

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

RONALD VINICIUS FERNANDES SOARES

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES
DE INTERNET ANTE VÍCIOS DO PRODUTO OU
SERVIÇO**

**São Paulo
2021**

RONALD VINICIUS FERNANDES SOARES

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES
DE INTERNET ANTE VÍCIOS DO PRODUTO OU
SERVIÇO**

Trabalho de Graduação Interdisciplinar
apresentado como requisito para obtenção do
título de Bacharel no Curso de Direito da
Universidade Presbiteriana Mackenzie.

ORIENTADOR: PROF. MS. NÚNCIO THEOPHILO NETO

**São Paulo
2021**

RONALD VINICIUS FERNANDES SOARES

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES
DE INTERNET ANTE VÍCIOS DO PRODUTO OU
SERVIÇO**

Trabalho de Graduação Interdisciplinar
apresentado como requisito para obtenção do
título de Bacharel no Curso de Direito da
Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Aprovad(o)a em:

BANCA EXAMINADORA:

Examinador(a):

Examinador(a):

Examinador(a):

Dedico este trabalho a Deus por ter me guiado em cada passo da jornada.

AGRADECIMENTOS

É verdade que ao longo de cinco anos de curso, diversas pessoas apareceram e de alguma forma me auxiliaram a chegar até aqui, dessa forma, agradeço a todos que fizeram parte da jornada. Porém, também é verdade que devo agradecimentos especiais aos meus pais Ronaldo e Ridal, que estiveram comigo na maior parte do percurso, me ensinando, me cuidando e orientando. Agradeço a minha esposa Luiza, que nos piores momentos que passei esteve comigo, me matendo firme e me mostrando o porque continuar. Agradeço a minha família como um todo, pois eles foram o alicerce que me permitiram galgar os degrais pelos quais passei e passarei, entre eles em especial a: meu irmão Rafael, minha bisa Nice, a minhas avós Ridalva e Luzia, aos meus Tios Fernando, Rosa, Rosemere e Rafaela, meus primos Davi e Lais e também ao meu Sogro Danilo e minha Sogra Simone. Estes que listei foram partes essenciais da trajetória. Agradeço também aos amigos que me ajudaram a superar problemas que quase me impediram de chegar até aqui, em especial aos Matheus Salviato, Guilherme, Tarik, Gabriel, Vitor, Enzo. Assim, agradeço também ao professor Núncio por toda paciência e orientação. Por fim, agradeço a Deus por ter me dado tantas oportunidades e ter sido meu farol enquanto eu vagava sem saber ao certo pra onde o caminho me levaria.

“[Eu] Pensava que nós seguíamos caminhos já feitos, mas parece que não os há. O nosso ir faz o caminho.”

C. S. Lewis

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo analisar a responsabilidade civil dos provedores de internet ante vícios do produto, sob ótica da legislação brasileira, usando como base o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, consultando também leis específicas como o Marco Civil da Internet e o Lei Geral de Proteção de Dados. Sendo utilizado também referências bibliográficas, doutrinas, sites e jurisprudências. Sabendo que a atual situação em que o mundo encontra-se exige de nós que usemos cada vez mais a internet como meio de comunicação em áreas, como: educação, trabalho, transações comerciais, entre outras. Visto que, a internet passou a fazer parte de rotinas importantes da vida, questões relacionadas a responsabilidade civil dos provedores de internet ante vícios do produto e serviços começam a surgir. Assim, veremos que o Código de Defesa do Consumidor adota, em seus artigos 12 e 20, a responsabilidade objetiva como fundamento para reparação de danos provocados por acidentes de consumo causados por vícios de produto ou serviço. Bem como, trás hipóteses excludentes de responsabilidade. Vale lembrar, que além das excludentes previstas em lei, os provedores prevem em seus contratos situações nas quais não poderão ser responsabilizados, sobre as quais traremos uma reflexão com base nos artigos 24, 25 e 51 do código de defesa do consumidor. Logo, analisaremos as hipóteses onde existem a responsabilidade civil dos diversos tipos de provedores de internet, visto que estes, por força de contrato, são responsáveis por garantir o acesso dos consumidores a rede mundial de computadores.

PALAVRAS CHAVES: Responsabilidade civil; relações de consumo; provedores de internet.

ABSTRACT

This article aims to analyze the civil liability of internet providers in relation to product flaws, under Brazilian law, using the consumer product safety act and the Civil Code as the main prisms. however it also consult more specific laws such as the "Marco Civil" of the internet and the General Data Protection regulation. it has also being used bibliographic references, doctrines, electronic websites, as well as jurisprudence knowing that, the current situation that the world finds itself in requires for us to increasingly use the internet as a way of communication in several areas, such as education, work, business transactions, among others. as long as the internet became part of important routines of contemporary life, issues related to Internet providers' civil liability in relation to products and services flaws started to appear. In this way, we are going to see that the consumer product safety act adopts, in Articles 12 and 20, strict liability as a basis for repairing damages caused by consumption accidents caused by product or service flaws. As well it brings exclusionary assumptions of liability. It is worth remedying that, futher addition to the exclusions provided by law, the providers predict in their contracts situations that they will not be held responsible, which we will bring a reflection based on articles 24, 25 and 51 of the consumer product safety act. Thus, we analyze the hypotheses where there is a civil liability of the different types of internet providers, since these, by virtue of the contract, are responsible for guaranteeing the access of consumers to the world wide web.

KEY WORDS: Civil liability ; consumptions ratio; internet providers

Sumário

1 INTRODUÇÃO	10
2 A INTERNET	11
2.1 O funcionamento da internet.....	12
3 A RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE INTERNET	12
3.1. O provedor de Backbone	17
3.2. Provedor de acesso.....	18
3.3. Provedor de hospedagem	20
3.4. Provedor de conteúdo	22
3.5. Provedor de Correio eletrônico.....	22
4 AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES	24
5 CONCLUSÃO	25
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	27

1 INTRODUÇÃO

A pandemia global que vivenciamos em 2020 causada pela disseminação da COVID-19 pelo mundo, mudou a forma com que trabalhamos, estudamos e nos relacionamos. Visto que, uma das formas de combatermos o vírus se deu por meio do isolamento social, ou seja, começamos a passar mais tempo em casa e usando a internet para trabalhar, para realizar aulas, para buscar entretenimento, e interagirmos com amigos e familiares.

