

## Responsabilidade dos Provedores de Internet

*Guilherme Rodrigues Camargo Valente<sup>1</sup>  
Fernando Silveira Melo Plentz Miranda<sup>2</sup>*

### **Introdução**

O presente trabalho foi elaborado com o objetivo de demonstrar a responsabilidade dos Provedores de Internet, sobre o prisma do Código de Defesa do Consumidor.

Os métodos utilizados nessa pesquisa foram basicamente, pesquisas bibliográficas, doutrinas, jurisprudências, Sites eletrônicos, Código Civil e Código de Defesa do Consumidor.

Vale ressaltar que o trabalho elaborado buscou primeiramente, demonstrar a função dos provedores de internet, sua influência e responsabilidade no fornecimento do serviço de conexão à internet, hospedagem de sites, segurança, armazenamento de dados, entre outros.

Todavia, foi preciso fazer um breve relato da história da Internet, abordando, também, as mais diversas tecnologias que garantem o funcionamento do provedor e a interação com os usuários que utilizam seus serviços.

Posteriormente, foi preciso buscar conhecimentos em relação à responsabilidade do provedor de internet, que foi analisada e estudada minuciosamente frente ao Código de Defesa do Consumidor.

A Internet vem crescendo em todo o mundo, sendo utilizada, cada vez mais, como meio extremamente rápido e eficaz nas transações comerciais e nos mais diversos seguimentos da comunicação. Em decorrência desse assustador crescimento, diversos questionamentos surgem quanto às responsabilidades por danos causados na utilização da internet em seus mais diversos seguimentos. Hoje, a internet é utilizada para comunicação, para dar agilidade às relações comerciais e para garantir um meio democrático de busca por conhecimento, onde o usuário tem amplas possibilidades de encontrar informação, mas ela também é utilizada para o cometimento dos mais diversos crimes em nosso meio social. Esses fatos, somados ao fornecimento precário e abusivo dos serviços prestados por diversos provedores, causam inúmeros danos aos seus usuários e levantam questionamentos quanto a falta de legislação específica e quanto a responsabilidade, tanto daqueles que são responsáveis

---

<sup>1</sup> Bacharel em Ciências Jurídicas pela Fac São Roque.

<sup>2</sup> Mestrando em Direitos Humanos Fundamentais no Unifieo. Especialista em Direito Empresarial pela PUC/SP. Professor do Curso de Direito da FAC São Roque. Advogado e Administrador de Empresas.

diretamente por estes danos, quanto os que indiretamente concorreram para que eles ocorressem.

Assim, o questionamento quanto a responsabilidade dos provedores de internet torna-se de extrema relevância, já que estes são os responsáveis por garantir o acesso dos usuários à grande rede mundial de computadores, bem como pela prestação de serviços tecnológicos utilizados por grande número da população, influenciando diretamente nas relações pessoais e comerciais em todo o planeta.

### **1. Histórico e Evolução da Internet**

Ao contrário do que muitos pensam, a internet não foi criada com um intuito social, mas com objetivos estratégico-militares do departamento de defesa do Estados Unidos da América.

Em 1967, com o intuito de compartilhar pesquisas militares, foi desenvolvida uma rede pela *Defense Advanced Research Projects Agency (Darpa)*, uma agência de projetos e pesquisas avançadas norte-americanas, composta por cientistas militares e civis, sendo que essa rede foi denominada *Arpanet*.

Em 1969, quatro universidades americanas foram interligadas através de seus servidores: Universidade da Califórnia em Los Angeles; Instituto de Pesquisa de Stanford; Universidade de Santa Bárbara; Universidade de Utah. Por causa do grande sucesso nesse projeto, diversas outras passaram a compartilhar a rede e suas pesquisas.

Em 1970, visando ao funcionamento servidor a servidor, criou-se um protocolo chamado NCP (*Network Control Protocol*, ou protocolo de controle de redes) que viabilizaria o meio de comunicação. Também nessa época, o número de participantes da *Arpanet* acentuou-se, quando se resolveu desmembrar a rede em duas novas estruturas: a nova *Arpanet*, exclusivamente voltada para pesquisas, e a *Milnet*, utilizada para fins exclusivamente militares. Logo surgiram graves problemas nessa estrutura de redes, pois cada uma caminhava para uma estrutura proprietária e não aberta. Além disso, o protocolo NCP já não suportava mais a demanda de tráfego na rede.

Para solucionar o problema de comunicação da rede, foi desenvolvido um protocolo chamado TCP/IP (*Transmission Control Protocol - Protocolo de Controle de Transmissão e o Internet Protocol – Protocolo de Interconexão*), que é utilizado até os dias de hoje na internet, permitindo uma arquitetura aberta e comunicação de alta velocidade.

O termo internet surge com força a partir de 1985, com o amadurecimento de tecnologias associadas, como, por exemplo, o email (correio eletrônico), e com o

desenvolvimento de diversas aplicações comerciais baseadas nos protocolos TCP/IP. A partir daí, a internet deixa de ser um meio de comunicação militar e passa a ser distribuída para diversos países como o meio mais eficaz, rápido e democrático de comunicação, contribuindo para o desenvolvimento profissional, educacional e comercial em todo planeta.

Segundo Albertin (2004, p. 42), a internet é considerada nos dias de hoje como o mais conhecido componente de infra-estrutura de rede infovia, configurando-se como um sistema de distribuição de informação espalhado em vários países.

A infra-estrutura da internet atinge não apenas as aplicações de TI, tais como vídeo sob demanda ou *home shopping*, mas também uma grande lista de serviços baseados em computador, tais como e-mail, publicação de informação, recuperação de informação e videoconferência. O ambiente da internet tornou-se uma combinação única de serviço postal, sistema de telefonia, pesquisas bibliográficas, supermercado, dentre outros, que permitem as pessoas compartilhar e comprar informações e produtos. Essa troca acontece rapidamente, geralmente em questão de segundos, usando tecnologia razoavelmente barata e normalmente disponível.

### **1.1 A Internet no Brasil**

No Brasil, a internet iniciou seus passos de maneira muito rápida. O ano de 1988 é considerado o marco zero da internet no país. A iniciativa pioneira de se buscar acesso à rede coube à FAPESP – Fundação de Amparo à Pesquisa no Estado de São Paulo, ligada à Secretaria Estadual de Ciência e Tecnologia, ainda hoje um dos organismos mais respeitados nessa área.

Em 1991, uma linha internacional foi conectada à Fapesp para que fosse liberado o acesso da internet a instituições educacionais, fundações de pesquisa, entidades sem fins lucrativos e órgãos governamentais, que passaram a participar de fóruns de debates, acessar bases de dados nacionais e internacionais, supercomputadores de outros países e transferir arquivos e *softwares*.

Com o aumento da conexão da Fapesp para 9.600 bps (bits por segundo), tem início o transporte de tráfego IP. Esta foi realmente a primeira conexão à internet realizada no Brasil. Desde então, a Fapesp encarregou-se da administração do domínio “br” e da distribuição dos números IP em todo país.

No ano seguinte, muitas redes regionais foram desenvolvidas em vários estados do Brasil para facilitar uma estrutura nacional para comunicação de dados. A primeira conexão de 64 kbps a longa distância estabelecida entre São Paulo e Porto Alegre não demorou muito a se realizar. A partir daí teve início a criação de centenas de páginas Web, com metade delas na USP, mas nem a Embratel, nem o Ministério das Comunicações facilitavam as iniciativas dos provedores privados.

Já em 1992, com a criação da rede Nacional de Pesquisas (RNP) pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, organizou-se o acesso à internet, com a criação de um *backbone* (tronco principal da rede) estabelecendo pontos de presença nas capitais e operando os nós da rede no país. Uma portaria conjunta dos Ministérios das Comunicações e da Ciência e Tecnologia (Portaria 13 publicada no dia 01.06.1995) criou a figura do provedor de acesso privado, liberando a operação comercial da rede no Brasil.

Daí para frente, o número de usuários e provedores aumentou rapidamente, principalmente com a venda de assinaturas para acesso à internet. Várias centenas de provedores novos e incontáveis sites em língua portuguesa na rede, além da entrega, pela primeira vez, das declarações do imposto de renda via internet, deram o novo tom do que viria mais adiante.

Com o surgimento do acesso a internet via ondas de rádio, em 1998, o número de internautas no Brasil já ultrapassava 1,8 milhões. No mesmo ano, o Tribunal Superior Eleitoral, em parceria com 11 *sites* de notícias brasileiros, divulgou na internet os resultados das apurações das eleições em tempo real. Os sites têm recorde de acessos. A empresa *América Online* anuncia sua entrada no Brasil e o número de internautas já ultrapassava 2,5 milhões no ano seguinte. Hoje, no Brasil, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) informa que o número de usuários de internet ultrapassa 32 milhões de usuários.

## **1.2 Funcionamento da Internet**

A internet não pertence a nenhum país ou a qualquer empresa, pois os diferentes compartilhamentos pertencem a diversas organizações, fazendo com que a rede em conjunto não pertença a ninguém. Ela é basicamente auto-regulada em conjunto. Entretanto, algumas regras foram surgindo ao longo dos anos, não de forma coercitiva, nem complicada, mas formando um conjunto de princípios com a finalidade de impedir o desperdício dos recursos da própria rede.

