

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.406.448 - RJ (2012/0131823-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)
ANDRÉ ZANATTA FERNANDES DE CASTRO E OUTRO(S)
RICARDO MAFFEIS MARTINS E OUTRO(S)
RECORRIDO : GERALDO DO CARMO DA COSTA LIMAS JÚNIOR
ADVOGADO : JOÃO ALVES FEITOSA NETO E OUTRO(S)

EMENTA

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. PROVEDOR DE HOSPEDAGEM DE *BLOGS*. VERIFICAÇÃO PRÉVIA E DE OFÍCIO DO CONTEÚDO POSTADO POR USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO NÃO INERENTE AO NEGÓCIO. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO OU OFENSIVO. RETIRADA DO AR EM 24 HORAS. DEVER, DESDE QUE INFORMADO O URL PELO OFENDIDO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 5º, IV, VII E IX, E 220 DA CF/88; 6º, III, 14 e 17 DO CDC; E 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CC/02.

1. Ação ajuizada em 10.08.2009. Recurso especial concluso ao gabinete da Relatora em 11.09.2013.

2. Recurso especial em que se discute os limites da responsabilidade dos provedores de hospedagem de *blogs* pelo conteúdo das informações postadas por cada usuário.

3. A exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. Precedentes.

4. O provedor de hospedagem de *blogs* é uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois se limitam a abrigar e oferecer ferramentas para edição de *blogs* criados e mantidos por terceiros, sem exercer nenhum controle editorial sobre as mensagens postadas pelos usuários.

5. A verificação de ofício do conteúdo das mensagens postadas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de hospedagem de *blogs*, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o *site* que não exerce esse controle.

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

7. Não se pode exigir do provedor de hospedagem de *blogs* a fiscalização antecipada de cada nova mensagem postada, não apenas pela impossibilidade técnica e prática de assim proceder, mas sobretudo pelo risco de tolhimento da liberdade de pensamento. Não se pode, sob

Superior Tribunal de Justiça

o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na *web*, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelo art. 220 da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa.

8. Ao ser comunicado de que determinada mensagem postada em *blog* por ele hospedado possui conteúdo potencialmente ilícito ou ofensivo, deve o provedor removê-lo preventivamente no prazo de 24 horas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações do denunciante, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o vídeo ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano em virtude da omissão praticada.

9. O cumprimento do dever de remoção preventiva de mensagens consideradas ilegais e/ou ofensivas fica condicionado à indicação, pelo denunciante, do URL da página em que estiver inserido o respectivo *post*.

10. 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*.

11. Recurso especial parcialmente provido.

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, por unanimidade, dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Sidnei Beneti e Paulo de Tarso Sanseverino votaram com a Sra. Ministra Relatora. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Dr(a). RICARDO MAFFEIS MARTINS, pela parte RECORRENTE: GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.

Brasília (DF), 15 de outubro de 2013(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

RECURSO ESPECIAL Nº 1.406.448 - RJ (2012/0131823-7)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)
ANDRÉ ZANATTA FERNANDES DE CASTRO E OUTRO(S)
RICARDO MAFFEIS MARTINS E OUTRO(S)
RECORRIDO : GERALDO DO CARMO DA COSTA LIMAS JÚNIOR
ADVOGADO : JOÃO ALVES FEITOSA NETO E OUTRO(S)

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA., com fulcro no art. 105, III, “a” e “c”, da CF, contra acórdão proferido pelo TJ/RJ.

Ação: inibitória de fazer e não fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por GERALDO DO CARMO DA COSTA LIMAS JÚNIOR em desfavor da recorrente, sob a alegação de ter sido alvo de ofensas em *blogs* hospedados pelo provedor de hospedagem BLOGGER, pertencente à GOOGLE. Requereu a exclusão das referências degradantes à sua pessoa e o bloqueio de novas inserções, bem como o pagamento de indenização por danos morais.

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a GOOGLE a remover das páginas que administra referências injuriosas ao recorrido e a se abster de novas inserções, bem como ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$10.000,00 (fls. 235/242, e-STJ).