Assim, passamos a nos preocupar com coisas como nossa velocidade de conexão com a internet, a estabilidade do sinal, a qualidade da conexão, pois passamos a perceber como estes elementos são importantes para nossa vida e para bom funcionamento da nossa rotina, como por exemplo entregas de relatórios nos nossos trabalhos ou a estabilidade de transmissão de um aula online, ou reunião.

Além disso, o atual estado de globalização exige de nós que usemos cada vez mais a internet como meio de comunicação em diversas áreas, como educação, trabalho, transações comerciais, entre outras. Visto que a internet passou a fazer parte de rotinas importantes da vida civilizada, a nossa relação com fornecedores de serviço de internet mudou, passamos a notar e sermos mais prejudicados por eventuais falhas ou defeitos na prestação de serviços, por exemplo, quando não conseguimos acessar uma reunião por instabilidade na conexão ou quando não é possível enviar uma mensagem por correio eletrônico devido a total ausência de sinal de internet. Devido a falhas desse tipo, questões relacionadas a responsabilidade civil dos provedores de internet ante vícios do produto e serviços começam a surgir. Visto que, o provedor de Internet é aquele que presta serviços de comunicação, seja franqueando o endereço na internet, seja armazenando e disponibilizando o site para a rede, seja prestando e coletando informações. (LUCCA, 2005). Posto isto, veremos como a legislação brasileira trata essa questão.

Desse modo, o presente artigo tem por objetivo analisar a responsabilidade civil dos provedores de internet ante vícios do produto, sob ótica da legislação brasileira, usando como prismas principais o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, porém consultando também leis mais específicas como o Marco Civil da Internet e o Lei Geral de Proteção de Dados. Sendo utilizado também referenciais bibliográficos, doutrinas, sites eletrônicos, bem como jurisprudências.

Portanto, o artigo em tela não trata sobre a responsabilidade dos provedores de internet oriunda da prática de atos ilícitos por terceiros, sendo que, com a entrada em vigor da lei 12.965/2014, não há responsabilidade dos provedores, sendo que o responsabilizado será o

próprio ofensor, principalmente quando na hipótese de lesão ao direito de imagem. Contudo, ainda é possível a responsabilização se, após ordem judicial específica não tomar as providências para, dentro das limitações, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente.

Logo, o artigo prosseguirá com a análise da responsabilidade dos provedores de internet diante de eventuais danos causados aos usuários a partir de falhas na prestação dos serviços de comunicação.

Veremos que acerca dessa relação o Código de defesa do consumidor adota, em seus artigos 12 a 14, a responsabilidade objetiva como fundamento para reparação de danos provocados por acidentes de consumo, cabendo ao consumidor comprovar a existência do dano e o nexo de causalidade entre o dano e o vício aparente. Bem como, trás também três hipóteses excludentes sendo inexistência de Dano, ato exclusivo de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, vale lembrar, que além das três excludentes previstas em lei os provedores prevem em seus contratos situações nas quais também não poderá ser responsabilizado, sobre as quais trataremos uma reflexão com base nos artigos 24, 25 e 51 do código de defesa do consumidor.

Assim, analisaremos as hipóteses onde existem a responsabilidade civil dos diversos tipos de provedores de internet, visto que estes, por força de contrato, são responsáveis por garantir o acesso dos consumidores a rede mundial, influenciando dessa forma em diversas áreas da vida do consumidor.

2 A INTERNET

Apesar de ter sido criada com fins militares, a Internet teve seu objetivo modificado, servindo hoje para diversos fins, principalmente os sociais, tornando-a nos dias de hoje, a principal ferramenta de comunicação e acesso a informação, visto que permite que qualquer pessoa, em qualquer lugar do mundo se conecte a diversas fontes de notícias e conhecimento, independente de origem social ou situação econômica.

Hoje a internet é um grande emaranhado de redes de computadores interligadas pelo mundo. Um estudo da Onu em 2019 afirmou que mais da metade da população da poluição mundial tem acesso a rede, São aproximadamente 4,1 bilhões de pessoas consumindo diariamente informações através da internet.

O potencial oferecido pela rede hoje é ilimitado, estando intrinsecamente ligada a diversas atividades econômicas e de labor, tornando-se um dos pilares econômicos dos países mais desenvolvidos. Visto que o ambiente da rede tornou-se uma combinação única de serviço

postal, supermercado, educação, entreterimento, dentre outros, que permitem pessoas acessarem informações e produtos em questão de segundos de forma relativamente barata e aplicavel em diversos locais.

2.1 O funcionamento da internet

A internet como um todo não é de propriedade de nenhum país ou empresa, visto que as diversas estruturas pertecem a diversas organizações que atuam em conjunto para possibilitar uma cobertura internacional. Com o passar dos anos foram surgindo protocolos e estruturas, cujo os modelos foram sendo adotados por diferentes países que queriam fazer parte dessa rede de comunicação.

Desse modo, cada país participante da internet possui imensas estruturas principais de rede, chamadas de *backbones*, que se conectam entre si por meio do protocolo TCP/IP, ás quais interligam milhares de outras redes menores que são distribuídas em diferentes provedores de conexão. Os backbones de um determinado país são ligados em estruturas ainda maiores de backbones internacionais, criando uma verdadeira rede mundial. Assim, existem redes não comerciais, que são compostas por universidades ou centros de pesquisa e entidades educacionais, e as redes comerciais, que são compostas por empresas de telecomunicações e informática que prestam serviço de conectividade aos usuários.