Dentro do funcionamento dessa imensa rede de comunicação, pode-se afirmar que cada país participante da internet possui estruturas principais de rede, chamadas *backbones*, com conectividade através do protocolo TCP/IP, às quais se interligam centenas ou milhares de outras redes. Os *backbones* nacionais, por sua vez, são conectados entre si aos *backbones* de outros países, compondo, assim, uma gigantesca rede mundial. Existem, assim, redes não comerciais (compostas por universidades, centros de pesquisas e entidades educacionais) e redes comerciais (mantidas por empresas de telecomunicações e informática, que prestam serviços de conectividade a seus clientes).

O funcionamento da navegação pela Web ocorre da seguinte forma: cada pedido de HTTP (Hypertext Transfer Protocol) é enviado a um servidor que procura a solicitação e, quando encontra, envia uma resposta ao usuário. O caminho dos dados começa, portanto, na máquina do internauta, segue para o provedor de acesso que processa o pedido e envia a resposta para o computador que solicitou a informação. Nesse caminho, o trabalho do provedor é encontrar os dados que o usuário pede, e o da companhia que fornece o serviço de acesso em banda larga é propiciar o canal para que esse conteúdo possa fluir.

Essa é base do funcionamento da navegação na internet, mas hoje em dia os provedores fornecem, além do serviço de conexão, serviços de email, chat, hospedagem de sites, antivírus, armazenamento de dados, serviço de pesquisa, sites de relacionamento pessoal, dentre outros.

### **1.2.1 Protocolo TCP/IP**

Todo computador que faz parte de uma rede de informática, seja uma rede doméstica, empresarial ou global (como a internet), utiliza um número de identificação e uma máscara de rede que determinam a qual rede pertence aquele determinado computador e como será sua comunicação com os demais computadores e periféricos da rede.

Assim, quando utilizamos um equipamento chamado *Switch* e interligamos nesse equipamento diversos computadores, seja através de cabo ou através de rádio frequência, cada computador passa a adotar um número IP e esse número será utilizado para garantir que os dados certos cheguem ao computador certo, e que ambos os computadores da rede possam se enxergar e trocar informações.

O número IP também é atribuído a todos os computadores que se conectam a internet, sendo que estes irão utilizar o protocolo TCP/IP para transmissão dos dados em toda a rede.

### 1.2.2 Modem

O *modem* é o equipamento responsável por converter um sinal de dados em sinal telefônico, realizando a transmissão desses dados por linha telefônica, geralmente em uma frequência diferente da frequência utilizada pela voz. Essa é a explicação para o fato de podermos acessar a internet em banda larga e falar ao mesmo tempo utilizando a mesma linha telefônica. A única restrição é quanto aos *modems* de discagem, pois com estes *modems* não se pode alcançar grandes velocidades e a linha telefônica permanece ocupada o tempo todo.

Essa é uma peça fundamental na conexão, pois é o *modem* quem conecta fisicamente o computador do usuário e o provedor de acesso que irá mantê-lo conectado à internet.

### 1.2.3 Domínio

Domínio é um nome que serve para localizar e identificar um determinado computador ou servidor na internet com o objetivo de facilitar a memorização dos endereços de computadores. Sem ele, teríamos que memorizar uma sequência grande de números.

Todo servidor na Internet tem seu próprio endereço IP, representado por uma série de quatro números separados por pontos (por exemplo: 211.32.56.250). Um domínio permite que em vez de números, as pessoas utilizem nomes para acessar os *sites* e enviar *e-mails* (exemplo: [www.guilherme.com.br](http://www.guilherme.com.br)).

Domínio é o passo fundamental para se fazer praticamente qualquer coisa na Internet, desde a criação de um *Web site*, *blog*, o envio e recebimento de *e-mails* e a construção de uma loja online. É pelo nome de domínio que as pessoas acessam o seu site. O nome de domínio pode ser usado para representar o seu nome, a sua marca, a sua campanha publicitária ou a identidade da sua empresa na Internet.

No Brasil, o órgão responsável pelo registro dos domínios nacionais é a FAPESP (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo), sendo tal atividade regulada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil através da resolução 001 de 15 de Abril de 1998 que estabelece as regras de funcionamento do registro dos nomes de domínios no Brasil.

Todo provedor deve possuir servidores DNS (*Domain Name Service*), responsáveis por interpretar o domínio ou site que o usuário digita no seu navegador, buscar o número IP correspondente a este domínio, e direcionar o usuário para a página correspondente na internet.

#### 1.2.4 Sites, Páginas

É comum o usuário de internet utilizar as expressões “sites” e “páginas” como sinônimos, mas, na verdade, são coisas distintas. O Site é o endereço ou diretório principal de um servidor onde estão organizadas e armazenadas diversas páginas com os conteúdos e informações. Assim, a página é apenas uma das telas com conteúdo acessado pelo usuário e mostrado no computador, enquanto que o site configura-se como o conjunto de páginas correspondente a um determinado domínio (exemplo: No site [www.guilherme.com.br](http://www.guilherme.com.br) poderiam existir diversas páginas de esporte, educação, etc).

#### 1.2.5 E-mail (correio eletrônico)

O *e-mail* nada mais é do que uma mensagem de texto digitada em um microcomputador ou equipamento similar e enviada a um outro computador através da rede. Segundo Junior e Paris (2007, p. 145), o *email* foi um dos responsáveis pela popularização tão veloz da internet, em comparação com outras tecnologias.

Da mesma forma que uma mensagem postal de correio, o usuário do correio eletrônico vai necessitar do endereço de *e-mail* da pessoa para quem está endereçada a mensagem. O termo *e-mail* é aplicado tanto aos sistemas que utilizam a Internet e são baseados no protocolo SMTP, como aqueles sistemas conhecidos como intranets, que permitem a troca de mensagens dentro de uma empresa ou organização e são, normalmente, baseados em protocolos proprietários.

Um grande questionamento que se faz nos dias de hoje é quanto a utilização do *e-mail* como documento comprobatório em processos judiciais, tendo em vista a possibilidade de alteração de seu conteúdo para o cometimento de fraudes.

Segundo Golçalves (2009, p. 446), por documento entende-se qualquer representação material que sirva para provar um determinado fato ou ato. Costuma-se reservar essa qualificação à prova literal, isto é, à escrita.

Mas o conceito de documento abrange também outras provas de representação material, como a mecânica, fotográfica, cinematográfica, fonográfica ou de outras espécies. Nas provas de outras espécies está enquadrado o correio eletrônico ou e-mail, sendo que este é cada vez mais utilizado como meio de prova em nossos tribunais. Mas algumas dificuldades surgem quando se tenta atribuir força probatória ao e-mail. A maior delas é o fato de que, como meio eletrônico de comunicação, é possível sua alteração no intuito de se produzir provas inexistentes.

O Projeto Lei 6.693 da deputada Sandra Rosado do PSB-RN está em tramitação desde 2006, mas apenas agora foi aprovado pela Comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados. No projeto original, a deputada inseria o email como prova juridicamente admitida e com presunção de veracidade.

O projeto original foi alterado e substituído pelo projeto do Deputado Francisco Tenório e aprovado pela CCJ. Assim dispõe o substitutivo aprovado: Art. 1º da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil passa a vigorar acrescido do art. 375-A, com a seguinte redação:

Art. 375-A. O e-mail transmitido pela rede mundial de computadores - Internet, goza de presunção de veracidade quanto ao emitente e a suas declarações unilaterais de vontade, desde que certificado digitalmente nos moldes da Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.(NR)

Até o presente momento o Código de Processo Civil, em seu artigo 375 estabelece a presunção de autenticidade do radiograma e telegrama e os requisitos necessários para que essa presunção se verifique. Nada existe relacionado ao email ou correspondência eletrônica, que apesar de já aceito como meio de prova jurídica em diversas decisões judiciais, não teve sua presunção de autenticidade e veracidade devidamente regulamentada.

Nos dias de hoje, o e-mail, por ser uma forma de correspondência eletrônica que transporta, não somente texto, mas também, imagens, propagandas, sons, vídeos e programas em anexo, transformando-se na ferramenta mais utilizada no mundo todo para o cometimento de diversas fraudes na internet. O e-mail trouxe à humanidade uma possibilidade de comunicação em questão de segundos, mas também propiciou uma forma extremamente eficaz para disseminação de vírus na internet, crimes dos mais diversos como a pedofilia e o estelionato, sem contar no abuso por parte de empresas que praticamente despencam todos os dias centenas de email de propaganda que se transformam em lixo eletrônico, causando redução de velocidade no tráfego da rede. Essas mensagens eletrônicas recebidas por meio da internet, sem o consentimento prévio ou solicitação do destinatário e que objetive a divulgação de produtos, marcas ou a oferta de mercadorias e serviços são chamadas de *Spam*.

