4.906/01, do Senado Federal, que, além de reconhecer expressamente a incidência do CDC ao comércio eletrônico (art. 30), isenta os “provedores de transmissão de informações” da responsabilidade pelo conteúdo das informações transmitidas (art. 35) e desobriga-os de fiscalizar mensagens de terceiros (art. 37), mas fixa a responsabilidade civil e criminal do provedor de serviço que, tendo conhecimento inequívoco da prática de crime em arquivo eletrônico por ele armazenado, deixa de promover a imediata suspensão ou interrupção de seu acesso (art. 38).

Realmente, esse parece ser o caminho mais coerente. Se, por um lado, há notória impossibilidade prática de controle, pelo provedor de conteúdo, de toda a informação que transita em seu site; por outro lado, deve ele, ciente da existência de publicação de texto ilícito, removê-lo sem delongas.

Patrícia Peck comunga dessa ideia e apresenta exemplo que se amolda perfeitamente à hipótese dos autos. A autora considera “tarefa hercúlea e humanamente impossível” que “a empresa Google monitore todos

os vídeos postados em seu sítio eletrônico youtube, de maneira prévia”, mas entende que,

ao ser comunicada, seja por uma autoridade, seja por um usuário, de que determinado vídeo/texto possui conteúdo eventualmente ofensivo e/ou ilícito, deve tal empresa agir de forma enérgica, retirando-o imediatamente do ar, sob pena de, daí sim, responder de forma solidária juntamente com o seu autor ante a omissão praticada (art. 186 do CC) (*Direito digital*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 401).

Do quanto exposto até aqui, conclui-se que não se pode considerar de risco a atividade desenvolvida pelos provedores de conteúdo, tampouco se pode ter por defeituosa a ausência de fiscalização prévia das informações inseridas por terceiros no site, inexistindo justificativa para a sua responsabilização objetiva pela veiculação de mensagens de teor ofensivo.

Por outro lado, ainda que, como visto, se possa exigir dos provedores um controle posterior, vinculado à sua efetiva ciência quanto à existência de mensagens de conteúdo ilícito, a medida se mostra insuficiente à garantia dos consumidores usuários da rede mundial de computadores, que continuam sem ter contra quem agir: não podem responsabilizar o provedor e não sabem quem foi o autor direto da ofensa.

Cabe, nesse ponto, frisar que a liberdade de manifestação do pensamento, assegurada pelo art. 5º, IV, da CF/88, não é irrestrita, sendo “vedado o anonimato”. Em outras palavras, qualquer um pode se expressar livremente, desde que se identifique.

Dessa forma, ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada.

A esse respeito, Marcel Leonardi observa que o provedor deve exigir do usuário, conforme a natureza do serviço prestado,

os números de IP atribuídos e utilizados pelo usuário, os números de telefone utilizados para estabelecer conexão, o endereço físico de instalação dos equipamentos utilizados para conexões de alta velocidade e demais informações que se fizerem necessárias para prevenir o anonimato do usuário (*Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet*. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2005, p. 82).

Portanto, sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omittendo*.

Com efeito, o provedor que, movido pela ânsia de facilitar o cadastro e aumentar exponencialmente o número de usuários, ou por qualquer outro motivo, opta por não exercer um mínimo de controle daqueles

que se filiam ao seu *site*, assume o risco dessa desídia, respondendo subsidiariamente pelos danos causados a terceiros.

Antonio Jeová Santos esclarece que a não identificação, pelo provedor, das pessoas que hospeda em seu *site*,

não o exime da responsabilidade direta, se o anônimo perpetrou algum ataque causador de dano moral. Não exigindo identificação dos seus usuários, assume o ônus e a culpa pelo atuar indiscreto, criminoso ou ofensivo à honra e intimidade acaso cometido (*Dano moral na internet*. São Paulo: Método, 2001, p. 143).

