



Instituto  
de Tecnologia  
& Sociedade  
do Rio



Trabalho final do IV Grupo de Pesquisa ITS Rio

# Responsabilidade civil dos provedores de aplicações de internet e os direitos dos usuários: o que deve prevalecer?

Juliana Medeiros

Direito

Responder a essa pergunta não é uma tarefa fácil e em uma simples reflexão sobre o funcionamento das plataformas digitais, mídias sociais e relações entre usuários, conseguimos perceber que escolher apenas um lado parece uma análise muito simples para um tema um tanto complexo.

Fato é que após a entrada em vigor do Marco Civil da Internet – MCI (lei 12.965/14) parecia que nunca mais precisaríamos voltar a discutir a responsabilidade civil dos provedores de aplicação de internet por conteúdos postados por terceiros em suas plataformas online. Isso porque, o artigo 19 do MCI trouxe em sua redação o momento em que o provedor de aplicações de internet poderia ser responsabilizado civilmente:

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

É, portanto, após a ordem judicial específica descumprida pelo provedor de aplicações de internet, que este se veria responsável civilmente a indenizar por danos morais o usuário que teve seu direito violado por terceiro na plataforma.

Contudo, o tema da responsabilidade civil do provedor de aplicação retomou à pauta de discussão após o *Leading Case* RE 1.037.396/SP chegar ao Supremo Tribunal Federal – STF em sede de repercussão geral, questionando a constitucionalidade do artigo 19 do MCI.

Assim, o artigo 19 que antes trazia uma redação clara a respeito da responsabilidade civil dos provedores de aplicações de internet, hoje retoma a um lugar de incerteza e insegurança sobre seu futuro.

Todavia, cabe destacar que a hipótese de responsabilidade civil trazida pelo artigo 19 do MCI não priva o provedor de aplicação – por seu livre convencimento – de remover o conteúdo violador quando notificado extrajudicialmente pelo usuário.

O provedor de aplicações, como uma rede social ou um provedor de hospedagem, pode então decidir remover um conteúdo caso ele ofenda os termos de uso que regem a sua atuação. Nesse sentido, a notificação privada ou a denúncia de conteúdos potencialmente abusivos ou ilícitos serve de sinalização para o provedor, embora não seja ele, em regra, obrigado a remover apenas pelo recebimento dessas notificações extrajudiciais.

Esse é o entendimento que decorre do Marco Civil da Internet em seu artigo 19 e atende mais uma vez a posição de destaque que a liberdade de expressão ocupa no ordenamento jurídico. Se a notificação privada tivesse o condão de obrigar um provedor a remover qualquer conteúdo que fosse indicado, não restariam críticas a qualquer produto na Internet brasileira.<sup>1</sup>

Nesse sentido, entende-se que “o provedor de aplicações de internet teria a possibilidade e o dever de contribuir com os usuários da rede, evitando danos, auxiliando na identificação de ofensores e retirando de seus domínios conteúdos lesivos à dignidade da pessoa humana”<sup>2</sup>.

É exatamente em virtude desse entendimento sobre o dever de cuidado que deveria ser imputada ao provedor de aplicações por aquilo que é postado na rede, que hoje se discute a constitucionalidade do artigo 19 no STF.

No entanto, não se pode olvidar que o princípio basilar do Marco Civil da Internet (MCI) é a liberdade de expressão e qualquer atribuição de responsabilidade civil aos provedores de aplicações de internet diversa da hoje prevista no texto legal - como a responsabilidade objetiva ou a subjetiva após mera notificação extrajudicial -, poderia comprometer a magnitude desse princípio, além de comprometer o livre discurso na rede e proporcionar a censura, o que não parece ser a solução.

Assim, ainda que se concorde com o necessário dever de cuidado a ser atribuído às plataformas, é preciso estar atento aos perigos de se definir uma responsabilidade civil prévia à ordem judicial aos provedores de aplicações, pois atribuindo a estes o dever de fiscalizar, remover e retirar conteúdos sem a prévia análise legal, é que o mesmo se torne promotor de um discurso viciado no ambiente digital.

Por isso, dar conta dessas peculiaridades não é uma tarefa fácil e embora o jogo de “tudo ou nada” em tentar se definir a responsabilidade do provedor de aplicações de internet, o assunto deveria ser tratado com mais cautela e compreensão, a fim de que se compreenda que as regras do jogo devem mudar.

A opção pela declaração da inconstitucionalidade do artigo 19 do MCI não parece solucionar o problema de proteção dos direitos dos usuários, e por si só, traria mais problemas do que soluções, como o vácuo legislativo, limites à liberdade de expressão e a limitação do discurso na rede.