Acórdão: o TJ/RJ deu parcial provimento ao apelo da GOOGLE, tão somente para afastar a condenação ao pagamento da indenização moral (fls. 419/440, e-STJ).

Embargos de declaração: interpostos pela GOOGLE, foram rejeitados pelo TJ/RJ (fls. 449/450, e-STJ).

Recurso especial: alega violação dos arts. 461, §§ 1º e 6º, 644 e 645 do CPC; e 248 do CC/02, bem como dissídio jurisprudencial (fls. 454/474, e-STJ).

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/RJ a negou seguimento ao recurso (fls.

Superior Tribunal de Justiça

606/618, e-STJ), dando azo à interposição do AREsp 194.586/RJ, conhecido para determinar a sua conversão em especial (fl. 735, e-STJ).

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.406.448 - RJ (2012/0131823-7)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**
ADVOGADOS : **EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)**
ANDRÉ ZANATTA FERNANDES DE CASTRO E OUTRO(S)
RICARDO MAFFEIS MARTINS E OUTRO(S)
RECORRIDO : **GERALDO DO CARMO DA COSTA LIMAS JÚNIOR**
ADVOGADO : **JOÃO ALVES FEITOSA NETO E OUTRO(S)**

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

Cinge-se a lide a determinar os limites da responsabilidade dos provedores de hospedagem de *blogs* pelo conteúdo das informações postadas por cada usuário.

1. Da responsabilidade da GOOGLE. Violação dos arts. 461, §§ 1º e 6º, 644 e 645 do CPC; e 248 do CC/02.

01. A presente ação foi ajuizada pelo recorrido objetivando a exclusão de *posts* que denigram a sua imagem e o bloqueio de novas inserções em quaisquer *blogs* hospedados no *BLOGGER*, bem como indenização pelos danos morais decorrentes das mensagens já veiculadas.

02. O Juiz de primeiro grau de jurisdição condenou a *GOOGLE* a excluir das páginas que administra todas as referências degradantes ao recorrido e a bloquear novas inserções, além de condená-lo ao pagamento de indenização por danos morais.

03. O *TJ/RJ* reformou parcialmente a sentença, para afastar a condenação por danos morais, mantendo intactas as obrigações de fazer sob a alegação de que “é direito de quem se acha ofendido por conteúdo postado na rede mundial de computadores, à sua revelia, reclamar judicialmente que ele seja retirado, o que só pode ser executado pelo gestor do *site* ou do *blog*, o qual, aliás, sabe quem é o veiculador de mensagens e conteúdos impróprios, ofensivos e indevidos” (fl. 421, e-STJ).

04. A GOOGLE, por sua vez, sustenta que o acórdão recorrido violou os arts. 461, §§ 1º e 6º, 644 e 645 do CPC; e 248 do CC/02, “vez que não observou que a obrigação imposta à recorrente é técnica e juridicamente impossível de ser cumprida, diante da impossibilidade de realização de monitoramento prévio”, bem como por ser “impossível a localização de conteúdo ofensivo sem o fornecimento, pelo interessado, dos respectivos URL's” (fl. 455, e-STJ).

1.1 A natureza jurídica do serviço prestado pelo BLOGGER.

05. Inicialmente, é preciso determinar a natureza jurídica dos provedores de hospedagem de *blogs*, pois somente assim será possível definir os limites da responsabilidade da GOOGLE.

06. 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).

07. 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, 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.

08. 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.

09. No que tange especificamente ao BLOGGER, trata-se de um *site* que presta serviços de hospedagem e oferecimento de ferramentas para edição de *blogs*.

10. 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*.

11. Na prática, portanto, as mensagens postadas são instantaneamente disponibilizadas na *web*, ficando acessíveis para todos os que acessarem o *blog*.

12. 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 e editor do *blog* e com outros seguidores daquela página, promovendo debates e troca de informações sobre interesses comuns.