Os *spammers* (aqueles que enviam *spam*) invadem a intimidade dos usuários da internet, usurpando o inquestionável direito de administrar suas caixas de *e-mail*, agindo unilateralmente, impondo gastos e perda de tempo.

Diante desses questionamentos, surge a seguinte pergunta: qual é o papel do Provedor de Internet nesta questão envolvendo *e-mails*? É ele uma espécie de controlador, de supervisor dessas correspondências. Não pode ser responsabilizado pelo conteúdo das mensagens, mas se o usuário solicitar providências e o provedor não tomar, poderá ser responsabilizado por má prestação do serviço. Também, se concorrer, mesmo que de forma indireta ou omissiva, para a ocorrência do dano moral, poderá ser compelido a reparar o dano.

O provedor, na hipótese de vender ao usuário o serviço de *email* com *anti-vírus* ou *anti-spam*, deve garantir ao usuário que este não será alvo de mensagens indevidas ou infectadas, realizando atualizações diárias e métodos de autenticação para impedir a prática abusiva.

### **1.2.6 Browser ou Navegador**

O *Browser* ou Navegador é o programa utilizado pelo usuário da internet para ter acesso aos sites da internet. Todo e qualquer site é desenvolvido em uma determinada linguagem de programação, usando principalmente protocolo de transferência de Hiper Texto (*http*), sendo que as linguagens mais comuns são a *HTML*, *ASP* e *PHP*.

Para acessar um determinado site na internet o usuário digita o endereço ou domínio (ex: *www.guilherme.com.br*) na barra de busca do navegador e pressiona a tecla *enter*. Nesse momento, o computador busca, no endereço de seu provedor de acesso, o servidor *DNS* que é o responsável por fornecer o número *IP* do site correspondente. Logo em seguida, o computador recebe a informação, por parte do servidor, de que aquele nome (*www.guilherme.com.br*) corresponde a um determinado endereço (ex: *200.201.52.13*), isso tudo em questão de milésimos de segundos, sem que o usuário perceba. Daí então o navegador busca esse endereço, realiza a leitura das informações programadas no site e monta na tela do usuário toda a estrutura da página correspondente, trazendo todas as informações do *site*. Temos hoje em dia diversos programas que realizam essa função de navegador, mas a base de funcionamento de todos eles é praticamente a mesma.

### **1.2.7 Os cookies**

*Cookies* são arquivos pequenos que identificam no disco de um internauta os sites visitados e permitem “espionar” o conteúdo do computador em utilização. Os *cookies* coletam informações deixadas pelos sites que o usuário visita em seu computador ou minúsculos arquivos de textos gravados no *PC* do usuário, pelo *browser*. Seu objetivo é guardar alguns

dados, como nomes e senhas, para que, quando o internauta volte a determinados sites, não tenha necessidade de digitar tudo novamente.

Os *cookies* podem ser definidos como minúsculos textos (geralmente 1kb), colocados no disco do computador do internauta por alguns sites que ele visitou. Contém informações que o próprio internauta forneceu ao site, como e-mail, preferência, o que ele comprou, seu nome, endereço, data de nascimento, etc. Se ele apenas entrou no site e não digitou informação nenhuma, então o *cookie* não conterá qualquer informação. Isso expõe o usuário a fraudes e ao recebimento de *emails* indesejados de propagandas por parte de sites comerciais.

Isso é algo tão assustador que muitos pensam ser mentira, acreditando que os *cookies* são inofensivos, mas muitos países da Europa possuem legislação específica que regulamenta o tema e aplica punições severas para inibir a utilização dos *cookies* para colher informações dos usuários internautas.

No Brasil, provedores de acesso à Internet como IG, Yahoo e Uol estão sendo investigados pelo Ministério Público de São Paulo e admitiram que utilizam os *cookies* em suas páginas para saber as preferências dos internautas, mas as informações não seriam repassadas aos sites de comércio eletrônico, lembrando que o usuário também pode bloquear essa função de armazenamento de *cookies* em seu navegador.

De fato, não há legislação no Brasil que cuide dessa questão com o devido cuidado, sendo que diversos provedores e sites privados utilizam-se desse mecanismo para auferir vantagens ilícitas e causar danos aos internautas.

### **1.2.8 Os vírus de computador**

Aqui nos deparamos com um assunto muito sério que envolve responsabilidade por danos praticados a terceiros, pois os vírus são um dos problemas que tem ocasionado diversos danos aos usuários de internet e que, a curto prazo, parece que não surgirá solução.

O Vírus é um programa de computador cuja maior característica é a de se acoplar a outros programas. Isso significa que ele próprio se reproduz, criando autocópias e repassando-as para que façam parte dos programas contaminados.

Os tipos de vírus mais comuns são: *Trojans* (que depois de instalados no computador do usuário, abrem portas para invasão na máquina); Os *Adwares* (que visam registrar tudo que o usuário digita, como senhas, sites de banco, contas, etc, visando o cometimento de fraudes) e os *Spywares* (programas que registram informações de acesso dos internautas para, posteriormente, realizar o envio de propagandas aos mesmos).

Hoje em dia, já existe uma série de programas antivírus que possuem a tarefa de eliminar tais “pragas” dos computadores, mas a velocidade com que surgem novos vírus criados por pessoas mal intencionadas é absurdamente maior do que a velocidade com que as empresas de antivírus adotam soluções, sem falar na falta de punição e na dificuldade de investigação desse tipo de fraude.

### **1.2.9 Download / Upload**

No mundo virtual proporcionado pelo acesso à Internet, duas coisas podemos ter certeza que ocorrem o tempo todo sem percebermos. Essas duas coisas são o carregamento de arquivos de um servidor ou computador na internet para o computador do internauta (*download*), e o carregamento de arquivos do computador do internauta para um servidor ou computador na internet (*upload*).

Todas as vezes que alguém acessa uma página na internet realiza o *download* de imagens e pequenos arquivos (*cookies*), sem contar as músicas, vídeos, textos e programas que podem ser “baixados” da internet para o computador em questão de minutos. Aí surge um enorme problema para diversos usuários em todo o mundo, pois a facilidade com que enviamos e recebemos arquivos na internet trouxe inúmeras possibilidades de transmissão de vírus para cometimento de fraudes.

Outro problema é o armazenamento de informação por parte do provedor. Hoje em dia, muitos provedores de acesso vendem o serviço de armazenamento de arquivos aos seus usuários. Neste serviço, o usuário pode fazer *Upload* (enviar arquivos de seu computador para o servidor do provedor) e armazenar arquivos de backup importantes em um espaço no servidor do provedor, garantindo que, mesmo o usuário tendo algum tipo de problema em sua máquina, os dados estarão intactos e seguramente armazenados pelo provedor. Tais dados devem ser armazenados com total sigilo e não podem ser danificados ou perdidos, podendo trazer sérias conseqüências aos usuários ou empresas que pagam por este serviço.

## **2. O Provedor de Internet**

O provedor de internet é o responsável por possibilitar conexão e acesso aos diversos domínios na internet, permitindo, assim, que seus usuários internautas possam ter acesso a qualquer página disponível na internet em todo o planeta, além de diversos outros serviços e tecnologias que utilizam a internet como veículo.

Segundo Töpke (1999, p. 51), a função de um provedor de internet é caracterizada por diversos fatores, dentre eles a possibilidade de possuir a conexão *full time* à rede mundial através de um *backbone*. Essas conexões são feitas através de circuitos de comunicação ponto a ponto, conhecidas como *links*.

Para o acesso à internet é necessário, além de um computador, um meio de comunicação entre ele e o provedor, que normalmente é uma linha telefônica. Neste caso, tanto o usuário quanto o provedor devem possuir *modems* que irão converter o sinal de dados para pulso telefônico e garantir o meio físico para transporte das informações.

Existem diversas classificações para os provedores, como provedor de acesso, provedor de informação, provedor de conteúdo e provedor de serviços. Este trabalho tem como objetivo o estudo da responsabilidade do provedor de Internet como prestador de serviços, englobando tanto o acesso à internet através de servidores de domínio quanto o fornecimento de informações, armazenamento de dados, serviço de email e hospedagem de sites, pois a grande maioria dos provedores de hoje não fornecem mais esses serviços separadamente.

Mas importante se faz um esclarecimento quando ao serviço de conexão, pois muitas pessoas acabam se confundindo quanto a forma como tal serviço é prestado, chamando de provedores as concessionárias de telefonia. As empresas concessionárias que prestam serviço de acesso em banda larga, através de redes de telecomunicações, segundo o artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações, não podem realizar as duas funções, ou seja, não podem fornecer a função de conexão através da linha telefônica e do modem que irão garantir o meio físico para transmissão de dados, e, ao mesmo tempo, conectar os usuários aos servidores DNS que irão garantir a navegação, vender serviços de hospedagem, *emails*, acesso à informações, etc.

No texto do artigo 61 da referida lei, a internet é considerada um serviço de valor adicionado, ou seja, legalmente não é um serviço de telecomunicações. Por isso, as concessionárias de telefonia não podem fazer o papel de provedor, restando ao usuário pagar ambos os serviços. Daí o motivo pelo qual os usuários pagam, por exemplo, um serviço como *speedy* à telefônica, para ter acesso em banda larga na transmissão de dados, e, também, um provedor como uol, terra, dentre outros, para ter acesso à internet e prestação de serviços diversos relacionados a internet.