O cenário é, portanto, aquele em que entendemos que a declaração da inconstitucionalidade do artigo 19 do MCI, assim como a sua manutenção sem quaisquer outras medidas, não é a solução e por essa razão, há a necessidade de se encontrar um ponto de interseção comum entre os dois caminhos, de modo a proteger o discurso da rede, ao mesmo tempo em que se impõe aos provedores de aplicação de internet o dever de ser agente atuante na promoção de direitos e prevenção de atos ilícitos na sua plataforma digital.

É nesse ensejo que se compreende que uma vez que se muda o foco para políticas que visam uma mudança de comportamento, estabelecendo, por exemplo, obrigações de infraestrutura para as plataformas digitais, estar-se-ia mudando também o resultado, isto é, como o conteúdo estará sendo compartilhado.

O foco deve ser então nos comportamentos, a fim de que se estabeleçam medidas do que é ou não aceitável no ambiente digital - por exemplo, compartilhamento de mensagens em massa, perfis falsos, automatização de contas - e não no conteúdo, pois se assim fosse, poderia se gerar uma análise subjetiva de remoção sobre o que é um conteúdo aceito pelas políticas e os termos de uso da plataforma ou o que não é.

O cenário brasileiro ainda anda a passos pequenos no entendimento de que políticas de transparências e segurança poderiam alterar o resultado de como o conteúdo é compartilhado, mas após a pandemia provocada pelo novo coronavírus (COVID-19), as principais plataformas digitais uniram forças para intensificar comportamentos preventivos de disseminação de notícias falsas envolvendo desinformação a respeito do vírus.

Essas iniciativas parecem seguir o “caminho do meio”, privilegiando tanto a liberdade de expressão, quanto o interesse público em se manter um ambiente informacional saudável nas redes. De quebra, investem em um terceiro direito: a educação digital dos envolvidos na cadeia de compartilhamento de informação, desde o autor até os usuários que compartilham e disseminam a informação e todos os que consumiram este conteúdo. E evitam os riscos de censura, inevitavelmente presentes quando se opta pela remoção do conteúdo<sup>3</sup>.

Foi num momento de extrema necessidade como o da pandemia da Covid-19 que plataformas como Twitter<sup>4</sup>, Instagram<sup>5</sup> e Facebook<sup>6</sup> passaram a adotar comportamentos que visavam um maior combate aos conteúdos geradores pela desinformação. É nessa conjuntura que colocar a discussão sobre infraestrutura das plataformas em pauta parece um caminho bom, viável e adequado.

Uma iniciativa paradigmática neste sentido está sendo implementada pela União Europeia – UE, ao instituírem um código de conduta para combate à desinformação, o “Code of Practice on Disinformation”<sup>7</sup>.

A Comissão da UE estabeleceu juntamente a plataformas como Facebook, Google e Twitter, diversos compromissos, dentre eles, o desenvolvimento de ferramentas de alfabetização digital e empoderamento do cidadão e, apesar do Código de Conduta voltar-se para medidas que visem impedir a desinformação, as propostas de deveres são amplamente possíveis de serem aplicadas de maneira mais abrangente para também servir de norte às medidas ao combate de violação de direitos no ambiente digital.

Perpassando por medidas, como investimento em produtos e tecnologias de apoio a decisões informadas e implementação de indicadores eficazes de confiabilidade, o que se deve aproveitar como objeto a ser aplicado no cenário de proteção dos direitos dos usuários a conteúdos violadores na internet é a imperiosa necessidade das plataformas se comprometerem com obrigações de infraestrutura.

Além disso, uma das mais palpáveis iniciativas que se depreende com esses objetivos também são os Princípios de Santa Clara. Tais princípios, definidos em ocasião de uma conferência de Moderação de Conteúdo na Scale, em Santa Clara, Califórnia, em 2 de fevereiro de 2018, advogados e especialistas acadêmicos que apoiam o direito à liberdade de expressão online discutiram métodos para considerar a melhor forma de obter transparência e responsabilidade significativas em torno da moderação cada vez mais agressiva das plataformas da internet de conteúdo gerado por usuários.<sup>8</sup>

Na perspectiva brasileira, a adoção dos princípios de Santa Clara serviriam como ponto de partida, descrevendo níveis mínimos de transparência e responsabilidade que esperamos que possam servir de base para um diálogo mais aprofundado no futuro.<sup>9</sup>

A fim de garantir maior transparência e prestação de contas na atividade moderação de conteúdos produzidos pelos internautas por parte dos provedores de aplicação os princípios de Santa Clara são divididos em três, sendo eles: números, notificações e recursos:

**Números:** As empresas devem publicar o número de postagens removidas e contas permanentemente ou temporariamente suspensas devido a violações de suas diretrizes de conteúdo;

**Notificações:** As empresas devem fornecer um aviso a cada usuário cujo conteúdo seja retirado ou a conta seja suspensa sobre o motivo da remoção ou suspensão.