13. Conclui-se, pois, que a provedoria de hospedagem de *blogs* constitui uma espécie do gênero provedor de conteúdo, pois esses *sites* se limitam a abrigar e oferecer ferramentas para edição de *blogs* criados e mantidos por terceiros, sem exercer nenhum controle editorial sobre as mensagens postadas pelos usuários.

1.2. Os limites de responsabilidade dos provedores de hospedagem de blogs.

14. Apesar de o STJ já ter decidido que “a exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90” (REsp 1.193.764/SP, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 08.08.2011. No mesmo sentido: REsp 1.316.921/RJ, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 29.06.2012; e AgRg no REsp 1.325.220/MG, 3ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe de 26.06.2013), a responsabilidade dos *sites* de hospedagem de *blogs* deve se restringir à natureza da atividade por eles desenvolvida que, como visto, corresponde à típica

provedoria de conteúdo.

15. Nesse aspecto, os provedores de hospedagem de *blogs* devem 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.

1.2.1. A obrigação de prévia verificação do conteúdo postado.

16. No que tange à verificação de ofício do conteúdo das informações postadas por cada 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 e filtra o material nele inserido.

17. Conforme anota Rui Stocco, 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, 6ª ed. São Paulo: RT, 2004, p. 901).

18. 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.

19. No julgamento do REsp 1.067.738/GO, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, minha relatoria p/ acórdão, DJe de 25.06.2009, 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”.

20. 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).

21. 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”.

22. 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* Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg, *Conflitos sobre nomes de domínio*. São Paulo: RT, 2003, p. 361).

23. 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.

24. 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, sobretudo no caso dos *blogs*, que pressupõem a disponibilização instantânea dos *posts*.

25. 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).

26. 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, vol. VII, 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010, p. 385).

27. 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, repise-se, exige sua rápida e constante atualização. A medida, portanto, teria impacto social e tecnológico extremamente negativo.

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

1.2.2. A obrigação de exclusão posterior.

29. Resta, porém, analisar a viabilidade de um controle *a posteriori*, ou seja, a possibilidade e a legalidade de se impor aos provedores de hospedagem de *blogs* o dever de remover mensagens já postadas, mas cuja potencial ofensividade lhes seja posteriormente comunicada.

30. Nesse aspecto, 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. 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).

31. 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*.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. Realmente, este 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.

36. 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 se 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, 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 401).

37. Dessarte, obtemperadas as peculiaridades que cercam a controvérsia, é razoável que, uma vez notificado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, o provedor de hospedagem de *blogs* retire o material do ar no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.

38. Não se ignora a ressalva feita pelo GOOGLE neste e em outros processos quanto ao enorme volume de pedidos e ordens de remoção recebidos diariamente, mas essa circunstância apenas confirma a situação de absoluto descontrole na utilização abusiva dos *blogs*

Superior Tribunal de Justiça

e de outros meios de comunicação virtual, reforçando a necessidade de uma resposta rápida e eficiente.

39. Note-se, por oportuno, que não se está a obrigar o provedor a analisar em tempo real o teor de cada denúncia recebida, mas que, ciente da reclamação, promova em 24 horas a **suspensão preventiva** das respectivas páginas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações e, confirmando-as, exclua definitivamente o *post* ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso.

40. Nem se diga que a exclusão de textos ou imagens somente poderia se efetivar mediante prévia determinação judicial, sob pena de se obrigar os provedores de conteúdo a exercer juízos subjetivos de valor.

41. Embora esse procedimento possa eventualmente violar direitos daqueles cujos *posts* venham a ser indevidamente suprimidos, ainda que em caráter temporário, essa violação deve ser confrontada com os danos advindos da divulgação de mensagens ofensivas, sendo certo que, sopesados os prejuízos envolvidos, prevalece a necessidade de proteção da dignidade e da honra dos que navegam na rede.

42. Ademais, o diferimento da análise do teor das denúncias não significa que o provedor poderá postergá-la por tempo indeterminado, deixando sem satisfação o usuário cujo *post* venha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve possível, dar uma solução final para o caso, confirmando a remoção definitiva da mensagem de conteúdo ofensivo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-o no ar, adotando, nessa última hipótese, as medidas contratuais e legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar.