Desse modo, a navegação na internet funciona por meio de pedidos de um protocolo de transferência chamado HTTP (*Hypertext Transfer protocol*) que é enviado a um servidor que procura a solicitação e, quando a encontra, envia uma resposta ao solicitante. Assim, o acesso começa no computador do usuário, que envia uma solicitação a um provedor de acesso, que tranfere os dados por meio de um provedor backbone, até um provedor de conteúdo que processa os dados e faz uma busca no provedor de hospedagem, e no caso de ser encontrar uma resposta, a envia de volta ao computador solicitante. Esse ciclo repete-se milhões de vezes, sendo a base do funcionamento da navegação na internet.

Visto a amplitude da internet, existem diversos tipos de provedores que oferecem diversos serviços aos usuários, como por exemplo serviços de conexão, correio eletrônico, conteúdo de entretenimento, dentre outros.

3 A RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE INTERNET

Para estabelecermos a responsabilidade de um provedor de internet, precisamos analisar a natureza da atividade que ele exerce e as cláusulas contratuais estabelecidas com o tomador de serviços. Visto que uma mesma empresa pode oferecer diversos serviços, como acesso, correio eletrônico, hospedagem e conteúdo. De modo que a responsabilidade é isolada para cada um dos serviços prestados, seguindo as os fundamentos impostos pelo Código de Defesa do Consumidor, onde encontra-se positivado as leis que tratam da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Assim a responsabilidade do fornecedor de serviços está prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Nota-se que o Código de Defesa do Consumidor estabelece como princípio o a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço, desde que observada a existência de três elementos, sendo: defeito do serviço, danos ao consumidor e relação de causalidade entre o dano e o defeito.

Visitando o §1º do mesmo artigo, vemos a definição de serviço defeituoso:

§ 1º 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:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

Destaca-se que as “circunstâncias relevantes” apresentadas no parágrafo 1º são meramente exemplificativas, dependendo da análise do caso concreto e do tipo de serviço prestado. Assim sendo, serviços prestados de forma inadequada, obsoletos em relação à época em que é prestado, com resultados demasiadamente insatisfatórios também serão considerados defeituosos. Conforme entendimentos jurisprudenciais, que podem ser vistos: no Recurso Cível, Nº 71008350423, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabio Vieira Heerdt, TJMG, Julgado em: 25-04-2019 e também no Recurso Inominado Cível 10626086-62.2019.8.04.0015, 2ª Turma Recursal, Relator Antonio Itamar de Souza Gonzaga, TJAM, julgado em: 28/02/2020.

O parágrafo segundo do artigo 14 do CDC, nos faz observar que não se pode confundir Técnica obsoleta com adoção de novas técnicas, diferentes das costumeiras do mercado, sendo que Leonardi (2005) ensina em sua obra que técnicas obsoletas são aquelas que: *“já não se afiguravam minimamente seguras ou adequadas aos fins a que se destinavam.”* Assim, observa-se o §2º:

“§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.”

Assim, não se considera defeituosa técnica que quando implementada estava em conformidade com o desenvolvimento tecnológico e o progresso na área. Desse modo, deve-se analisar se no momento da contratação, o serviço era adequado ao objetivo proposto e se estava livre de riscos.

Considerando-se a natureza tecnológica dos serviços prestados por provedores de internet, que acabam por celebrar contratos de prestação continuada de serviços com seus consumidores, deve-se existir uma atualização regular do equipamento para que se mantenha a utilização de técnica apropriada para fornecimento do serviço no momento da utilização por parte do consumidor. Em caso de não atualização regular, o serviço poderá ser considerado defeituoso.

O Código de Defesa do consumidor, traz em seu §3º do artigo 14, causas excludentes de responsabilidade. Sendo admitidas como hipóteses que afastam a culpa do provedor: a inexistência de defeito, ou ainda, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Apesar do artigo supracitado trazer apenas três situações nas quais não há responsabilidade por parte do prestador de serviços, Arruda Alvim et Al. (1991, p. 127) traz uma quarta hipótese, sendo o caso fortuito ou motivos de força maior. Sendo esta última amplamente aceita por outros doutrinadores e jurisprudência.

O código de defesa do consumidor trata em seu art. 20 sobre a responsabilidade do fornecedor por vícios do serviço, como, por exemplo, a diferença entre oferta e mensagem publicitária apresentada e o serviço prestado. Deixando para o consumidor a escolha entre opções passíveis de serem exigidas como medidas de solução:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou

mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Cabe-se análise do caso concreto para ver qual opção melhor se adequa a solução do vício que prejudicou o consumidor.

O artigo 24 do código de defesa do consumidor determina que todo produtos ou serviço colocados a disposição do consumidor deverão estar isentos de vícios ou defeitos que não permitam o seu uso ou lhe façam perder o valor, ainda que não previsto expressamente no contrato. Sendo positivado:

“Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expreso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.”

Assim, fica resguardado ao consumidor a garantia de adequação do produto ou serviço ao fim a que se destina, sendo nulas quaisquer cláusulas que limitem ou afastem contratualmente a obrigação da garantia do fornecedor. Para tornar didático, Bessa et al. ensinam no Manual de Direito do Consumidor, que esta garantia: “decorre diretamente de norma de ordem pública e interesse social (art. 1º do CDC), não pode ser afastada contratualmente e independe de qualquer documento do fornecedor.”

O 25º artigo do Código de defesa do consumidor, veta a inclusão de cláusulas contratuais que impossibilitem, atenuem ou exonem as obrigações do fornecedor de reparar os danos causados ao consumidor por danos causados pelos serviços prestados. Sendo positivado da seguinte forma:

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.”

Sendo garantido que respondem solidariamente, pelos danos decorrentes da má prestação dos serviços, todos os agentes que o causaram, incluindo-se também os fornecedores de componentes incorporados ao serviço ou produto. Não se limitando assim ao prestador de serviços que o disponibilizou os serviços ao consumidor. Estando nos seguintes termos:

“§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.”

Desse modo, o CDC estabelece que a responsabilidade é solidária entre todos os agentes que participam da cadeia de fornecimento de produto ou serviço.