Note-se, por oportuno, que não se está, aqui, a propor uma burocratização desmedida da internet. O crescimento e a popularidade da rede devem-se, em grande medida, justamente à sua informalidade e à possibilidade de os usuários acessarem-na sem identificação. Essa liberdade tornou-se um grande atrativo, especialmente nos *sites* de relacionamento e de debates, em que pessoas desenvolvem “personalidades virtuais”, absolutamente distintas de suas próprias, assumindo uma nova identidade, por meio da qual se apresentam e convivem com terceiros. Criou-se um “mundo paralelo”, em que tudo é intangível e no qual há enorme dificuldade em se distinguir a realidade da fantasia.

Outrossim, não se pode ignorar a importância e os reflexos econômicos da internet. O dinamismo e o alcance da rede transformaram-na em um ambiente extremamente propício ao comércio. Porém, ainda que concretizados de forma virtual, esses negócios exigem segurança jurídica. E, nesse universo, a identificação das pessoas se torna fundamental.

Dessarte, quanto mais a web se difunde, maior o desafio de se encontrar um limite para o anonimato dos seus usuários, um equilíbrio entre o virtual e o material, de modo a proporcionar segurança para as inúmeras relações que se estabelecem via internet, mas sem tolher a informalidade que lhe é peculiar.

Nesse aspecto, por mais que se queira garantir a liberdade daqueles que navegam na internet, reconhecendo-se essa condição como indispensável à própria existência e desenvolvimento da rede, não podemos transformá-la numa “terra de ninguém”, onde, sob o pretexto de não aniquilar as suas virtudes, se acabe por tolerar sua utilização para a prática dos mais variados abusos.

A internet é sem dúvida uma ferramenta consolidada em âmbito mundial, que se incorporou no cotidiano de todos nós, mas cuja continuidade depende da criação de mecanismos capazes de reprimir sua utilização para fins perniciosos, sob pena dos malefícios da rede suplantarem suas vantagens, colocando em xeque o seu futuro.

Diante disso, ainda que muitos busquem na web o anonimato, este não pode ser pleno e irrestrito. A existência de meios que possibilitem a identificação de cada usuário

se coloca como um ônus social, a ser suportado por todos nós, objetivando preservar a integridade e o destino da própria rede.

Isso não significa colocar em risco a privacidade dos usuários. Os dados pessoais fornecidos ao provedor devem ser mantidos em absoluto sigilo - tal como já ocorre nas hipóteses em que se estabelece uma relação sinalagmática via internet, na qual se fornece nome completo, números de documentos pessoais, endereço, número de cartão de crédito, entre outros - sendo divulgados apenas quando se constatar a prática de algum ilícito e mediante ordem judicial.

Também não significa que se deva exigir um processo de cadastramento imune a falhas. A mente criminosa é sagaz e invariavelmente encontra meios de burlar até mesmo os mais modernos sistemas de segurança. O que se espera dos provedores é a implementação de cuidados mínimos, consentâneos com seu porte financeiro e seu *know-how* tecnológico - a ser avaliado casuisticamente, em cada processo - de sorte a proporcionar aos seus usuários um ambiente de navegação saudável e razoavelmente seguro.

Em suma, pois, tem-se que os provedores de conteúdo: (i) não respondem objetivamente pela inserção no *site*, por terceiros, de informações ilegais; (ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo das informações postadas no *site* por seus usuários; (iii) devem, assim que tiverem conhecimento inequívoco da existência de dados ilegais no *site*, removê-los imediatamente, sob pena de responderem pelos danos respectivos; (iv) devem manter um sistema minimamente eficaz de identificação de seus usuários, cuja efetividade será avaliada caso a caso.

Ainda que não ideais, certamente incapazes de conter por completo a utilização da rede para fins nocivos, a solução ora proposta se afigura como a que melhor equaciona os direitos e deveres dos diversos *players* do mundo virtual.

Na análise de Newton De Lucca,

a implementação de medidas drásticas de controle de conteúdos na internet deve ser reservada para casos extremos, quando estiver presente manifesto interesse público e desde que ponderado o potencial prejuízo causado a terceiros, não havendo de ser adotada nas demais hipóteses, principalmente quando se tratar de interesse individual, salvo em situações absolutamente excepcionais, que representarão exceções raríssimas (*op. cit.*, p. 400).