Diversos usuários acabam procurando o poder judiciário para garantir a não necessidade de se pagar pelos dois serviços, requerendo que a concessionária preste o serviço de conexão física junto com o serviço de acesso à internet, sem a necessidade por parte do

usuário de pagar pelos dois serviços. Muitos usuários acabam ganhando esse direito de pagar por apenas um serviço, mas os provedores ou as concessionárias acabam recorrendo e, muitas vezes, ganhando, com fundamentação na Lei Geral de Telecomunicações comentada a pouco.

De fato, hoje em dia, empresas concessionárias como a telefônica, devido a verdadeiras “gerras” judiciais, mantém um usuário padrão de conexão para os usuários que não querem pagar um provedor de acesso. O internauta digita o usuário “[speed@speed.com.br](mailto:speed@speed.com.br)” e a senha “*speed*” para realizar a conexão e ter acesso a internet sem pagar provedor, mas tal serviço se mostra falho e intermitente, impedindo o usuário de ter uma conexão à internet com qualidade, fazendo com que este ceda e contrate um provedor de internet para garantir um perfeito uso da rede mundial.

## **2.1 Serviços prestados pelo Provedor de Internet**

O provedor de internet fornece uma atividade-meio, ou seja, um serviço de intermediação entre usuário e a rede, sob contrato. É o típico contrato de prestação de serviços onde, de um lado, o usuário se responsabiliza pelos conteúdos de suas mensagens e pelo uso da internet como meio de comunicação e transmissão de dados, de outro, o provedor fornece serviços de conexão à rede, hospedagem, serviço de email, fornecimento de conteúdo, armazenamento de arquivos, dentre outros, sendo responsável pelos serviços que presta ao usuário. Trata-se de um contrato normalmente oneroso e, por ter cláusulas arbitradas pelas partes, os seus termos são livres, desde que não contrariem a disposição legal.

Através do pacto, os internautas contratam um provedor para que lhes forneça os meios para navegação e utilização da internet. O contrato, geralmente predisposto pelo provedor (contrato de adesão), deve seguir as regras e os princípios inseridos no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor.

## **2.2 Provedores Gratuitos**

Como acontece, geralmente, na sociedade moderna, a consolidação dos provedores de internet, que já era realidade, inspirou o surgimento de uma nova modalidade de conexão na rede: os provedores gratuitos. Tais provedores lançaram, a princípio, um serviço direcionado à captação de clientes e, num segundo momento, apostaram que a publicidade daria suporte financeiro ao projeto. Verificou-se, em seguida, que tal proposta seria inviável do ponto de vista financeiro.

Sobre a responsabilidade dos provedores gratuitos, é conveniente que se proceda à análise dessa responsabilidade, também à luz dos princípios do Código de Defesa do Consumidor. Como qualquer outra prestação de serviço, se este fosse remunerado, estaria submetido aos ditames do Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, importante salientar que este é um contrato gratuito de prestação de serviços, onde a característica principal é a promessa de uma das partes e a aceitação da outra, pura e simplesmente.

Segundo Barros (2007, p. 246), a importância da distinção entre os contratos gratuitos e onerosos sobressai no tema da responsabilidade civil. Esta, nos contratos gratuitos, é apreciada com maior indulgência, porque o autor da liberalidade só deverá indenizar os danos causados dolosamente, ao passo que responde por simples culpa o contratante a quem o contrato aproveite.

Já nos contratos onerosos, responde cada uma das partes por culpa (art. 392 do Código Civil). Além disso, nos contratos gratuitos, não há responsabilidade pela evicção, nem pelos vícios redibitórios, diferentemente do que ocorre nos contratos onerosos.

Entretanto, é perfeitamente viável que, uma vez que se obrigou a prestar o serviço, tem o provedor de serviços gratuitos a obrigação de prestá-los bem, de forma contínua, segura e eficiente, podendo ser responsabilizado até mesmo pela suspensão imotivada dos serviços. Para que isso aconteça é necessário que o contrato firmado inicialmente com o usuário seja bem elaborado e com cláusulas bem definidas, dentro do que prevê o Código de Defesa do Consumidor, sendo que tais cláusulas não podem ser abusivas ou trazer qualquer constrangimento ao consumidor.

Segundo Diniz (2008, p. 515), a responsabilidade extracontratual decorre de violação legal, ou seja, de lesão a um direito subjetivo ou a prática de um ato ilícito, sem que haja necessidade de qualquer vínculo contratual entre lesado e lesante.

Sobre a responsabilidade extracontratual dessa modalidade de provedor, nenhuma dúvida pode ser apontada, pois, como qualquer sujeito do mundo jurídico, em consonância ao artigo 927 e 186 do Código Civil Brasileiro, se causar dano, tem de reparar.

### **2.3 Contrato de prestação de serviços de conexão à internet perante o Código de Defesa do Consumidor.**

O contrato de prestação de serviço estabelecido entre o provedor de internet e seus usuários geralmente é realizado de forma escrita ou de forma verbal. O mais comum é o interessado, seja pessoa física ou jurídica, ligar em um telefone comercial do provedor de

internet onde será atendido por um vendedor. Este irá lhe passar todas as condições para prestação do serviço e os correspondentes valores a que essas pessoas estarão obrigadas a pagar.

Segundo Venosa (2008, p. 197), o contrato de prestação de serviços é um contrato sinalagmático pelo qual uma das partes, denominada prestador, obriga-se a prestar serviços a outra, denominada dono do serviço, mediante remuneração.

O Contrato de prestação de serviços firmado entre o usuário internauta e o provedor de internet também é um contrato regulado pelo Código de Defesa do Consumidor como todo e qualquer contrato onde, de um lado, encontramos a figura do fornecedor de serviços e, de outro, a figura do consumidor. Esses dois personagens importantes estão presentes no referido código e são sujeitos da relação jurídica de consumo. Segundo o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Já o conceito de consumidor está delineado no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, que descreve como consumidor toda pessoa física e jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Assevera Maria Bernadete Miranda, que:

São direitos básicos do consumidor: a) proteção à vida e à saúde; b) Educação para o consumo; c) escolha dos produtos e serviços; d) informação; e) proteção contra publicidade enganosa ou abusiva; f) proteção contratual; g) indenização; h) acesso à justiça; i) facilidade da defesa de seus direitos; j) qualidade dos serviços públicos. (MIRANDA, 2010, p. 313).

Mas o importante destacar, nesse estudo, é a amplitude do conceito e a evolução que se observa nesse início de século e de milênio. Relações ou interações antes inimagináveis até para o Código Civil ou Comercial, hoje são corriqueiras, colocando frente a frente, com uma

Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania – Volume 3 – nº 1 - 2012

gama variadíssima de direitos e obrigações, esses novos sujeitos da relação contratual moderna.

Dispensam-se os formalismos, os pré-contratos, as negociações e a comutatividade do direito secular. Entram em ação os internautas, os portadores ou titulares de cartões de crédito, os usuários de fax e telefone, os que consomem sem sair da casa ou do local de trabalho. Há fornecedores e consumidores que nem ao menos chegam a se conhecer, mas realizam, pelos vários meios técnicos e eletrônicos à sua disposição, verdadeiros contratos de consumo, com todas as garantias e requisitos presentes.

Por sua vez, serviço, para o Código de Defesa do Consumidor “é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito, securitária, salvo as decorrentes de relações de caráter trabalhista” (artigo 3º § 2º).

Desse modo, é fácil identificar a relação entre a atividade do prestador de serviços da rede eletrônica e as normas do Código de Defesa do Consumidor. O serviço preconizado no referido código é o mesmo prestado pelas várias empresas que operam no setor. Assim, fica explícito o entendimento de que o provedor de internet configura-se com prestador de serviços, bem como o usuário internauta configura-se como consumidor de tais serviços, ambos regulados pela Lei 8.078/90.

Os contratos típicos relacionados com serviços praticados na internet e celebrados entre provedores e usuários são geralmente: Serviço de conexão a internet, com disponibilização de usuário e senha; armazenamento ou manutenção de *sites*; desenvolvimento de sites; armazenamento de arquivos de backup; prestação de suporte técnico; utilização dos serviços de *e-mail* (correio eletrônico); fornecimento de inúmeros conteúdos no portal do Provedor e revistas eletrônicas; utilização de *anti-virus* e *anti-spams* para melhor proteger o usuário de possíveis transtornos ou contaminações através de envio e recebimento de *emails*; páginas de relacionamento como salas de bate-papo, por exemplo.

Os provedores orientam que o direito aos serviços por eles oferecidos é personalíssimo e intransmissível, estando esses serviços à disposição do usuário vinte e quatro horas por dia, podendo, eventualmente, sofrer interrupções. Dentre as formas mais comuns de interrupção, estão previstas pelo provedor fornecedor as seguintes: a) manutenções técnicas ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem acesso; b) casos fortuitos ou de força maior; c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços; d) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema operacional do provedor; e)

interrupção ou suspensão dos serviços prestados pela concessionária dos serviços de telefonia; f) ocorrências de falhas no sistema de transmissão ou roteamento no acesso à internet.