43. Aliás, a política de uso do próprio BLOGGER, aplicável a todos os seus usuários, já disponibiliza canais para o registro de práticas dessa natureza, certificando que, “se você encontrar um *blog* que acredita violar nossas políticas de conteúdo informe-nos usando o *link* 'denunciar abuso', localizado na parte superior de cada blog na lista suspensa 'mais'. Observação: se o proprietário do *blog* ocultou esse *link*, você ainda pode denunciar abusos na Central de Ajuda do Blogger”.

44. A partir dessas denúncias, o GOOGLE estabelece procedimentos até mais complexos e rigorosos do que os ora fixados, reservando-se o direito de realizar “uma ou mais

Superior Tribunal de Justiça

das seguintes ações com base na gravidade da violação: colocar o *blog* atrás de um intersticial de 'conteúdo adulto'; colocar o *blog* atrás de um intersticial onde apenas o autor do *blog* possa acessar o conteúdo; excluir o conteúdo ofensivo, a postagem ou o *blog*; desativar o acesso do autor a sua conta do BLOGGER; desativar o acesso do autor a sua conta do GOOGLE; ou até mesmo denunciar o usuário à polícia” (disponível em: <http://www.blogger.com/content.g?hl=pt-BR>).

45. Constata-se, pois, que o GOOGLE já se irroga contratualmente o direito de realizar uma averiguação a *posteriori* e vinculada, a pedido de pessoa certa e identificada que se sentir ofendida por *post*, independentemente de prévia notificação ao titular do respectivo *blog*.

46. Vale dizer, no ato de adesão do usuário ao BLOGGER, ele firma com o GOOGLE um acordo particular que autoriza expressamente o provedor a, mediante provocação, exercer um juízo discricionário, equiparando-o a uma espécie de mediador ou árbitro, com poderes para decidir se determinado conteúdo ou conta devem ou não ser mantidos ativos.

47. Embora reconhecido o dever do GOOGLE de providenciar a exclusão de *posts* em *blogs* a partir de simples notificação de usuários – portanto sem a necessidade de ordem judicial – o pedido de remoção deve ser certo e determinado, isto é, deve vir acompanhado de dados que permitam a identificação exata do conteúdo reputado ilegal e/ou ofensivo.

48. Em outras palavras, o usuário deve informar o respectivo URL (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 na Internet) da página na qual se encontra o *post* que se considera lesivo.

49. Isso porque, o atual estágio de avanço tecnológico na área da ciência da computação, notadamente no ramo da inteligência artificial, não permite que computadores detenham a capacidade de raciocínio e pensamento equivalente à do ser humano. Vale dizer, ainda não é possível que computadores reproduzam de forma efetiva faculdades humanas como a criatividade e a emoção. Em síntese, os computadores não conseguem desenvolver raciocínios subjetivos, próprios do ser pensante e a seu íntimo. Não obstante possuam notável capacidade de

Superior Tribunal de Justiça

processamento, respondem apenas a comandos objetivos.

50. Sendo assim, não há como delegar a máquinas a incumbência de dizer se um determinado vídeo possui ou não conteúdo ilícito, muito menos se esse conteúdo é ofensivo a determinada pessoa.

51. Acrescente-se, por oportuno, que nem mesmo a imposição de parâmetros objetivos para a localização de determinados conteúdos se mostraria eficaz.

52. Não se pode ignorar, nesse aspecto, que, além de serem criados diariamente inúmeros *blogs*, são também inseridos milhares de *posts*, sendo certo que, diferentemente das máquinas, o ser humano é criativo e sagaz, de sorte que encontraria meios de burlar esses critérios, por intermédio da utilização de termos ou expressões semelhantes ou equivalentes que, repise-se, não serão identificadas pela limitada capacidade de raciocínio dos computadores.

