

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)**

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
ADVOGADO : ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)  
RECORRIDO : GRASIELE SALME LEAL  
ADVOGADO : GISELE SALME LEAL E OUTRO(S)

**RELATÓRIO**

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

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

**Ação:** de indenização por danos morais, ajuizada por GRASIELE SALME LEAL em desfavor da recorrente, sob a alegação de ter sido alvo de ofensas em página na internet da rede social ORKUT, mantida pela GOOGLE.

**Sentença:** julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar a GOOGLE ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$20.000,00, consignando que “tendo tomado conhecimento do ilícito e tendo, por mais de dois meses se mantido inerte (...), agiu de forma desidiosa e, portanto, culposa, o que enseja seu dever de reparar os danos suportados” (fls. 197/202, e-STJ).

**Acórdão:** o TJ/RJ deu parcial provimento ao apelo da GOOGLE, apenas para reduzir a indenização por danos morais, fixando-a em R\$10.000,00 (fls. 278/283, e-STJ).

**Embargos de declaração:** interpostos pela recorrente, foram rejeitados pelo TJ/RJ (fls. 319/322, e-STJ).

**Recurso especial:** alega violação do art. 186 do CC/02, bem como dissídio jurisprudencial (fls. 324/338, e-STJ).

# *Superior Tribunal de Justiça*

**Prévio juízo de admissibilidade:** o TJ/RJ negou seguimento ao especial (fls. 384/388, e-STJ), dando azo à interposição do AREsp 115.833/RJ, conhecido para determinar o julgamento do recurso principal (fl. 437, e-STJ).

É o relatório.

# *Superior Tribunal de Justiça*

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)**

**RELATORA** : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
**RECORRENTE** : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**  
**ADVOGADO** : **ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)**  
**RECORRIDO** : **GRASIELE SALME LEAL**  
**ADVOGADO** : **GISELE SALME LEAL E OUTRO(S)**

## **VOTO**

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

Cinge-se a lide a determinar o prazo razoável para que provedor de rede social de relacionamento via Internet exclua do respectivo *site* página considerada ofensiva.

Inicialmente, noto ter havido o devido prequestionamento do dispositivo de lei cuja vigência foi supostamente negada – art. 186 do CC/02 – circunstância que autoriza o conhecimento do recurso especial.

Na hipótese específica dos autos, extrai-se do panorama fático delineado pelas instâncias ordinárias que, após ter sido notificada, via ferramenta denominada “denúncia de abusos”, por ela própria disponibilizada aos usuários do Orkut, acerca da existência de um perfil falso que vinha denegrindo a imagem da recorrida, a GOOGLE levou mais de 02 meses para excluir a respectiva página do *site*.

Diante disso, o TJ/RJ conclui que a conduta da GOOGLE foi negligente, reconhecendo “a ocorrência de inércia no atendimento da reclamação”, e ressaltando que a “obrigação de retirada destes sítios de seu sistema, quando regularmente instada a este fim, e em tempo razoável, é que fundamenta sua condenação, porquanto não se mostra aceitável, tampouco razoável, que esta conduta seja exercida mais de dois meses após notificada pela autora” (fl. 281, e-STJ).

# *Superior Tribunal de Justiça*

A GOOGLE não refuta os fatos, mas entende que não agiu como omissão, pois “o lapso temporal entre o recebimento da notificação e a remoção do perfil mostra-se razoável”. Justifica-se ponderando que “recebe diariamente milhares de ordens judiciais e ordens de autoridades policiais, além de cartas, e-mails, notificações de pessoas físicas e jurídicas de todo o redor do mundo, já que seus serviços são de alcance mundial e irrestrito” (fl. 332, e-STJ).

Aduz, ainda, que cada ordem/pedido é analisado individualmente, “de maneira que alguma prioridade é naturalmente concedida a determinações judiciais ou a casos que, *per si*, demonstrem uma gravidade maior” (fl. 332, e-STJ).

Assevera também que “opera seus servidores a partir de incontáveis computadores, lotados em diferentes lugares do planeta, de extrema complexidade, abarrotados de dados e informações dos mais diversos tipos e origens”, concluindo que “algum lapso temporal é necessário ao rastreamento e eventual remoção de qualquer conteúdo” (fl. 332, e-STJ).