O contrato firmado entre o provedor e o usuário configura-se como um contrato de adesão. Referido contrato nada mais é que um contrato cujo teor das cláusulas é imposta por uma das partes, devendo a outra parte interessada decidir se o aceita, sem restrições.

## **2.4 Obrigações e deveres do provedor**

### **2.4.1 Do fornecimento de conexão à internet**

É certo que o fornecimento do serviço de conexão é, sem dúvida alguma, o principal serviço vendido pelos provedores de internet em todo o mundo, sendo que diversos fatores podem influenciar na prestação desse serviço.

Diversos fatores excludentes de responsabilidade, que serão estudados nos próximos tópicos, podem livrar o provedor da responsabilidade por perda ou falha de conexão, mas algumas considerações devem ser feitas em relação a este serviço.

O provedor, ao vender e fornecer o serviço de conexão ao usuário, salvo por questões de força maior ou atos de terceiros, deve manter a conexão disponível aos seus usuários 24 horas por dia, sempre dentro dos parâmetros de velocidade contratados por seus usuários. Qualquer manutenção por parte do provedor que venha causar a queda de conexão deverá ser informada com antecedência. Este tempo de antecedência deve estar previsto em contrato e deve ser inteiramente respeitado.

Outro assunto de extrema importância diz respeito aos servidores DNS (*Domain Service Name*), já analisados no tópico referente aos domínios. Tais servidores são de importância vital para a prestação do serviço de conexão à internet por parte do provedor. Isso porque o servidor DNS é o responsável pela resolução de nomes, ou seja, quando o usuário digita em seu navegador um determinado site (ex: [www.google.com.br](http://www.google.com.br)) é o servidor DNS que irá receber este endereço, verificar qual é o número IP correspondente a este site, e direcionar o usuário para o acesso ao conteúdo do referido site.

Se um desses servidores DNS mantidos pelo provedor tiver qualquer falha na resolução de nomes, todos os usuários que contratam o serviço de conexão com este provedor terão graves problemas para acessar as páginas na internet, pois ou as páginas não serão encontradas, ou os usuários serão remetidos para endereços errados.

Assim, a manutenção periódica e um sistema de backup com mais de um servidor DNS é obrigação do provedor de internet para garantir que seus usuários, seja pessoa física ou

jurídica, tenham acesso de qualidade dentro do tempo contratado, não tendo, assim, transtornos imensuráveis como, por exemplo, falha na autenticação de nota fiscal eletrônica no site da receita federal, impossibilidade de realização de negócios comerciais, impossibilidade de fornecimento de produtos e serviços, impossibilidade de realização de pagamentos e movimentações financeiras de extrema urgência e necessidade como verbas trabalhistas, dentre outros.

#### **2.4.2 Do armazenamento e garantia dos dados utilizados pelos usuários**

Muito se questiona quanto ao serviço de hospedagem de páginas e armazenamento de arquivos prestado pelo provedor de internet. Nos dias de hoje esta se tornou uma atividade de extrema importância no mundo digital, principalmente por envolver questões comerciais.

Hoje, é indispensável que toda empresa ou profissional liberal divulgue seus serviços através de páginas na internet, sem contar na possibilidade de comercialização de produtos com facilidades nunca vistas em qualquer outro meio de negociação. O número de usuários desse tipo de serviço cresce de forma assustadora, e com esse crescimento também surgem os mais variados tipos de fraudes e questionamentos envolvendo a hospedagem de sites e armazenamento de arquivos.

Os provedores costumam disponibilizar, mediante um determinado valor, um espaço ao usuário ou empresa para que sejam hospedadas suas páginas com todo seu conteúdo envolvendo textos, imagens, sons, animações, dentre outros, mas sem realizar uma fiscalização inicial desse conteúdo. Muitos provedores fornecem até mesmo ferramentas prontas que ajudam o usuário a criar em tempo real sua própria página e vê-la pronta para ser acessada de qualquer lugar do mundo em questão de apenas alguns minutos.

Quanto ao armazenamento, muitos provedores vendem tal serviço para que seus usuários realizem backup de sistemas ou arquivos pessoais diretamente pela internet, facilitando, consideravelmente, o trabalho dos internautas e empresas que vêm neste procedimento a forma mais fácil e rápida de realizarem backup, ou ter disponíveis seus arquivos pessoais em qualquer lugar onde possam acessar a internet e pegar seus arquivos quando precisar.

Ambos os serviços geram a seguinte discussão: de que forma esses dados devem ser armazenados e até que ponto vai a responsabilidade dos provedores na prestação desse serviço?

Nosso Código Civil, em seu artigo 159, atribui a responsabilidade extracontratual, ou seja, o dever de indenizar, a todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito ou causar prejuízo a outrem. Tal dispositivo é plenamente aplicável em relação às condutas danosas praticadas “na Internet” ou “pela Internet”.

É óbvio que o causador direto do dano deverá ser o primeiro a ser responsabilizado, mas muito ainda se discute sobre a eventual solidariedade, co-autoria ou conivência dos provedores que fizeram circular os dados ou informações que provocaram danos a terceiros, como se dá no exemplo clássico das alegações difamatórias, injuriosas ou até caluniosas.

Não se pode esquecer, porém, que segundo a legislação pátria, a solidariedade não se presume, mas resulta, somente, da lei ou da vontade das partes e, à luz desse princípio, será fixada a responsabilidade dos provedores diante de cada caso concreto que se apresentar separado. Isso porque, em que pese não existir, atualmente, nenhuma lei específica, o Código Civil pátrio prevê que a obrigação de indenizar estende-se, solidariamente, àquele ente que, eventualmente, tenha contribuído para a ação danosa, como autor ou cúmplice. Portanto, a análise da responsabilidade de um provedor deverá se ater ao papel ou função que ele exerça na Internet, o que, por sua vez, determinará o menor ou maior grau de influência na ação ou omissão danosa.

De fato é impossível ao provedor armazenador conhecer o conteúdo de todos os sites que abriga. Contudo, caso o provedor venha a ter ciência comprovada do conteúdo prejudicial de um site por ele hospedado, terá que imediatamente suspender a publicação daquela página, para não vir a ser responsabilizado civilmente ou até criminalmente por cumplicidade oriunda de sua omissão. Todavia, há hipóteses claras e corriqueiras em que não se pode eximir a responsabilidade dos provedores de armazenamento. Podemos citar a falha nos seus serviços específicos, que, por exemplo, impeça que o proprietário de um web site nele hospedado atualize os preços dos bens que comercializa através daquele espaço. É notório que o fornecedor tem a obrigação de cumprir a oferta que publica, mesmo que ela esteja desatualizada ou até errada.

Nesse caso, o fornecedor e proprietário do web site que for prejudicado em seu comércio pela negligência ou imperícia exclusiva do provedor de armazenamento poderá pleitear frente a este último sua indenização. Como bem salienta Albertin (2004, p. 214), confidencialidade, confiabilidade e proteção das informações contra ameaças de segurança é um pré-requisito crítico para a funcionalidade do comércio eletrônico.

Quanto aos serviços de backup on-line, empresas utilizam diariamente este serviço confiando que os provedores mantêm os dados em completo sigilo e segurança, acreditando que, em caso de incidentes que causem perda de dados da empresa, esta terá seus dados a salvo junto ao provedor que os armazena. Por isso a responsabilidade de armazenamento correto e seguro desses arquivos é tarefa de grande responsabilidade por parte dos provedores que responderão de forma objetiva pela perda, danificação ou publicação desses dados.

#### **2.4.3 Do sigilo das informações dos usuários**

É imenso o número de dados armazenados pelos provedores, principalmente no que diz respeito aos sites hospedados e aos dados pessoais dos usuários que contratam seus serviços. Para tanta informação é preciso que o provedor mantenha um banco de dados bem estruturado e seguro, garantindo que essas informações não serão alteradas ou utilizadas por terceiros, principalmente os dados pessoais dos usuários internautas.

A maioria dos provedores possui parcerias com empresas comerciais que procuram divulgar seus produtos a qualquer custo. Por isso, a exemplo dos *cookies*, muitas vezes informações dos usuários que utilizam os serviços do provedor são passadas, indevidamente, a essas empresas de comércio eletrônico para que estas possam divulgar seus produtos e serviços.

Se a legislação brasileira ainda não tem norma específica em relação à privacidade *on-line*, pode-se admitir que o Código de Defesa do Consumidor é perfeitamente aplicável a estes casos. A coleta, o processamento e a distribuição de informações pessoais, seja com a finalidade comercial ou não, devem estar sujeitos ao prévio consentimento do usuário, a não ser por determinação judicial ou disposição legal.