53. O nome do recorrido (Geraldo do Carmo da Costa Limas Júnior), por exemplo, que na espécie se pretende ver dissociado de alusões injuriosas, sobretudo relacionadas ao seu cargo de policial militar, pode ser escrito de diversas formas (Gera1do do Carmo, Gera1do limas, G3ra1d0 lima5, G3raldo C0sta, Cabo Limas, CB Limas, CB G3ra1do, Cabo C05ta, Cabo lima5 Jún0r etc.), do modo a não ser identificado e bloqueado pelo sistema.

54. Não bastasse isso, há de se ter em mente que essa forma de censura poderá resultar no bloqueio indevido de outros *posts*, com conteúdo totalmente lícito. Determinadas palavras ou expressões podem ser utilizadas em sentidos ou contextos absolutamente diferentes. Ao impedir, por exemplo, a inclusão de textos contendo a palavra pedofilia, estar-se-á obstando não apenas a circulação de imagens ofensivas e ilegais, mas também de reportagens e entrevistas de cunho educativo e jornalístico.

55. No caso específico de nomes, haverá ainda o problema da homonímia. Não há como impedir a inclusão de *post* sobre uma determinada pessoa se o seu nome, apelido ou alcunha for igual a de terceiro.

56. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na *web*, reprimir o direito da coletividade à informação e à livre manifestação do pensamento.

57. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um

deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelos arts. 5º, IV e IX, e 220 da CF/88, sobretudo considerando que a Internet é, hoje, veículo essencial de comunicação de massa.

58. Aliás, medidas dessa natureza produziriam outro efeito negativo.

59. É sabido que boa parte dos usuários de computador se motiva pelo desafio de superar os obstáculos criados pelo sistema. São os chamados *hackers* – técnicos em informática que se dedicam a conhecer e modificar dispositivos, programas e redes de computadores, buscando resultados que extrapolam o padrão de funcionamento dos sistemas – que invariavelmente conseguem contornar as barreiras que gerenciam o acesso a dados e informações.

60. Dessa maneira, a imposição de obstáculos que se limitam a dificultar o acesso a determinado conteúdo findaria por incentivar a ação de *hackers* no sentido de facilitar a disseminação das imagens cuja divulgação se pretende restringir.

61. Em síntese, por mais que os provedores de hospedagem de *blogs* possuam sistemas e equipamentos altamente modernos, capazes de processar enorme volume de dados em pouquíssimo tempo, suas ferramentas serão incapazes de identificar conteúdos reputados violadores dos direitos da personalidade, tampouco de bloquear de forma efetiva e segura determinados conteúdos específicos, ainda que mediante utilização de parâmetros objetivos.

62. Por todos esses motivos, sem os URL's, o provedor de hospedagem de *blogs* não consegue excluir com eficiência um determinado *post* do seu *site*, impedindo-o, por conseguinte, de dar pleno cumprimento ao pedido de remoção e assegurar a eficácia da medida ao longo do tempo.

1.2.3. O dever de identificação dos usuários.

63. Por outro lado, ainda que se possa exigir desses provedores um controle posterior, vinculado à sua efetiva ciência quanto à existência de *blog* de conteúdo ilícito e à indicação da URL da página onde se encontram os respectivos *posts*, a medida se mostra insuficiente à garantia dos consumidores usuários da rede mundial de computadores, que

Superior Tribunal de Justiça

continuam sem ter contra quem agir: não podem responsabilizar o provedor e não sabem quem foi o autor direto da ofensa.

64. 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.

65. 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.

66. 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).

67. Portanto, sob a ótica da diligência média que se espera dos provedores de serviços de Internet, devem estes adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu dispor para a individualização dos usuários do *site*, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omittendo*.

68. Com efeito, os provedores 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, respondendo subsidiariamente pelos danos causados a terceiros.

69. Antonio Jeová Santos anota que a não identificação, pelo provedor, das pessoas que hospeda em seu *site*, “não o exime da responsabilidade direta, se o anônimo perpetrar 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).

70. Essa obrigação de manter dados mínimos indispensáveis à identificação de

Superior Tribunal de Justiça

seus usuários também decorre do arts. 6º, III, do CDC, que institui o dever de informação e consagra o princípio da transparência, aplicáveis à essência das relações de consumo, na medida em que a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato. Trata-se de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas também durante toda a sua execução.