Se tratando das relações de consumo que envolvem provedores de internet, deve-se lembrar da importância deste artigo, visto que, os provedores de internet acabam incorporando em seus serviços diversos componentes fornecidos por terceiros (por exemplo: a estrutura de outros provedores), assim, respondem também pelos danos causados em relação aos equipamentos incorporados.

Dar-se ênfase ao fato de que o Código de defesa do Consumidor em seu artigo 51, incisos I e III busca, novamente, resguardar o consumidor de todas as cláusulas que pretendam impossibilitar, limitar ou afastar a o dever de indenizar inerentes a prestação de serviços ou fornecimento de produtos. Nota-se;

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;”

Portanto, como ensinado por Bessa et al. (2014, p. 208), o artigo estabelece “uma série de cláusulas nulas, ou seja, sem qualquer valor jurídico.”. Para, assim, resguardar o direito do consumidor de ser indenizado.

Dado os dispositivos legais que ditam as regras gerais que estabelecem a responsabilidade do civil do provedor por produtos ou serviços prestados, passaremos as responsabilidades que se aplicam diante de cada tipo de provedor de internet: *backbone*, acesso, correio eletrônico, hospedagem e conteúdo.

3.1. O provedor de Backbone

Os provedores *Backbones* são as estruturas principais de rede de cada país, são as “espinhas dorsais” da internet, por onde todos os dados da internet trafegam e se interligam. O Site Canaltech nos explica que:

O backbone é o responsável pelo envio e recebimento dos dados entre diferentes localidades, dentro ou fora de um país. Essa grande espinha dorsal é dividida em partes menores com a finalidade de impedir que o tráfego e a transmissão de dados sejam lentos. No entanto, por continuar a ser a rede principal, o backbone faz a conexão de todas as redes menores, sendo possível, então, acessar qualquer rede por meio dele. (CANALTECH, 2017)

Assim, quando um usuário carrega uma foto em alguma rede social, por exemplo, ele está enviando dados de uma rede local para o backbone, para que por meio deste, seja encaminhado a outra rede local onde se encontrar o servidor da rede social. Existem backbones de diferentes tamanhos, sendo que alguns realizam a ligação intercontinental de backbones internacionais, criando uma enorme teia que visa manter os sistemas internos com alto desempenho, garantindo e monitorando o tráfego de dados.

No Brasil, as empresas Telefônica, Embratel, Global Crossing, Brasil Telecom, Telecom Italia e a Rede nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) fornecem esse serviço.

O provedor de Backbone fornece infraestrutura de rede para todos os provedores locais, desse modo, é dever do provedor de backbone oferecer igualdade de condições e qualidade a todos os provedores menores interessados em incorporá-la, dado que a prática de preços diferenciados representaria a violação das normas de livre concorrência, podendo, até mesmo, tornar inviável o exercício da atividade por provedores menores.

Ao analisar o provedor Backbone, o professor Zanini nos ensina que:

Os provedores de backbone estabelecem relações jurídicas com outros provedores, e não diretamente com os usuários finais usuários da Internet, [...], sua atuação se resume a simplesmente garantir o acesso à Internet aos demais provedores. (ZANINI, 2017)

Desse modo, na hipótese de falhas na prestação de serviços do backbone, este responderá pelos danos causados aos provedores de serviço que incorporaram sua infraestrutura em seus produtos e serviços. Sendo que esta obrigação decorre do artigo 931 do Código Civil de 2002, o qual a estabelece da seguinte forma:

“Art. 931. Ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação.”

Assim, resta entendido que o provedor *Backbone* somente responderá pelos danos causados aos provedores de serviço, e não ao danos causados aos usuários finais, visto que a relação mantida entre os provedores *Backbone* e os de serviço não é de consumo.

3.2. Provedor de acesso

O provedor de acesso é aquele que, segundo Leonardi (2005), deve possibilitar a conexão entre os computadores de seus clientes e a internet, fazendo isso através de equipamentos informáticos, de acordo com os termos estabelecidos em contratos, sempre de modo eficiente, seguro e contínuo, não podendo impedir o acesso a qualquer informação disponível na rede, exceto por ordem judicial expressa. São esses servidores, que fornecem o endereço eletrônico de conexão, o IP (*internet protocol*), que possibilita a individualização do terminal de acesso e a identificação de usuários da internet.

Seguindo a doutrina, entendemos que o provedor de acesso deve responder por todos os danos causados ao usuário de seus serviços, que forem decorrentes de má prestação dos serviços, como, por exemplo, falhas de conexão, de velocidade de transmissão de dados caso inferior à contratada, de interrupção de conexão, de impossibilidade de conexão momentânea ou permanente a sites de livre acesso e, ainda, pela queda de qualidade ou velocidade de conexão em horários de grande fluxo de serviços. Porém, estas situações não são únicas, dependendo da análise de cada caso.

Assevera Marcel Leonardi, que:

A extensão dos danos causados dependerá da atividade do consumidor contratante dos serviços e das consequências decorrentes do defeito. Exemplificativamente, se dados importantes deixaram de ser transmitidos, acarretando a perda de negócios ou prazos, deverá o provedor de acesso reparar integralmente o prejuízo financeiro e moral porventura existente,

desde que fique estabelecido que não era possível transmitir as informações por outros meios. (LEONARDI, 2005)

Porém, quando o defeito causar mero aborrecimento, impedindo o uso da rede para simples entretenimento, a doutrina entende que o provedor de acesso apenas deve indenizar o valor proporcional equivalente ao tempo em que a conexão ficou indisponível, descontando automaticamente o valor na mensalidade paga pelo consumidor.

De todo modo, cabe ao consumidor demonstrar a existência do dano e o nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o dano suportado. Atentando-se ao sempre as situações previstas no §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar das situações excludentes de responsabilidade previstas no parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, é prática comum no mercado que provedores de acesso façam uso de contratos de adesão com cláusulas que estabelecem limites à obrigação legal de adequação e continuidade de seus serviços, destacando-se que o acesso pode sofrer interrupções eventuais em razão de manutenções técnicas, falta de fornecimento de energia elétrica, ou, até mesmo, deligamento geral do sistema.