As adversidades indissociáveis da tutela das inovações criadas pela era digital dão origem a situações cuja solução pode causar certa perplexidade. Há de se ter em mente, no entanto, que a internet é reflexo da sociedade e de seus constantes avanços. Se, ainda hoje, não conseguimos tutelar com total equidade direitos seculares e consagrados, seria tolice contar com resultados mais eficientes nos conflitos relativos à rede mundial de computadores.

(iv) A hipótese dos autos.

O recorrido interpôs a presente ação objetivando ser indenizado pelos danos morais decorrentes de mensagens ofensivas veiculadas em *blog* hospedado no Blogspot, tendo requerido a concessão de tutela antecipada para que a Google fosse compelida a suprimir do referido *site* os textos de conteúdo impróprio.

A medida foi deferida, impondo à Google a exclusão de determinadas matérias postadas no *site* (f. 84/85, e-STJ), reputadas agressivas, sendo certo que, de acordo com o TJMG, “mesmo após o deferimento da tutela antecipada, há registro nos autos de que a retirada das páginas não foi realizada a tempo e modo” (f. 336, e-STJ).

No que tange à alegação da Google, de que “somente após a prolação da sentença foi-lhe permitido acesso ao CD onde haviam sido gravados os arquivos contendo os endereços das páginas a serem removidas” (f. 350, e-STJ), o Juiz de 1º grau de jurisdição já havia consignado que

qualquer pessoa, utilizando o próprio ‘buscador’ da Google, teria condições de encontrar as páginas mencionadas na inicial, pelo que não há como a ré alegar que não conseguiu cumprir a liminar porque não tinha a ‘URL’ da página (f. 187, e-STJ).

URL é a sigla que corresponde à expressão Universal Resource Locator, que, em português, significa localizador universal de recursos. Trata-se de um endereço virtual, isto é, diretrizes que indicam o caminho até determinado *site* ou página.

Assim, constata-se que a Google poderia perfeitamente ter localizado as páginas na qual foi inserido o material de conteúdo ofensivo, removendo-as do seu *site*.

Não bastasse isso, o Tribunal Estadual conclui, com base na documentação acostada aos autos, que “o serviço de hospedagem disponibilizado pela apelante não possui segurança mínima” (f. 319, e-STJ), ressaltando que “a existência de *link* no *site* destinado ao controle de material ofensivo - pelo menos neste caso concreto, diga-se de passagem -, não representou ao embargado [recorrido] garantia de segurança” (f. 336, e-STJ).

Portanto, diante do panorama fático delineado pelas instâncias ordinárias, o acolhimento da tese da Google exigiria o revolvimento do substrato fático probatório dos autos, procedimento que encontra óbice no Enunciado nº 07 da Súmula/STJ.

Não há, pois, como afastar a responsabilidade da Google pela veiculação das mensagens cujo conteúdo foi considerado ofensivo à moral do recorrido.

III. Do valor fixado a título de danos morais. Violação dos arts. 884 e 944 do CC/02.

A Google aduz que a indenização de R\$ 20.000,00 imposta a título de danos morais se mostra abusiva e implicaria enriquecimento sem causa do recorrido.

É cediço que o montante arbitrado a título de danos morais somente comporta revisão por esta Corte nas hipóteses em que for claramente irrisório ou exorbitante.

Em outras palavras, se o arbitramento do valor da compensação por danos morais foi realizado com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do recorrido e, ainda, ao porte econômico da recorrente, orientando-se o Juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, fazendo uso de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, o STJ tem por coerente a prestação jurisdicional fornecida.

Tendo em vista essas considerações, não vejo justificativa para alterar o *quantum* fixado, que não se mostra exacerbado, sobretudo diante das peculiaridades destacadas pelas instâncias ordinárias em relação à hipótese específica dos autos, em especial o fato de o recorrido ser pessoa pública, tendo sido salientada “a repercussão negativa gerada pelas ofensas no meio profissional em que o apelado milita” (f. 323, e-STJ).