#### **2.5 Obrigações e deveres do usuário de internet**

Como já mencionado anteriormente, os contratos firmados entre provedores e usuários internautas costuma ser um contrato de adesão, com cláusulas bem estabelecidas quanto às obrigações e deveres do usuário. Através do preenchimento do formulário de cadastramento online, o usuário é obrigado a fornecer ao provedor seu nome completo, data de nascimento, profissão, CEP, CPF, RG, telefone para contato, nacionalidade, muitas vezes dados de conta bancária para débito em conta, entre outros.

Uma das exigências contratuais dos provedores costuma ser o comprometimento do usuário em comunicar ao provedor o extravio, perda ou roubo das senhas de acesso, imediatamente após o conhecimento do fato. Enquanto, se essa comunicação não for

Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania – Volume 3 – nº 1 - 2012

efetivada, o usuário responderá pelos gastos ou prejuízos decorrentes da eventual utilização das senhas de acesso por terceiros. Geralmente, o provedor não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes de tais fatos, enquanto não for informado pelo usuário sobre extravio, perda ou roubo das senhas de acesso.

É muito comum no Brasil os provedores possuírem, em seu contrato de adesão, uma cláusula que obriga o usuário a pagar multa diária por acesso simultâneo. O acesso simultâneo ocorre quando dois usuários distintos utilizam o mesmo usuário e senha para se conectarem à internet. O provedor busca, assim, punir o usuário de forma que não forneça para várias pessoas o serviço de conexão, pagando por apenas um único usuário e senha, pois diversas pessoas poderiam se reunir, pagar apenas um serviço por um valor irrisório dividido entre eles, e acessar a internet normalmente com esse único usuário em comum.

Não há dúvidas de que o provedor pode se precaver e buscar formas de impedir o cometimento de fraudes por parte dos usuários, mas o erro está na forma como é feita a fiscalização por parte do provedor, pois há casos em que o usuário não agiu com culpa ou dolo, configurando-se apenas como vítima de fraude, não devendo incidir, assim, qualquer punição ao usuário internauta.

Há situações em que emails infectados com vírus, enviados por pessoas interessadas em colher informações pessoais de usuários internautas, passam pelos servidores de *email* do provedor normalmente, sem que o serviço de antivírus e bloqueio de *spams* do provedor impeça que este email chegue à caixa de mensagens do usuário. O usuário não é obrigado a ter conhecimento técnico a ponto de estar livre de qualquer tipo de ameaça, podendo, dessa forma, ser vítima dessa fraude e infectar seu computador.

Neste caso, o usuário não agiu com culpa ou dolo, mas apenas acabou como vítima, podendo ter seus dados pessoais, senhas, etc, roubados por um terceiro que irá, sem sombra de dúvidas, auferir vantagens ilícitas com tais dados, inclusive acessando internet sem pagar pelo serviço, utilizando-se dos dados roubados do usuário internauta. Cabe ao provedor, antes de aplicar a multa, informar o usuário da ocorrência do acesso simultâneo, dando prazo ao usuário para que este proceda a troca das senhas de acesso e verificação de seu *antivírus* pessoal.

### **3. Responsabilidade do provedor de internet no Código de Defesa do Consumidor**

#### **3.1 Da Responsabilidade Objetiva**

O Código de Defesa do Consumidor optou pela responsabilidade objetiva ou também chamada de responsabilidade sem culpa. A presença do dano e o nexos causal são suficientes para o dever de indenizar, no caso da violação daquele dever de segurança.

No caso, o simples fato de exercer alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. Decorrente disso surge cinco fatores para sua composição: a) a produção em massa: devido o alto índice de consumo, fez com que a atividade fabril adotasse métodos cada vez mais sofisticados, aumentando a produção, em relação a isso é previsível que algum produto saia com algum problema; b) a vulnerabilidade do consumidor: a de ressaltar que esse problema é constantemente possível de se verificar, diante disso o Código de Defesa do Consumidor considera vulnerável o consumidor, pois este não conhece a fase de produção do produto, dando oportunidade ao fornecedor de ludibriar o consumidor; c) a insuficiência da responsabilidade subjetiva: sem o mínimo conhecimento a respeito das características do produto ou serviço causando, assim, sérios danos, seja por meio de negligência, imprudência ou imperícia; d) o fornecedor há de responder pelos riscos que seus produtos acarretam, já que lucra com sua venda: importante frisar que aquele que lucra com determinado produto ou serviço, ficará responsável de indenizar os danos causados; e) o produto ou o serviço, uma vez concedidos e colocados no mercado com defeito relativo à sua concepção, execução ou informações, ganha vida própria: os produtos ou serviços prestados de forma defeituosa, o próprio Código de Defesa do Consumidor assim define que falam por si mesmos, por apresentarem um risco. (FILOMENO, 2005, p. 168 e 169).

A responsabilidade objetiva está prevista no artigo 13 do Código de Defesa do Consumidor, abrange também essa responsabilidade como sendo do empresário comerciante, quando decorrer de acidente de consumo.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor ressalta a responsabilidade objetiva asseverando que em situações relativas aos serviços, a responsabilidade independe da existência de culpa.

Sustenta José Geraldo Brito Filomeno, que:

A responsabilidade é objetiva, ensina a generalidade dos autores; não importa, pois, que as coisas tenham caído

acidentalmente, tenham sido lançadas para o exterior propositadamente, nem exonera o morador a prova de que a coisa foi atirada por outrem; a responsabilidade se funda em exigência geral de segurança, a que corresponde o dever de não lançar ou deixar cair coisas em lugares por onde passem pessoas, “*ubi vulgo iter fit*”, como já se dizia no direito romano. (2005, p. 171).

Dessa forma, o provedor de internet, como prestador de serviços, possui responsabilidade objetiva em face do serviço prestado aos seus usuários, dela não podendo fugir, também, as empresas de comércio eletrônico e todos aqueles que forneçam produtos e serviços via internet. Cabe a esses fornecedores, ao invés de alegarem lacunas na lei, munirem-se de ferramentas legais para se preservarem antecipadamente com uma estrutura capaz de evitar danos por prejuízos causados.

### 3.2 Ônus da prova

As partes, em um processo, não têm o dever de produzir provas, mas o ônus de fazê-lo. Ônus são aquelas atividades que a parte realiza no processo em seu próprio benefício. A lei não obriga as partes a fazer prova, mas, se elas o fizerem, obterão a vantagem de demonstrar suas alegações, enquanto, se forem omissas, sofrerão as conseqüências de sua omissão.

Segundo Gonçalves (2009, p. 432), o ônus da prova, em regra, compete àquele que formula uma alegação. A prova de um fato, em princípio, compete a quem alegou.

O ônus da prova pode ser encarado sob o aspecto subjetivo e o objetivo. Do ponto de vista subjetivo, ele constitui uma distribuição de encargos entre as partes, cabendo a cada qual provar as alegações que formulou, para tentar convencer o juiz da sua veracidade. Sob esse ponto de vista, as regras do ônus da prova são dirigidas às partes.

Mas o ônus da prova também pode ser examinado sob o aspecto objetivo, pelo qual as regras do ônus da prova não seriam dirigidas às partes, mas ao magistrado, para orientar o julgamento. Ele não pode eximir-se de sentenciar, alegando que não conseguiu formar a sua convicção a respeito dos fatos que fundamentam o pedido e a defesa. Se estiver em dúvida, deve determinar as provas que sejam necessárias para apuração do ocorrido.

Todavia, é preciso reconhecer que há casos de dúvida insanável, mesmo depois de encerrada a instrução, não havendo mais provas que permitam elucidar os fatos e não havendo puro convencimento do juiz a respeito do ocorrido. Neste caso, como tem dever de julgar, a sentença será dada com base no ônus da prova. O juiz então se perguntará a qual das partes

incumbia fazer a prova e, provavelmente, sua decisão será em detrimento desta parte que tinha o ônus de provar suas alegações e não conseguiu provar.

O Código de Processo Civil, em seu artigo 333, determina que o ônus da prova, ou seja, o dever de provar o alegado, incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito, ou ao réu, quanto a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Entretanto, haverá situações onde ocorrerá a inversão do ônus probatório, ou seja, a parte que, inicialmente, teria de provar sua alegação, não terá mais de provar os fatos constitutivos de seu direito, revertendo a outra parte provar sua inveracidade.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6, inciso VIII, determina como um direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa, inclusive com a inversão do ônus da prova, em seu favor, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente. O exame da verossimilhança do alegado pelo consumidor é feito pelo juiz. Cabe a ele avaliar os dados e circunstâncias ofertados para verificar a probabilidade de o fato ter acontecido.

Segundo Saad (2006, p. 221), diante da inferioridade por parte do consumidor, a inversão do ônus da prova é um dos meios usados pelo Código de Defesa do Consumidor para que haja igualdade entre os dois pólos da relação de consumo.

Assim, em todo litígio ocasionado pelas relações de consumo, inclusive envolvendo provedores e usuários internautas, sendo constatada a verossimilhança das alegações realizadas pelo consumidor, o ônus da prova deverá inverter em favor deste, diante de sua hipossuficiência.