Todavia, ao analisar o teor do artigo 24 do Código de Defesa do Consumidor, vemos que os provedores de acesso tem obrigação, independente de termo expresso, de arcar com os riscos de falhas nos equipamentos e sistemas por eles utilizados, não podendo, em nenhuma hipótese, transferir estes riscos para seus usuários. Visto a natureza da atividade, é razoável esperar o emprego de tecnologias apropriadas que trabalhem em paralelo para garantir a prestação ininterrupta do serviço, mantendo a segurança e qualidade contratada pelo cliente.

Os provedores de acesso incorporam na prestação de seus serviços diversos componentes fornecidos por terceiros, como, por exemplo, a infraestrutura dos provedores *Backbones*, energia elétrica, servidores DNS. Por conta disso, os provedores de acesso acabam por incluir, também, cláusulas que os resguardem ou excluam sua responsabilidade em danos causados por defeitos na prestação de serviço. Contudo, conforme já visto no parágrafo 2º do art. 25 do Código de Defesa do Consumidor, o provedor assume solidariamente todas os riscos decorrentes de falhas em serviços prestados por terceiros por ele incorporado, sendo também corroborado pelo enunciado do artigo 51 e seus incisos I e III do mesmo dispositivo legal. Entretanto, tal situação não afasta eventual direito de regresso do provedor de acesso sobre o responsável pelos defeitos.

Dessa forma, entendemos que se não restar demonstrado que o dano foi causado por vício ou defeito motivado por uma das exceções previstas no §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o provedor de acesso a internet deve suportar toda a responsabilidade

e, conseqüentemente, todo o ónus. Entende-se portanto, que a responsabilidade dos provedores de acesso é objetiva nos termos dos artigos 14 e 20 do CDC.

3.3. Provedor de hospedagem

Ao buscarmos informações sobre a função e o funcionamento do servidor de hospedagem, Zanini nos explica que:

O provedor de hospedagem (hosting provider) tem a função de garantir o armazenamento de dados em servidores próprios de acesso remoto, possibilitando que usuários tenham acesso a eles, conforme condições definidas em pactuação anterior. Com isso, o hosting provider, respeitadas as normas de política de privacidade, disponibiliza aos internautas páginas ou arquivos de terceiros, que estão armazenados em seus servidores. (ZANINI, 2017)

Assim, entendemos que o provedor de hospedagem responde pelos danos causados ao usuário em razão da má prestação de seus serviços (Leonardi, 2005). Desse modo, entendemos que o provedor de hospedagem será responsabilizado nas hipótese de vícios que ensejem problemas técnicos que inviabilizem o acesso o sites ou conteúdos, ou ainda o vazamento de dados.

Na última hipótese do parágrafo acima, exista ainda a possibilidade da aplicação do Artigo 21 do Código Civil, que apesar de não específico permite a aplicabilidade no que tange à proteção de dados dos usuários.

Art. 21. A vida privada da pessoa natural é inviolável, e o juiz, a requerimento do interessado, adotará as providências necessárias para impedir ou fazer cessar ato contrário a esta norma.

Sendo assim, o artigo 21 do Código Civil busca coibir a violação da vida privada, bem como, determinar, ao Poder Judiciário, a adoção das medidas necessárias para o combate a tal violação, inclusive responsabilizando civilmente o responsável pelo vazamento, conforme entendimento de Diniz (2014).

Buscando a especificação da matéria, o legislador incluiu a garantia da privacidade e a proteção de dados pessoais, bem como, a responsabilização do agente à redação da lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (marco civil da internet) nos seus inciso II e III do artigo 3º e também ratificou no inciso I do artigo 7º.

Outro mecanismo legal que, também, trata da responsabilização civil dos agentes no caso de vazamento de dados é a lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que no caput de seu artigo 42 define:

Art. 42. O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo.

Assim, analisando os instrumentos jurídicos que versam sobre o assunto, resta claro que o provedor de hospedagem responde pelos danos causados aos usuários sem em razão de defeitos em seus equipamentos ou sistema de segurança, os dados armazenados forem perdidos, apagados alterados ou vazados.

Já nas hipóteses de impossibilidade de acesso a um determinado conteúdo de um site, ou a de um site ficar inteiramente indisponível, a extensão dos danos causados dependerá da atividade explorada pelo provedor de conteúdo em seu site, o tempo que as informações ficarem indisponíveis e a quantia que foi deixada de lucrar. (Leonardi, 2005). Visto que uma pessoa jurídica que usa seu site para comércio eletrônico sofrerá danos maiores que um usuário que usa seu site como blog pessoal. Neste sentido Marcel Leonardi afirma que:

Quando o defeito causa mero aborrecimento, impossibilitando momentaneamente a atualização ou o acesso a um web site pessoal sem maior importância, o provedor deve indenizar apenas o valor proporcional equivalente ao tempo em que o serviço ficou indisponível, fazendo-o através de desconto automático no valor pago mensalmente pelo consumidor.

Assim, vemos que como no caso do Provedor de Acesso, o Provedor de Hospedagem deve indenizar o usuário em caso de vícios no produto ou serviço proporcionalmente ao dano causados, assim como assegura o Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, deve o Provedor de Hospedagem suportar os riscos de falhas nos seus sistemas e equipamentos (também em equipamentos de terceiros que foram incorporados a seus serviços), sem, em nenhuma hipótese, transferi-las aos seus usuários. Visto que, a natureza do serviço oferecido demanda o emprego de tecnologias apropriadas e atualizadas com frequência, para garantir a segurança, qualidade e estabilidade dos dados a eles confiados em pacto anterior.

Vale lembrar que cabe ao consumidor demonstrar a existência do dano e o nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o dano suportado. Atentando-se ao sempre as situações previstas no §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que trazem excludentes de responsabilidade.

Resta demonstrado que a responsabilidade dos provedores de hospedagem por vícios ou defeitos em seus produtos ou serviços é objetiva, como previsto nos artigos 14 e 20 do código de defesa do consumidor.