**Recursos:** As empresas devem possibilitar que os usuários recorram de todas as decisões de remoção de conteúdo ou suspensão de contas.

Percebe-se que a transparência na execução das diretrizes de conteúdo é essencial para que se dê o mínimo de credibilidade ao discurso de defesa intransigente da liberdade de expressão, que vem sendo empregado pelos provedores de aplicação, como a exemplo a ação que discute a constitucionalidade do artigo 19 do MCI.<sup>10</sup>

Outra política digna de destaque nesse sentido é a que vem aplicando a UNESCO, no que tange a educação digital<sup>11</sup>, apresentando alfabetização midiática também como uma alternativa eficiente. O conceito de alfabetização midiática e informacional (AMI)

cunhado pela UNESCO, visa desenvolver habilidades específicas para o exercício da liberdade de expressão e do direito ao acesso à informação nos meios digitais.

A conjuntura dessas competências definidas como alfabetização midiática informacional (ou educação digital), seria mais uma medida que possibilitaria a fortificação de uma cultura de responsabilidade na circulação das informações nas plataformas, apresentando-se como mecanismo de mudança de infraestrutura do conteúdo circulante na rede.

Dessa forma, compreende-se que talvez seja a hora de aproveitar e ampliar as políticas de infraestruturas estudadas e recém-aplicadas ao conteúdo de combate à desinformação, como um norte para a mudança de paradigma na interpretação da relação estabelecida entre usuários e provedores de aplicações internet quando da violação de direito dos primeiros nas plataformas digitais.<sup>12</sup>

As plataformas devem se voltar ao atendimento de políticas de uso da rede que abarquem dentre outras coisas, deveres de transparência abrangendo, por exemplo, a fundamentação direta dos motivos que levam a remoção de um conteúdo por violação de direitos, assim como a emissão de relatórios periódicos contendo número de postagens removidas, o motivo das remoções, relatório em números da quantidade de conteúdos violadores de direitos notificados à plataforma, dentre outras hipóteses que visem a segurança e clareza da relação envolvendo provedores de internet e usuários. Além disso, as plataformas devem adotar mecanismos eficazes de reclamação e identificação de contas, além do incentivo à educação digital.

Esta parece se apresentar como a melhor maneira de minimizar a violação de direitos entre usuários na rede, ao tempo em que provedores de aplicações de internet aplicam ferramentas de infraestrutura que conferem maior transparência no tocante à circulação do conteúdo e de modo que se preserve o amplo discurso e a liberdade de expressão.

É certo que não se pode garantir uma real mudança sem que a mesma seja aplicada, até porque a internet desde sua existência se mostra como uma verdadeira “caixinha de surpresas”. Assim, não se pode prever se a aplicação dessas obrigações de infraestrutura irá de fato mudar em grande medida o comportamento dos usuários quanto ao modo como interagem nas plataformas e compartilham conteúdo, ou seja, se essas mudanças de infraestrutura minimizariam de modo amplo a violação de direitos entre os usuários.

Todavia, certo é que a aplicação de tais ferramentas estruturais garantem um acesso à rede mais transparente e conferem um sentimento de maior segurança para o usuário, o que por si só já se apresenta um relevante benefício.

Assim, ainda que se acredite firmemente que mudanças estruturais nas plataformas mudam a forma como conteúdo é compartilhado pelos usuários, ainda que isso potencialmente não ocorra de forma significativa, não há como negar os

benefícios de uma rede que propicia maior transparência no tocante à circulação do conteúdo, e que preserva o amplo discurso e a liberdade de expressão. Portanto, essa é atualmente a forma mais adequada de se solucionar o conflito envolvendo as violações de direitos dos usuários na internet e a necessária responsabilidade dos provedores de aplicações por esses conteúdos violadores de direitos.