#### **4. Análise da responsabilidade do provedor**

O crescimento da internet é espantoso e esta passou a fazer parte do cotidiano das pessoas de forma tão intensa que muitos já enxergam ela como uma necessidade básica, algo fundamental para qualquer pessoa. Assiste-se a uma verdadeira evolução tecnológica e, como não poderia deixar de ser, ao surgimento de inúmeras questões jurídicas, oriundas dessas novas formas de inter-relacionamento.

É fácil a constatação de que os usuários dos serviços de internet são vulneráveis ao cometimento de danos, seja por terceiros ou por omissão dos próprios provedores. Os provedores celebram contratos leoninos, impondo aos usuários todo tipo de exigência e deixando a estes quase toda a responsabilidade pelos ilícitos cometidos na rede, mesmo com o

artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que determina a nulidade das cláusulas abusivas desse contrato.

Dessa forma, apesar de alguns entenderem ser difícil a caracterização do dano no mundo virtual, os estudos demonstram que é de fácil constatação a presença de danos materiais e morais decorrentes das relações praticadas na internet. O usuário deveria receber a proteção do provedor para se evitar o cometimento de danos, muitas vezes imperceptíveis, mas que afetam a sua vida profissional ou pessoal.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 20, deixa clara a responsabilidade por parte do provedor, na qualidade de prestador de serviços, pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. O artigo 23 do Código de Defesa do Consumidor é ainda mais claro quando assim determina:

A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Também é importante ressaltar o artigo 25 do Código de Defesa do Consumidor e seu parágrafo 1º:

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

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

Diante dos dispositivos legais, não resta qualquer dúvida quanto ao dever de reparação do dano por parte do fornecedor de serviços, incluindo não só os provedores, mas todas as empresas que utilizam a internet para o fornecimento de serviços, respondendo solidariamente pela reparação quando houver mais de um responsável pelo dano.

#### **4.1 A Responsabilidade do provedor pela conexão, acesso e hospedagem.**

Nos contratos celebrados entre os Provedores e os usuários, seja pessoa física ou jurídica, existem cláusulas que excluem a responsabilidade do provedor em determinados casos, como a queda de conexão por falta de energia que acarreta no desligamento dos equipamentos responsáveis pelo funcionamento do provedor. No entanto, essa responsabilidade quanto a falha na conexão, acesso e hospedagem deve ser analisada com maior atenção.

Realmente, o funcionamento de um provedor e a prestação de seus serviços depende de diversos fatores que, muitas vezes, não são responsabilidade do provedor, mas sim, decorrentes de falhas da empresa de telefonia, da empresa fornecedora de energia, de atividades ilícitas de terceiros ou motivos de força maior. O problema é que, sabendo disso, os provedores atribuem toda e qualquer falha a algum fator que o exima de responsabilidades para com o usuário.

É muito comum ocorrer falhas de conexão, falhas de acesso a determinados sites ou, até mesmo, sites completamente indisponíveis de uma hora para outra. Para um usuário que não utiliza a internet com tanta frequência e responsabilidade, esses problemas podem parecer apenas um inconveniente, mas para usuários ou empresas que comercializam produtos, emitem nota fiscal eletrônica, transmitem documentos e declarações, dentre vários outros serviços que necessitam da internet como meio, problemas de conexão, falha no acesso, ou indisponibilidade de sites irá se transformar em prejuízos incalculáveis.

Sendo um serviço de extrema complexidade e responsabilidade, cabe aos provedores garantir aos seus usuários, o fornecimento do serviço de conexão, acesso e hospedagem adequado, utilizando mais de um servidor DNS e adotando meios de trabalhar com tecnologias em paralelo para garantir a eficácia do serviço.

#### **4.2 A Responsabilidade do provedor pelo conteúdo e informação**

Matéria delicada e carente de legislação específica é a que trata do conteúdo disponibilizado pelos provedores, seja em seu site principal ou em sites de terceiros que contratam o provedor para terem suas páginas disponibilizadas para o mundo todo através da hospedagem. Isso porque um grande questionamento se forma em volta dessa questão: O provedor é responsável por todo o conteúdo que hospeda ou não tem qualquer responsabilidade quanto a esse conteúdo?

Hoje em dia, qualquer menor de idade, absolutamente incapaz perante a lei civil, pode abrir um endereço grátis de email, utilizando até um nome inexistente com dados falsos, e passar a emitir correspondências, ocasionando danos às vezes de natureza irreversível. Pode, também, criar um uma página pessoal, até mesmo em provedores pagos, fornecendo dados dos próprios pais e divulgando conteúdo nocivo como crenças, expressões pré-conceituosas, imagens pornográficas ou qualquer outro material prejudicial, para qualquer pessoa ter acesso de qualquer lugar do mundo, de forma fácil e rápida. O provedor, principalmente o de natureza gratuita, não se preocupa em proceder à identificação e controle dessas informações.

Há situações em que os provedores disponibilizam seus próprios conteúdos na internet e são responsáveis diretos pelo conteúdo fornecido, mas o grande problema está na falta de legislação que trata da responsabilidade quando há a participação de terceiros, que utilizam os serviços do provedor como meio de transmitir suas informações.

O projeto de Lei nº 4.906/01, substitutivo dos Projetos 1.483/99 e 1589/99, em tramitação no Legislativo brasileiro, isenta os provedores de responsabilidade pelo conteúdo de informações por eles transmitidas (art. 35) e desobriga-os de vigiar ou fiscalizar mensagens de terceiros (art. 37). Entretanto, estabelece que responde civil e criminalmente o provedor que, tendo conhecimento inequívoco da prática de crime em arquivo eletrônico por ele armazenado, deixa de promover a imediata suspensão ou interrupção de seu acesso, compelindo-lhe notificar o infrator da medida tomada (art. 38).

Neste serviço que envolve hospedagem de sites, muitos são levados a pensar, erroneamente, que a responsabilidade do provedor na prestação desse serviço será sempre subjetiva, pois este não poderia fiscalizar os sites hospedados 24 horas por dia. Entretanto, como é o “hospedeiro”, este provedor tem o dever jurídico de controlar o que hospeda, tanto no que diz respeito a disponibilidade da página online, quanto ao conteúdo apresentado nesta, realizando uma filtragem nos conteúdos que recebe e disponibiliza. No caso de um usuário que hospeda um site, através de um determinado provedor, alterar este site de forma a causar dano a um terceiro, é dever do provedor retirar ou cancelar a página com conteúdo impróprio ou ilícito, sob pena de ser responsabilizado.

#### **4.3 A Responsabilidade no recebimento de *spam* ou *vírus* pelo usuário.**

Como já mencionado no item 1.2.5, onde foi comentado sobre o funcionamento do correio eletrônico (*email*), os *spams* são mensagens eletrônicas recebidas por meio de rede de computadores, sem consentimento prévio ou solicitação do destinatário e que objetiva a

divulgação de produtos, marcas, empresas ou endereços eletrônicos, ou ainda, a oferta de mercadorias ou serviços, gratuitamente ou mediante remuneração. O *email* indesejado ou não solicitado, ao ser enviado, faz uma viagem com muitos caminhos e atalhos, indo primeiramente para o provedor responsável pelo envio da correspondência, para depois seguir até seu destinatário final.

Os *spammers* (aqueles que enviam *spam*) invadem a intimidade dos usuários da internet, usurpando o inquestionável direito de administrar suas caixas de correio eletrônico, agindo unilateralmente, impondo gastos e perda de tempo, isso quando não transmitem mensagens com *spywares*, que são *vírus* incumbidos de se alojarem no computador do usuário e colher informações de sites visitados por este, enviando estas informações ao remetente do email infectado. Esta prática é bastante comum e possibilita às empresas ou vendedores ilegais saber o perfil dos usuários que receberam as mensagens de *spam* com *vírus*. Sabendo o perfil de cada usuário, estas pessoas enviam *spams* com conteúdo específico para cada usuário na intenção de vender ou divulgar produtos. Essa prática abusiva atenta, também, contra os provedores de acesso à internet, pois seus serviços são constantemente paralisados, chegando ao ponto de cessarem suas atividades, em decorrência de atividade perniciososa e audaciosa daqueles que enviam *spam*.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 43, § 2º, dispõe:

§2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

Daí podemos averiguar de forma clara a prática ilegal dos *spammers* que, muitas vezes, registram informações pessoais e de consumo sem o consentimento dos usuários.

Além disso, ao disfarçar seu caráter comercial, o *spammer* infringirá o disposto no artigo 36 do Código de Defesa do Consumidor, o qual assim determina:

A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Por sua vez, o artigo 39, inciso III, do mesmo Código de Defesa do Consumidor dispõe:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

Inciso III. Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

Apesar da falta de definição legal sobre o email, deve este ser considerado um produto, pois é resultado de um trabalho, tem custos e ônus avaliáveis, e os fornecedores, ofertantes ou proponentes, poderão ser responsabilizados pelos danos daí decorrentes.

Dessa forma, cabe ao provedor bloquear esta prática abusiva, disponibilizando aos seus usuários ferramentas que possibilitem indicar as mensagens abusivas e bloqueá-las de imediato, para que não causem dano a seus consumidores.