3.4. Provedor de conteúdo

Provedor de conteúdo é uma expressão geral, que compreende, segundo Leonardo Estevam de Assis Zanini, três diferentes subtipos de provedores, sendo: o provedor de conteúdo em sentido estrito, o provedor de informação e o provedor de busca ou pesquisa. Desse modo, existem especificações sobre a responsabilização de cada um dos subtipos.

O provedor de conteúdo em sentido estrito é aquele que disponibiliza na internet o material desenvolvido pelos provedores de informações, armazenando os dados em servidores próprios ou por meio de serviços de um provedor de hospedagem. Leonardi (2010). Ou seja, o provedor de conteúdo em sentido estrito é aquele que coloca a disposição das pessoas os mais diversos tipos de sites.

A atividade do provedor de conteúdo em sentido estrito não deve ser confundida com o provedor de pesquisa. Sendo que o primeiro disponibiliza o conteúdo de um provedor de informação na internet, enquanto o segundo é usado para localização de determinado conteúdo ou site.

Como mencionado acima, o provedor de busca faz parte da categoria de provedores de conteúdo. Sendo que este provedor realiza buscas de termos ou expressões fornecidos pelos usuários, indicando onde as informações, como arquivos ou páginas, estão localizadas. Não há criação de conteúdo ou disponibilização de informações por esse provedor, o qual tem sua função limitada a apresentar, a partir de uma solicitação do usuário, uma lista de endereços eletrônicos. (Rocha, 2014).

Assim, as falhas mais comuns dos provedores de conteúdo relacionadas a defeitos do produto são: a indisponibilidade de algum conteúdo ou a falha na localização de alguma informação. Desse modo, visto o baixo potencial de dano aos usuários partindo de tais falhas, não há de se falar em responsabilização.

No entanto, lembra-se que há certos atos ilícitos que estão relacionados a forma de disponibilização de informações em sites, porém não são objetos de estudo do presente artigo.

3.5. Provedor de Correio eletrônico

Os provedores de correio eletrônico são aqueles que: possibilitam aos usuários o envio de mensagens a destinatários específicos, armazenam as mensagens enviadas ao endereço eletrônico até o limite de espaço disponibilizado no disco rígido de acesso remoto e permite somente ao contratante o acesso ao sistema e às mensagens, mediante o uso de um nome de usuário e senha exclusivos. (Leonardi, 2010).

Cabe ao provedor de correio eletrônico manter o sigilo das mensagens que armazena, permitindo o acesso à conta de e-mail somente ao usuário que a contratou, conseqüentemente, impedindo o acesso de terceiros e o envio de mensagens sem prévia autenticação de usuário e senha.

Marcel Leonardi nos explica que a correspondência eletrônica pode ser equiparada à correspondência convencional. Veja-se:

[...] A correspondência eletrônica pode ser equiparada à correspondência convencional, merecendo o mesmo tratamento sigiloso previsto no inciso XII do artigo 5º da Constituição Federal. (LEONARDI, 2010)

Leonardo Estevam de Assis Zanini mantém o mesmo entendimento que Leonardi, quanto a equiparação:

[...] O provedor de correio eletrônico não tem o dever de indenizar, mesmo porque não realiza o controle editorial do material constante das contas de e-mail, o que seria até mesmo ilícito, **haja vista a inviolabilidade das correspondências (art. 5º, XII, da CF), que abrange a correspondência virtual.** (ZANINI, 2017) (Grifo nosso.).

Desse modo, parece razoável que um usuário de um provedor de e-mail tenha a expectativa que sua mensagem não será lida ou interceptada por terceiro, o que inclui o próprio provedor de correio eletrônico, até que chegue ao destinatário.

Toda via, uma mensagem de e-mail é normalmente armazenada em diversos locais: o disco rígido do emitente, o disco rígido do destinatário e os servidores de correio eletrônico utilizados pelos provedores de ambos. (Leonardi, 2005). Por isso, o provedor de correio eletrônico deve tomar todas as medidas possíveis para garantir a segurança da correspondência eletrônica, caso contrário poderá haver a sua responsabilização por defeitos na prestação de serviços, como por exemplo a falha ou o atraso no envio e recebimento de mensagens, a exclusão de mensagens armazenadas, impossibilidade de acesso à conta de e-mail por seu titular.

Assim, o provedor de correio eletrônico reponderá também pelos danos causados pelo acesso de terceiros a contas de usuários contratantes do serviço, sem que tenha havido verificação prévia das credenciais.

Nessa hipótese, havendo dano ao usuário, basta a comprovação do nexo de causalidade para que haja a responsabilização do provedor, que nesta situação seria objetiva, nos termos dos artigos 14 e 20 do Código de defesa do consumidor. De todo modo, a extensão dos danos causados dependerá da atividade do consumidor, do contrato dos serviços e das consequências do defeito.

Assim como os provedores *backbone* e de acesso, o provedor de correio eletrônico deve arcar com os riscos de sua atividade. Sendo que a atividade por ele exercida pressupõe a utilização de tecnologias apropriadas e condizentes com o tempo da utilização dos serviços.

O provedor somente terá êxito em se isentar da responsabilização, caso fique provado uma das hipóteses previstas no art. 14, §3º, do código de defesa do consumidor. O que pode acontecer por exemplo, no caso do usuário ter passado suas credenciais a terceiro, porém, caso esta hipótese seja levantada, caberá ao provedor a comprovação.

4 AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES

O parágrafo 3º do código de defesa do consumidor traz hipóteses nas quais isenta os provedores de responsabilidade, sendo elas: o fornecedor de serviços não será obrigado a indenizar quando o defeito for inexistente e quando a culpa pelo dano for exclusiva do usuário ou de terceiros.