Não bastasse isso, apesar de sustentar a abusividade, a Google não demonstra satisfatoriamente por que o valor em questão seria excessivo, tendo alçado a paradigma um único precedente - o qual, aliás, confirma o seu dever de indenizar -, no qual o valor fixado - quase R\$ 10.000,00 - não pode ser considerado díspar em relação ao montante arbitrado na espécie, ainda mais se levarmos em conta que não foi demonstrada, no dissídio, a presença das particularidades existentes nesse processo quanto à pessoa alvo da ofensa.

Incabível, portanto, o decote da indenização por danos morais.

Forte nessas razões, nego provimento ao recurso especial.

Certidão

Certifico que a egrégia Terceira Turma, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, negando provimento ao recurso especial, pediu vista o Sr. Ministro Massami Uyeda. Aguardam os Srs. Ministros Sidnei Beneti, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva.

João Pedro de Saboia Bandeira de Mello Filho - Subprocurador-Geral da República.

Brasília, 27 de março de 2012. - Maria Auxiliadora Ramalho da Rocha - Secretária.

Voto-vista

O EXMO. SR. MINISTRO MASSAMI UYEDA - Ao relatório da eminente Ministra Relatora, acrescenta-se que o feito foi levado ao julgamento da Terceira Turma deste Superior Tribunal de Justiça em 27.03.2012, ocasião em

que, após a prolação do voto da ilustre Relatora, Ministra Nancy Andrighi, negando provimento ao recuso especial, pediu-se vista dos autos, para melhor análise da matéria.

Os elementos dos autos dão conta de que o ora recorrido Roberto Santos Barbieri ajuizou ação de indenização por danos morais, com pedido de tutela antecipada, em face da recorrente Google Brasil Internet Ltda., sustentando, em síntese, ter sofrido ofensas promovidas por terceiro na página da internet denominada "Blogspot", de responsabilidade da Google.

O r. Juízo de Direito *a quo* deferiu o pedido de tutela antecipada, impondo à Google a obrigação de excluir do "Blogspot" as matérias tidas por agressivas (f. 84/85).

A sentença julgou procedente o pedido, para o fim de condenar a Google ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de indenização por danos morais (f. 184/187).

Interposto recurso de apelação, foi ele improvido pelo egrégio Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (f. 316/323), *decisum* inalterado ante a rejeição dos embargos de declaração opostos (f. 334/339).

No presente recurso especial, interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas a e c, da Constituição Federal de 1988, em que se alega negativa de vigência dos arts. 535, inciso II, do Código de Processo Civil; 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor; e 884, 927 e 944 do Código Civil de 2002, busca a Google a reforma do r. *decisum*, sustentando, preliminarmente, negativa de prestação jurisdicional.

No mérito, pleiteia o afastamento da sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, uma vez que: i) não pode ser responsabilizada pelo conteúdo inserido indevidamente pelos seus usuários; ii) não há nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano moral experimentado pelo recorrido; iii) é inaplicável, na espécie, a teoria do risco; e iv) está presente a excludente de responsabilidade da culpa exclusiva de terceiro. Alternativamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso recebeu juízo positivo de admissibilidade do egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais (f. 448/450).

Prestados referidos esclarecimentos, vota-se no sentido de acompanhar integralmente o voto da eminente Ministra Relatora.

Com efeito.

Inicialmente, não se verifica a alegada violação do art. 535, inciso II, do Código de Processo Civil, porquanto todas as questões relevantes ao julgamento da controvérsia, quais sejam a responsabilidade da recorrente Google pelas ofensas indevidas publicadas por terceiro no domínio "Blogspot", bem como a razoabilidade do *quantum* indenizatório atribuído à espécie, foram apreciadas de forma clara e coerente, naquilo que pareceu relevante à Turma Julgadora *a quo*, sendo de rigoressaltar que a não obtenção do resultado

pretendido pela parte não se confunde com negativa de prestação jurisdicional.