Claro que o provedor não tem condição de ler todas as mensagens de email antes de entregá-las aos usuários, nem tão pouco teria permissão legal para isso, mas existem diversos métodos utilizados para identificar *spams* e bloqueá-los, como o número de destinatários limitados para um único *email* e o bloqueio indicado pelo próprio usuário internauta quanto a um determinado destinatário desconhecido.

Se o provedor também fornece serviço de email com *antivírus* que verifica as mensagens antes de serem recebidas pelo usuário, fica obrigado, também, a bloquear arquivos infectados em anexo aos *emails*.

#### **4.4 A responsabilidade de terceiros ou intermediários**

É comum por ocasião da verificação da responsabilidade, a tentativa do fornecedor de jogar tal encargo para outrem, aparecendo as mais delirantes formas de exclusão da responsabilidade. Para Lobo (1995, p. 33-40), no sistema do Código de Defesa do Consumidor, prevalece a solidariedade passiva de todos os que participam da cadeia econômica de produção, circulação e distribuição dos produtos ou de prestação de serviços. São todos fornecedores solidários, podendo o consumidor exercer suas pretensões contra qualquer um deles, que por sua vez se valerá de regressividade contra os demais.

No decorrer deste trabalho já foi alertado que há na rede o concurso de outras pessoas envolvidas, sejam físicas ou jurídicas. São os chamados “terceiros” ou “intermediários”. As empresas telefônicas são exemplo marcante dessa relação, pois fornecem o meio físico para que o usuário internauta possa se conectar ao servidor e utilizar de seus serviços.

As empresas de telefonia têm obrigação de continuar a fornecer o serviço de conexão, independente do provedor escolhido pelo usuário para obter o acesso a internet. Isso porque o usuário paga, em sua conta telefônica, o preço pelo serviço de conexão física para obter um sinal de internet em sua casa ou empresa, pagando um valor separado, referente a outro contrato com um provedor de internet da sua escolha. Assim, independente da relação existente entre o usuário e seu provedor de internet, a empresa de telefônica contratada para garantir o sinal de internet na linha telefônica da residência ou empresa, não pode deixar de prestar o serviço ou tentar intervir na relação firmada entre o usuário internauta e o provedor de acesso.

Apesar dos avanços em nosso ordenamento jurídico, constantemente nos deparamos com práticas abusivas e desleais, ferindo frontalmente os princípios inseridos no Código de Defesa do Consumidor. Uma dessas práticas corriqueiras diz respeito à suspensão parcial ou total e ainda à rescisão do contrato de prestação de serviço público de telefonia por parte das concessionárias, decorrentes de inadimplência do usuário.

Os serviços de telefonia são regulados, desde 1997, pela Lei 9.472, a chamada Lei Geral de Telecomunicações. Essa Lei, que teve a finalidade de substituir o já obsoleto Código Brasileiro de Telecomunicações, absorve de maneira expressa os princípios de Direito do Consumidor e classifica os serviços de telecomunicações em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Serviços de interesse coletivo são aqueles prestados em regime público, sendo dotado de tal importância que o legislador o cobriu de garantias. São explorados mediante concessão ou permissão, funcionando os concessionários como delegados do poder público. Entretanto, apesar desses princípios e objetivos expressos na Lei Geral de Telecomunicações, as empresas de telefonia, apoiadas na Resolução nº 30 de 1998 da Anatel, aplicam sanções administrativas aos seus usuários inadimplentes, que vão desde a suspensão parcial dos serviços de telefonia, efetuada trinta dias após o vencimento da dívida não paga, passando pela suspensão total, após sessenta dias sem o pagamento, até a rescisão do contrato com a conseqüente perda da linha telefônica pelo usuário.

Tais procedimentos, por si só, já constituem afronta ao usuário, uma vez que a simples suspensão dos serviços de telefonia, que são de interesse coletivo, ofende os artigos 22 e 42 do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 22, em consonância com princípios da Lei Geral de Telecomunicações, dispõe que os órgãos públicos ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou qualquer outra forma de empreendimento são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. As linhas telefônicas há muito deixaram de ser privilégio de pessoas menos abastadas, tornando-se parte do cotidiano de todas as camadas da sociedade, utilizadas para o trabalho, o estudo, o lazer, etc.

Por sua vez, o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor determina que, na cobrança extrajudicial de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Não há dúvidas de que a linha telefônica é instrumento imprescindível ao exercício regular de quase todas as profissões, caracterizando-se como elemento essencial para o contrato, acesso e operação da comunicação via internet. A suspensão ou interrupção desse serviço gerará todo um complexo de responsabilidades.

#### **4.5 Excludentes da responsabilidade do provedor**

Informa o §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que o fornecedor de serviços só não será obrigado a indenizar quando o defeito for inexistente e quando a culpa for exclusivamente do consumidor ou de terceiros.

Cumpre-nos, ainda, ressaltar que a inversão do ônus da prova é um benefício que o Código concede apenas ao consumidor e não aos fornecedores. Daí cabe a este provar que o defeito não existe no serviço prestado ou que a culpa é do consumidor ou exclusivamente de terceiro.

Parece-nos fora e acima de qualquer discussão que o Código de Defesa do Consumidor se refere ao terceiro completamente estranho à relação de consumo, isto é, de alguém que, voluntária ou involuntariamente, tornou o serviço defeituoso e não possuía qualquer relação com o serviço prestado pelo provedor. Neste caso, para que o provedor seja isento de reparação ou indenização é necessário que ele não tenha qualquer relação comercial com o terceiro e não tenha qualquer conhecimento da infração ou, uma vez ciente da ocorrência, tome providências apropriadas para que seus usuários não sejam prejudicados novamente.

### Considerações Finais

Diante do exposto, mesmo sabendo que nunca representaremos a palavra final sobre o assunto, procuramos formular, com base nas pesquisas realizadas, alguns conceitos e posicionamentos sobre a responsabilidade dos provedores de internet como fornecedores de serviços.

É inquestionável que a Internet deixou de ser apenas uma ferramenta de comunicação para adentrar à vida das pessoas, trazendo novas possibilidades e novos questionamentos. Diversos seguimentos como a indústria, o comércio e a educação sofreram uma profunda modificação com o surgimento da internet que possibilitou novas formas de comércio, transporte de danos, comunicação, aprendizagem, dentre outros. Em decorrência disso, surgiram novas espécies de crimes e danos, obrigando o moderno operador do direito a buscar formas alternativas para solução de conflitos.

Nesse novo mundo tecnológico de possibilidades imensas, a sociedade passou a pensar e a conhecer melhor a importância e a função dos provedores, bem como de seus direitos frente a estes. Isso desencadeou uma série de questionamentos judiciais e legislativos para buscar a responsabilização de danos praticados na internet e, também, a criação de projetos de leis que visam uma melhor regulamentação dessas relações.

Muitos posicionamentos judiciais acabam por criar decisões absurdas em relação ao fornecimento de serviços prestados pelos provedores. Isso porque o próprio operador do direito não possui conhecimento necessário para o entendimento de novas tecnologias que afetam diretamente a vida das pessoas.

Importante frisar que alguns seguimentos e serviços precisam urgente da criação de leis específicas para melhor regular as diversas atividades relacionadas à internet e garantir que pessoas não sejam lesadas na utilização desse meio de comunicação que, sem qualquer sombra de dúvida, é capaz de proporcionar grandes avanços em todos os seguimentos da sociedade.

O provedor é prestador de serviços na internet, sujeito a uma modalidade ampla de apuração da responsabilidade, longe das amarras da subjetivação e integrado num sistema que prevê a apuração da responsabilidade, independente da prova de culpa, pois possui responsabilidade objetiva na prestação de seus serviços.

Quando o usuário contrata com um provedor de internet, mesmo que seja por telefone, fax ou *email*, estão ambos sujeitos às regras inseridas no Código de Defesa do Consumidor. A

responsabilidade contratual, seja decorrente do acesso ao provedor, seja dos posteriores atos do usuário de internet, deverá ser apurada em toda a sua extensão, pois o ordenamento jurídico brasileiro, mesmo com a necessidade de leis específicas sobre alguns temas relacionados à internet, dispõe de instrumentos eficazes para apuração dessa responsabilidade.

### **Referências Bibliográficas**

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Comércio eletrônico**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BARROS, Flávio Augusto Monteiro. **Direito das obrigações e contratos**. 2ª ed. São Paulo: Método, 2007.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero; PARIS, Wanderson Stael. **Informática, internet e aplicativos**. 20ª ed. Curitiba: Ibplex, 2007.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: Responsabilidade civil**. 22ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008. v. 7

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Novo curso de direito processual civil**. 6ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

LOBO, Paulo Luiz Netto. **Responsabilidade por vício nas relações de consumo**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: nº 14, 1995.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Curso teórico e prático de direito empresarial**. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SAAD, Eduardo Gabriel. **Código de defesa do consumidor comentado**. 6ª ed. São Paulo: LTr, 2006.

TÖPKE, Claus Rugani. **Provedor internet: arquitetura e protocolos**. São Paulo: Makron Books, 1999.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Contratos em espécie**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.