71. Muito oportuna, nesse ponto, a lição de Cláudia Lima Marques, no sentido de que “informar é mais do que cumprir com o dever anexo de informação: é cooperar e ter cuidado com o parceiro contratual, evitando os danos morais e agindo com lealdade (pois é o fornecedor que detém a informação) e boa-fé” (Comentários ao código de defesa do consumidor, 2ª ed., São Paulo: RT, 2006, pp. 178-179).

72. A partir dessas considerações, conclui-se que o comando do art. 6º, III, do CDC, somente estará sendo efetivamente cumprido pelo fornecedor quando a informação for prestada ao consumidor de forma adequada, assim entendida, conforme já decidiu o STJ, como “aquela que se apresenta simultaneamente *completa, gratuita e útil*, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor” (REsp 586.316/MG, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe de 19.03.2009).

73. Nesse contexto, ao oferecer um serviço de hospedagem de *blogs*, deve o provedor obter e manter dados mínimos de identificação de seus usuários, com vistas a assegurar a eventuais prejudicados pela utilização indevida ou abusiva do serviço – consumidores por equiparação nos termos do art. 17 do CDC – informações concretas sobre a autoria do ilícito. Cuida-se de cautela básica, decorrente da legítima expectativa do consumidor – mesmo aquele que jamais tenha feito uso do serviço – de que, sendo ofendido por intermédio de um *site*, o seu provedor tenha condições de individualizar o usuário responsável.

74. Note-se, por oportuno, que não se está a propor uma burocratização desmedida da Internet. O crescimento e popularidade da rede devem-se, em grande medida, justamente à sua informalidade e à possibilidade dos usuários a acessarem sem identificação. Essa liberdade tornou-se um grande atrativo, inclusive nos *sites* de compartilhamento de vídeos, em que pessoas desenvolvem “personalidades virtuais”, absolutamente distintas de suas próprias,

Superior Tribunal de Justiça

assumindo uma nova identidade, por meio da qual se apresentam e interagem 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.

75. Outrossim, não se pode ignorar a importância e os reflexos econômicos da Internet. O dinamismo e o alcance da rede a transformou num ambiente extremamente propício ao comércio. Porém, ainda que concretizados de forma virtual, esses negócios exigem segurança jurídica. E, nesse universo, a identificação das pessoas é fundamental.

76. 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.

77. Nesse aspecto, por mais que se queira garantir a liberdade daqueles que navegam na rede, reconhecendo-se essa condição como indispensável à própria existência e desenvolvimento da Internet, 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.

78. 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.

79. 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, em especial por aqueles que exploram economicamente a rede, objetivando preservar a sua integridade e o seu próprio destino.

80. Isso não significa colocar em risco a privacidade dos usuários. Os dados pessoais fornecidos aos provedores 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, aí sim, mediante ordem judicial.

81. Também não significa que se deva exigir um processo de cadastramento imune a falhas. A mente criminosa é astuta e invariavelmente encontra meios de contornar 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.

1.2.4. Conclusão.

82. Em suma, pois, tem-se que os provedores de hospedagem de *blogs*: (i) não respondem objetivamente pela inserção de *posts* ilícitos e/ou ofensivos; (ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo dos *posts* inseridos nos *blogs*; (iii) devem, assim que tiverem conhecimento inequívoco da existência de *post* reputado ilegal e/ou ofensivo, removê-lo preventivamente no prazo máximo de 24 horas, até que tenham tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações do denunciante, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o *post* ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso, sob pena de responderem solidariamente com o autor direto do dano em virtude da omissão praticada; (iv) devem manter um sistema minimamente eficaz de identificação de seus usuários, cuja efetividade será avaliada caso a caso.

83. 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.

84. 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).

85. 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 utópico contar com resultados mais eficientes nos conflitos relativos à rede mundial de computadores.

