

OBRIGAÇÕES E DEVERES DO PROVEDOR E DO USUÁRIO DE *INTERNET*¹

GUILHERME RODRIGUES CAMARGO VALENTE

FAC – SÃO ROQUE

NPI – NÚCLEO DE PESQUISA INTERDISCIPLINAR

INTRODUÇÃO

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

Do fornecimento de conexão à internet

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.

¹ VALENTE, Guilherme Rodrigues Camargo. Obrigações e deveres do provedor e do usuário de *Internet*. **Rev. Npi/Fmr**. set. 2011. Disponível em: <<http://www.fmr.edu.br/npi.html>>

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) 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.

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 disponível 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 186, 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.

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 passados, 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.

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 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

BIBLIOGRAFIA

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

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

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

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

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

CAIÇARA JUNIOR, Cícero; PARIS, Wanderson Stael. **Informática, Internet e Aplicativos**. 20ª ed. Curitiba: Ibpex, 2007.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Novo Curso de Direito Processual Civil**. 6ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

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

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

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

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