## Notas

1. SOUZA, Carlos Affonso e TEFFÉ, Chiara Spadaccini. Liberdade de Expressão e o Marco Civil da Internet. Pesquisa Tic Domicílios. 2016, p. 43. Disponível em: [https://www.academia.edu/36006753/LIBERDADE\\_DE\\_EXPRESS%C3%83O\\_E\\_O\\_MARCO\\_CIVIL\\_DA\\_INTERNET](https://www.academia.edu/36006753/LIBERDADE_DE_EXPRESS%C3%83O_E_O_MARCO_CIVIL_DA_INTERNET) Acesso em: 09/12/2019
2. TEFFÉ, Chiara Antonia Spadaccini de. A responsabilidade civil do provedor de aplicações de internet pelos danos decorrentes do conteúdo gerado por terceiros, de acordo com o Marco Civil da Internet . Revista Fórum de Direito Civil RFDC. Belo Horizonte, ano 4, n. 10, set. / dez. 2015. Disponível em: <https://www.editoraforum.com.br/noticias/a-responsabilidade-civil-do-provedor-de-aplicacoes-de-internet-pelos-danos-decorrentes-do-conteudo-gerado-por-terceiros-de-acordo-com-o-marco-civil-da-internet/> Acesso em: 18/06/2020
3. Disponível em: <https://feed.itsrio.org/remover-ou-n%C3%A3o-remover-conte%C3%BAdo-falso-eis-a-quest%C3%A3o-73399efcd6cf> Acesso em: 18/06/2020.
4. Disponível em: [https://blog.twitter.com/pt\\_br/topics/company/2019/uma-atualizacao-sobre-nossa-estrategia-continua-durante-o-covid-19.html](https://blog.twitter.com/pt_br/topics/company/2019/uma-atualizacao-sobre-nossa-estrategia-continua-durante-o-covid-19.html) Acesso em: 18/06/2020.
5. Disponível em: <https://canaltech.com.br/redes-sociais/sem-fake-news-instagram-expande-medidas-de-combate-a-desinformacao-158083/> Acesso em: 18/06/2020.
6. Disponível em: [https://www1.folha.uol.com.br/poder/2020/04/combate-a-fake-news-requer-criterios-democraticamente-legitimos.shtml?pwgt=l8dwudzcvpr9dfllfpx5ptozru-9q9botz4j41xut6vncy&utm\\_source=whatsapp&utm\\_medium=social&utm\\_campaign=com-pwagift](https://www1.folha.uol.com.br/poder/2020/04/combate-a-fake-news-requer-criterios-democraticamente-legitimos.shtml?pwgt=l8dwudzcvpr9dfllfpx5ptozru-9q9botz4j41xut6vncy&utm_source=whatsapp&utm_medium=social&utm_campaign=com-pwagift) Acesso em: 18/06/2020.
7. Os deveres consistem em: i) investir em produtos, tecnologias e programas para ajudar as pessoas a tomar decisões informadas quando encontrarem notícias online que possam ser falsas; ii) desenvolver e implementar indicadores eficazes de confiabilidade, em colaboração com o ecossistema de notícias; iii) investir em meios tecnológicos para priorizar informações relevantes, autênticas e oficiais em pesquisas, feeds ou outros canais de distribuição classificados automaticamente; iv) investir em recursos e ferramentas que facilitam as pessoas a encontrar diversas perspectivas sobre tópicos de interesse público.
8. Disponível em: <https://santaclaraprinciples.org/> Acesso em: 18/06/2020.
9. Disponível em: <https://santaclaraprinciples.org/> Acesso em: 18/06/2020.
10. Disponível em: <https://medium.com/contrarraz%C3%B5es/modera%C3%A7%C3%A3o-de-conte%C3%BAdo-princ%C3%ADpios-de-santa-clara-e-marco-civil-da-internet-4183891b2976> Acesso em: 18/06/2020.
11. O termo “alfabetização” é amplamente conhecido como o processo por meio do qual aprendemos a ler e a escrever, ou seja, a utilizar o sistema ortográfico, tão essencial para a comunicação moderna. Nota-se que, assim como a linguagem escrita foi um divisor de águas na história da humanidade, as tecnologias da informação e mídias sociais também podem ser consideradas como um novo sistema de comunicação para o qual, inclusive, se exige igualmente um processo específico de aprendizagem. No entanto, o uso intuitivo dessas ferramentas permitiu a adoção dessa nova linguagem de forma massiva e repentina, sem que nos déssemos conta da importância de se investir em uma aprendizagem adequada do sistema digital, principalmente para as pessoas que não cresceram diretamente em contato com essa nova linguagem. Disponível em: <https://feed.itsrio.org/remover-ou-n%C3%A3o-remover-conte%C3%BAdo-falso-eis-a-quest%C3%A3o-73399efcd6cf> Acesso em: 18/06/2020.



12.

1. Compreender o papel e as funções das mídias e de outros provedores de informação nas sociedades democráticas e as condições nas quais essas funções possam ser realizadas;
2. Reconhecer e articular sua necessidade informacional para poder localizar, acessar, extrair e organizar informações relevantes;
3. Avaliar com senso crítico, em termos de autoria, credibilidade e finalidade, o conteúdo na internet;
4. Comunicar sua compreensão sobre o conhecimento criado, com ética e responsabilidade, no meio mais apropriado;
5. Aplicar as habilidades em tecnologia da informação e comunicação (TIC) para processar informação e produzir conteúdo, engajando-se nas mídias com liberdade de expressão, diálogo intercultural e participação democrática

Disponível em: <https://feed.itsrio.org/remover-ou-n%C3%A3o-remover-conte%C3%BAdo-falso-eis-a-quest%C3%A3o-73399efcd6cf> Acesso em: 18/06/2020.



Acesse nossas redes



[itsrio.org](http://itsrio.org)