1.3. A hipótese dos autos.

86. Na espécie, o TJ/RJ condenou a GOOGLE a excluir das páginas que administra todas as referências degradantes ao recorrido e a bloquear novas inserções, por entender que “é direito de quem se acha ofendido por conteúdo postado na rede mundial de computadores, à sua revelia, reclamar judicialmente que ele seja retirado, o que só pode ser executado pelo gestor do *site* ou do *blog*, o qual, aliás, sabe quem é o veiculador de mensagens e conteúdos impróprios, ofensivos e indevidos” (fl. 421, e-STJ).

87. Nota-se, porém, que o acórdão recorrido confunde a administração do *site* que hospeda *blogs* – como é o caso da GOOGLE, que administra o BLOGGER – com a criação e edição dos próprios *blogs*, que fica a cargo de cada usuário. O provedor de hospedagem de *blogs* não exerce controle editorial sobre as mensagens postadas pelos usuários.

88. Por outro lado, conforme restou demonstrado anteriormente, não há como obrigar o provedor de hospedagem de *blogs* a realizar a prévia fiscalização do conteúdo das informações que circulam em seu *site*.

89. Sendo assim, não há como impor à GOOGLE o dever de bloquear preventivamente a inserção de novos *posts* ofensivos ao recorrido.

90. Ademais, sem a indicação específica dos URL's das páginas onde se encontra a mensagem reputada ofensiva, não é possível ao provedor de hospedagem de *blogs* localizar e excluir do seu *site*, com segurança, um determinado *post*.

91. Portanto, sem os URL's não há como a GOOGLE garantir a remoção de

todos os *posts* contendo mensagens ofensivas ao recorrido.

92. Por todos esses motivos, a obrigação de fazer fixada pelo TJ/RJ deve ser reformada, para limitar a condenação da GOOGLE à exclusão preventiva dos *posts* que venham a ser reputados ofensivos pelo recorrido. A remoção deverá ocorrer no prazo máximo de 24 horas, contado da indicação, pelo recorrido, do URL das páginas em que se encontrarem os mencionados *posts*, sob pena de incidência de multa diária de R\$500,00.

93. Acrescento por oportuno que, excluído preventivamente o *post*, deverá a GOOGLE confirmar a sua remoção definitiva ou, ausente indício de ilegalidade, recoloca-lo no ar, ressalvado, nessa última hipótese, o direito da GOOGLE de adotar as medidas contratuais e legais cabíveis em virtude do abuso da prerrogativa de denunciar.

94. Deixo de determinar a retirada dos *posts* mencionados na petição inicial porque, conforme consta dos autos, a GOOGLE já providenciou a exclusão.

95. Deixo, ainda, de determinar à GOOGLE que identifique os usuários responsáveis pelos *posts* já excluídos ou que venham a ser inseridos em *blogs* hospedados pelo BLOGGER, tendo em vista a ausência de pedido do recorrido nesse sentido.

Forte nessas razões, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso especial para, reformando o acórdão recorrido, condenar a GOOGLE a proceder à exclusão preventiva dos *posts* que venham a ser reputados ofensivos pelo autor. A remoção deverá ocorrer no prazo máximo de 24 horas, contado da indicação, pelo autor, do URL das páginas em que se encontrarem os mencionados *posts*, sob pena de incidência de multa diária de R\$500,00.

Não tendo havido modificação substancial na parcela de êxito de cada parte na ação, ficam mantidas as verbas sucumbenciais fixadas no acórdão recorrido.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2012/0131823-7 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.406.448 / RJ**

Números Origem: 00101833520098190026 101833520098190026 20090260104070 201213704495
480582011

PAUTA: 15/10/2013

JULGADO: 15/10/2013

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MAURÍCIO DE PAULA CARDOSO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)
ANDRÉ ZANATTA FERNANDES DE CASTRO E OUTRO(S)
RICARDO MAFFEIS MARTINS E OUTRO(S)
RECORRIDO : GERALDO DO CARMO DA COSTA LIMAS JÚNIOR
ADVOGADO : JOÃO ALVES FEITOSA NETO E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a). **RICARDO MAFFEIS MARTINS**, pela parte RECORRENTE: **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**

CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Sidnei Beneti e Paulo de Tarso Sanseverino votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.