Cabe ao consumidor que entender sofrer dano motivado por alguma falha na prestação de serviços trazer provas, tanto do dano sofrido, quanto do nexo de causalidade entre o dano e o vício aparente. Porém, em casos de judicialização, o Código de defesa do consumidor apresenta um mecanismo que busca proteger o consumidor que se chama a inversão do ônus da prova, sendo um benefício concedido ao consumidor, o qual faz com que o provedor tenha que provar que ou o defeito não existe no serviço ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Entende-se que por terceiro, o código refere-se a indivíduo completamente estranho à relação de consumo, ou seja, alguém que, com ou sem intenção, tornou o serviço defeituoso e não possuía qualquer relação com o o serviço prestado pelo provedor. Neste caso, é entendido que para que haja isenção do provedor quanto a reparação do dano ou indenização é necessário que ele não tenha qualquer relação comercial com o terceiro, bem como, não tenha qualquer

conhecimento da interferência, e uma vez tendo ciência, tome todas as medidas apropriadas para que seja sanado o defeito sem que seus usuários sejam prejudicados novamente.

Compete-nos dizer que a doutrina tem aceitado a hipótese: o caso fortuito ou motivos de força maior. Sendo esta última amplamente aceita por doutrinadores e jurisprudência. Arruda Alvim et Al. (1991, p. 127). Para figurar esta hipótese, é necessário que o provedor demonstre que adotou todas as medidas possíveis para evitar os riscos previsíveis, como por exemplo, manteve atualizado as proteções antivírus, realizou a manutenção nos equipamentos, fez checagem de credenciais, entre outros.

Assim, entendemos que é dever dos provedores sempre manter atualizados seus sistemas e fazer uso de tecnologias adequadas para época da prestação dos serviços, bem como, criar barreiras tecnológicas para evitar a invasão e influência de terceiros não autorizados a sua rede. Para que assim, possa haver a exclusão de responsabilidades nas hipóteses de caso fortuito, motivos de força maior e ataques decorrentes de superação tecnológica.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa abordou a questão da responsabilidade civil do provedores de internet ante vícios do produto ou serviço. Neste artigo, foram apresentados conceitos gerais sobre a internet e seu funcionamento, explicando-se como é feita a conexão entre os computadores e os diversos servidores no mundo a partir dos serviços prestados pelos diferentes tipos de provedores.

Inicialmente, trouxe-se uma visão geral do ordenamento jurídico brasileiro a respeito da responsabilidade civil dos provedores antes falhas e defeitos em seus produtos e serviços, sob a forma dos artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor. Havendo, ainda, posterior aprofundamento sobre a responsabilidade de cada um dos tipos, sendo eles os provedores backbones, de acesso, de hospedagem, de conteúdo e de correio eletrônico.

Os provedores de *Backbone*, por manter relações com provedores de acesso, as quais estão previstas no artigo 931 do Código Civil, na hipótese de falhas na prestação de seus serviços, responderam pelos danos causados aos provedores de serviços que utilizam suas estruturas.

Os provedores de hospedagem, acesso e correio eletrônico devem suportar os riscos do negócio, ou seja, as possíveis falhas no equipamentos e sistemas por eles utilizados, de modo que não podem transferi-los a seus usuários. Assim, na hipótese de falha que ocorra comprovadamente por culpa dos provedores supracitados, estes deveram responder pelos danos

causados aos seus usuários. Desse modo, eles não serão responsabilizados pelos danos causados quando puderem demonstrar que a falha em seus serviços ocorreu por culpa exclusiva em razão a uma das exceções mencionadas no parágrafo terceiro do artigo 14 do CDC, em outras palavras, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro que não tenha sido incorporado ao serviço, ou ainda, em razão de força maior.

Fora observado também a responsabilidade em relação ao provedor de conteúdo que exerce controle editorial prévio sobre as informações disponíveis em seu web site, e ficou demonstrado que este responderá de forma concorrente ao provedor de informação que a criou. Sendo que a natureza do conteúdo definirá qual a sanção aplicada.

Assim, também foram levantados casos nos quais a responsabilidade do provedor é coberta pelo princípio geral previsto no artigo 931 do Código Civil.

Dado a natureza contratual das relações de consumo, foram trazidos também reflexões a respeito das cláusula inclusas nos contratos de adesão onde os provedores buscam se eximir de responsabilidades e de eventuais obrigações de indenizar, onde ficou demonstrado a sua nulidade com base com nos preceitos estabelecidos pelos artigos 25 e 51 da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Como acima exposto, foram analisados também os casos de isenção de responsabilidade dos provedores de internet, onde foram discutidas as hipóteses do §3º do artigo 14 do Código de defesa do consumidor, bem como as hipóteses doutrinárias de caso fortuito ou motivos de força maior. Sendo que, na hipótese de dano sofrido por falha na prestação de serviços, cabe ao consumidor trazer provas tanto do dano, quanto do nexo de causalidade entre o dano e o vício aparente. Em contrapartida, cabe ao provedor provar que foram realizadas todas as manutenções e atualizações necessárias para funcionamento do serviço, de modo que a culpa pelo dano é exclusiva do consumidor ou de terceiro alheio ao serviço.

Dado o exposto, fica demonstrado a responsabilidade inerente a cada um dos tipos de provedores de internet em face de vícios e defeitos dos produtos e nos serviços, os quais possuem potencial lesivo aos seus usuários. Sendo em sua predominância uma responsabilidade Objetiva nos termos dos artigos 14 e 20 da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Resta claro que o ordenamento vigente, por meio do Código de defesa do consumidor e do Código Civil traz mecanismos para que haja a responsabilização dos provedores nos casos em que sua falha ficar comprovada, fazendo com que esses indenizem os usuários proporcionalmente ao dano sofrido, assim como traz mecanismos para resguardar os provedores nos casos de ausência de culpa.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SILVA J, et.al. **Responsabilidade Civil da Internet: uma breve reflexão sobre a experiência brasileira e norte-americana'**. *Revista de Direito das Comunicações*, v. 1, p. 80-98, 2010.

NETTO, A, F. Responsabilidade do Provedor Internet. *Revista AJURIS*. Porto Alegre, Edição Especial, t. 2, pp. 551-561, mar./1998.

BARBAGALO, E, B. **Contratos eletrônicos**. São Paulo: Saraiva, 2001.

CAVALIERI F, S. **Programa de responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROCHA, F, F. **Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros**. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 825.