Quanto ao mérito, não se olvida que a jurisprudência da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, firmada a partir do julgamento do REsp n. 1.193.764/SP (Relatora Ministra Nancy Andrighi), adotou, como razão de decidir, os seguintes fundamentos, ora sintetizados:

1) a exploração comercial da internet está sujeita à aplicação da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), mesmo que o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet seja gratuito;

2) o provedor de serviço de internet não é obrigado a exercer a fiscalização prévia do conteúdo inserido no seu domínio virtual, por não ser essa uma atividade intrínseca ao serviço prestado, não havendo falar, desse modo, em defeito no serviço, previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor;

3) o dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no *site* pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil de 2.002;

4) ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor retirar o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada; e

5) deve o provedor propiciar meios para que se possa identificar cada um dos usuários de seu domínio virtual, coibindo o anonimato e adotando providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do *site*, ainda que sob a forma de registro do número de protocolo na internet (Internet Protocol, sigla adotada internacionalmente, na língua inglesa) dos computadores utilizados para o cadastramento de cada conta, sob pena de responsabilização subjetiva, por *culpa in omittendo*.

Entretanto, veja-se que o Tribunal *a quo*, a partir da análise minuciosa da prova documental carreada aos autos e das nuances específicas que envolvem o caso concreto, concluiu que a Google não preencheu os requisitos autorizadores da aplicação da jurisprudência suprarreferida, com base nos seguintes fundamentos, *in verbis*:

O serviço de hospedagem disponibilizado pela apelante não possui segurança mínima e, por isso, constitui verdadeira fonte para a prática de atos ilícitos através do anonimato.

Reforça tal conclusão o fato de que a apelante em momento algum dos autos fez menção à existência de algum mecanismo de controle - quer a própria identificação do usuário - ou mesmo a tomada de alguma medida preventiva ou repressiva quanto à prática de atos ilícitos.

Por óbvio, à medida que a apelante disponibiliza um serviço sem dispositivos de segurança e controle mínimos e, ainda, permite a publicação de material de conteúdo livre, fomenta

a procura pelos usuários, principalmente por aqueles que pretendem praticar atos ilícitos à margem de qualquer controle (f. 319).

[...]

A existência de *link* no *site* destinado ao controle de material ofensivo - pelo menos neste caso concreto, diga-se de passagem -, não representou ao embargado garantia de segurança, sendo conveniente ressaltar que, mesmo após o deferimento de tutela antecipada, há registro nos autos de que a retirada das páginas não foi realizada a tempo e modo.

[...]

Os documentos carregados aos autos (f. 14/72) demonstram que as mensagens postadas no serviço de hospedagem da embargante não contêm qualquer identificação e, conforme dito, por essa razão, constituem verdadeira fonte para a prática de atos ilícitos (f. 336).

Desse modo, torna-se inviável afastar a responsabilidade da Google sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência inadmissível nessa via especial, a teor do Enunciado n. 7 da Súmula do STJ.

Por fim, quanto à pretensão de redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, observa-se que o *quantum* indenizatório fixado nas instâncias ordinárias submete-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, que pode reexaminar referido montante; porém apenas quando irrisório ou abusivo, circunstância inexistente no presente caso, em que foi arbitrada indenização no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sendo que, em casos análogos, têm sido consideradas razoáveis indenizações, inclusive superiores àquele valor (*ut* Ag 1.347.502, 4ª Turma, Relator Ministro João Otávio de Noronha, DJ de 18.03.2011; e Ag 1.334.140, 3ª Turma, Relator Ministro Vasco Della Giustina, DJ de 06.02.2010).

Assim sendo, acompanha-se o voto da eminente Ministra Relatora, no sentido de negar provimento ao recurso especial.

É o voto.

Certidão

Certifico que a egrégia Terceira Turma, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Massami Uyeda, a Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Massami Uyeda, Sidnei Beneti, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília, 12 de junho de 2012. - *Maria Auxiliadora Ramalho da Rocha* - Secretária.

(Publicado no DJe de 02.08.2012)

...