LEONARDI, M. **Responsabilidade Civil dos Provedores de Serviços de Internet**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2005, p. 67. 4.

BRASIL. Lei Nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil**. Brasília: Senado Federal, 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm>. Acesso em: 21 FEV 2021.

MARTINS, G. **Responsabilidade civil por acidente de consumo na Internet**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

ARRUDA ALVIM, THEREZA ALVIM, EDUARDO ALVIM e JAMES MARTINS. **Código de Defesa do Consumidor comentado**, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1991, p. 127.

TJ-RS; Recurso Cível, Nº 71008350423, **Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais**, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Julgado em: 25-04-2019

Organização das Nações Unidas. **Estudo da ONU revela que mundo tem abismo digital de gênero**. ONU News. 2019. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2019/11/1693711>>. Acesso em: 10 dez. 2020.

Canal Tech. O que é backbone?. Canal Tech. 2017. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/telecom/o-que-e-backbone/>>. Acesso em: 27 jan. 2021.

ZANINI, L, E, A. **Responsabilidade civil dos provedores de Internet e a proteção da imagem**. Revista de Doutrina da 4ª Região, Porto Alegre, n. 80, out. 2017. Disponível em: <https://revistadoutrina.trf4.jus.br/artigos/edicao080/Leonardo_Zanini.html>. Acesso em: 22 nov. 2020.

DINIZ, M, H. Código Civil Anotado – 17a Ed. – São Paulo. Saraiva. 2014.

ESCOLA, Equipe Brasil. "Internet"; Brasil Escola. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/informatica/internet.htm>. > Acesso em 12 de abril de 2021.

BRASIL. Lei nº 113709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm>. Acesso em 25 de novembro de 2020.

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília : Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. 290 p.

VANCIM,V,R. et.al. **Marco Civil da Internet**: anotações à Lei nº 12.965/2014. 2.ed. Leme: Mundo Jurídico, 2015.

STOCO, R. **Tratado de Responsabilidade Civil**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

TARTUCE, F. **Responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. 1702 p.

DE LUCCA, Newton. **Títulos e contratos eletrônicos: o advento da informática e suas conseqüências para a pesquisa jurídica**. In: Direito e internet; SIMÃO FILHO, Adalberto. Direito e internet – aspectos jurídicos relevantes. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

SEVILLANO, E. **OMS declara que coronavírus é uma pandemia global**. Madri: EL País, 11 mar. 2020. Disponível em: <<https://brasil.elpais.com/sociedade/2020-03-11/oms-declara-que-coronavirus-e-uma-pandemia-global.html#:~:text=A%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20da%20Sa%C3%BAde,mudar%20a%20defini%C3%A7%C3%A3o%20de%20pandemia>>. Acesso em: 6 maio 2021.

ANDRIGHI, F, N. **A responsabilidade civil dos provedores de pesquisa via Internet**. n. 3. Rev. TST. vol. 78. São Paulo, 2012.

PARENTONI, L., Netto. **Breves notas sobre a responsabilidade civil dos provedores de serviços na Internet.** Revista dos Tribunais. São Paulo. v.99. n.896. p.75- 95. jun. 2010.

LEONARDI, M. **Internet e regulação: o bom exemplo do marco civil da internet.** Revista do Advogado. Sao Paulo. v.32. n.115. p.99-113. abr. 2012.

TARTUCE, F. **Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil.** 4. ed. São Paulo: Método, 2009. vol. 2.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). Gov.br. Como se proteger?: **Confira medidas não farmacológicas de prevenção e controle da pandemia do novo coronavírus.** [S. l.]: Ministério da Saúde, 8 abr. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-proteger>>. Acesso em: 7 maio 2021.

PARENTONI, L, Netto. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços na internet: Breves notas.** Belo horizonte: Âmbito Jurídico, 1 ago. 2009. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-67/responsabilidade-civil-dos-provedores-de-servicos-na-internet-breves-notas/>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

SOUZA, C, A, P. 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 (coords.). Marco Civil da Internet. São Paulo: Atlas, 2014. p. 808-809.

CASTRO F, S, O. **Da responsabilidade do provedor de Internet nas relações de consumo.** In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Doutrina: Edição Comemorativa – 15 anos. Brasília: Brasília Jurídica, 2005. p. 173.

LEONARDI, M. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de Internet.** Revista Jus Navigandi, Teresina, a. 15, n. 2592, 6 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17128/responsabilidade-civil-dos-provedores-de-servicos-de-internet>>. Acesso em: 12 mar. 2021.

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/18078compilado.htm#:~:text=do%20evento%20da%20nosos.,Art.,sobre%20sua%20frui%C3%A7%C3%A3o%20e%20riscos>. Acesso em: 21 FEV 2021.

BRASIL. Lei N° 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm>. Acesso em: 21 FEV 2021.

TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Eu, Ronald Vinicius Fernandes Soares,

Aluno, regularmente matriculado, no Curso de Direito, na disciplina do TCC da 10ª etapa, matrícula nº 4168041-3, Período noturno, Turma S, tendo realizado o TCC com o título: A responsabilidade civil dos provedores internet ante vícios do produto ou serviço.

sob a orientação do(a) professor(a): Nuncio Theophilo Neto

declaro para os devidos fins que tenho pleno conhecimento das regras metodológicas para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), informando que o realizei sem plágio de obras literárias ou a utilização de qualquer meio irregular.

Declaro ainda que, estou ciente que caso sejam detectadas irregularidades referentes às citações das fontes e/ou desrespeito às normas técnicas próprias relativas aos direitos autorais de obras utilizadas na confecção do trabalho, serão aplicáveis as sanções legais de natureza civil, penal e administrativa, além da reprovação automática, impedindo a conclusão do curso.

São Paulo, 17 de maio de 2021.

Ronald V. F. Soares
Assinatura do discente

RONALD
VINICIUS
FERNANDES
SOARES:10275613496
3496

Assinado de forma digital por RONALD VINICIUS FERNANDES SOARES:10275613496
Dados: 2021.05.17 18:49:45 -03'00'