A questão atinente à responsabilidade civil das redes sociais virtuais pelo conteúdo das informações veiculadas não é nova no âmbito desta Turma. Logo que me deparei com o problema, vislumbrei o interesse coletivo que envolve a controvérsia, não apenas pelo número de usuários que se utilizam desse tipo de serviço, mas sobretudo em virtude da sua enorme difusão não só no Brasil, mas em todo o planeta, e da sua crescente utilização como artifício para a consecução de atividades ilegais. Trata-se de questão global, de repercussão internacional, que tem ocupado juristas de todo o mundo.

Por isso, tive a preocupação de submeter rapidamente a questão ao crivo do colegiado, incluindo em pauta o REsp 1.193.764/SP, de minha relatoria, DJe de 08.08.2011, que consolidou as bases para o posicionamento que vem sendo adotado pela 3ª Turma e que, entre outras premissas, assentou que “ao ser comunicado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, deve o provedor agir de forma enérgica, retirando o material do ar imediatamente, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada”.

# *Superior Tribunal de Justiça*

Naquela ocasião, porém, assim como nos demais julgados desta Turma sobre a matéria, até por não compor o objeto das lides, deixou de ser objetivamente definido qual seria o prazo razoável para que páginas de conteúdo ofensivo fossem retiradas do ar.

Também no âmbito da 4ª Turma não pude identificar um precedente específico sobre o tema. Ainda assim, no julgamento do REsp 1.175.675/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 20.09.2011, cuja discussão central foi a obrigação da vítima de indicar de forma precisa as páginas (URL's) em que foram veiculadas as mensagens ofensivas – o voto condutor considera “factível de cumprimento e legítima a decisão de primeiro grau que determinou à Google a retirada de toda e qualquer menção difamatória do nome do autor dentro do prazo máximo de 48 horas”.

O julgado não entra no mérito do prazo para retirada de páginas ofensivas, mas o termo fixado pelo TJ/RS serve de parâmetro e as ponderações do i. Min. Luis Felipe Salomão evidenciam a propensão de se exigir que a providência seja adotada em caráter de urgência.

Com efeito, a velocidade com que os dados circulam no meio virtual torna indispensável que medidas tendentes a coibir informações depreciativas e aviltantes sejam adotadas célere e enfaticamente.

Até porque, diante da inexigibilidade – reconhecida pelo próprio STJ – de o provedor de conteúdo exercer prévio controle e fiscalização do que é postado em seu *site*, torna-se impossível evitar a difusão de mensagens vexaminosas, que fatalmente cairão no domínio público da *web*.

Essa condição, porém, gera como contrapartida a necessidade dessas mensagens serem sumariamente excluídas, de sorte a potencialmente reduzir a disseminação do insulto, minimizando os nefastos efeitos inerentes a informações dessa natureza.

Este, sem dúvida, é o caminho mais coerente. Conforme ressalvei no julgamento do REsp 1.186.616/MG, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 31.08.2011, tendo por objeto situação análoga à dos autos, “se, por um lado, há notória impossibilidade

prática de controle, pelo provedor de conteúdo, de toda a informação que transita em seu site; por outro lado, deve ele, ciente da existência de publicação de texto ilícito, removê-lo sem delongas”.

Patrícia Peck comunga dessa ideia e apresenta exemplo que se amolda perfeitamente à espécie. A autora considera “tarefa hercúlea e humanamente impossível” que “a empresa GOOGLE monitore todos os vídeos postados em seu sítio eletrônico 'youtube', de maneira prévia”, mas entende que “ao ser comunicada, seja por uma autoridade, seja por um usuário, de que determinado vídeo/texto possui conteúdo eventualmente ofensivo e/ou ilícito, deve tal empresa agir de forma enérgica, retirando-o imediatamente do ar, sob pena de, daí sim, responder de forma solidária juntamente com o seu autor ante a omissão praticada (art. 186 do CC)” (Direito digital, 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 401).

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

Não se ignora a ressalva feita pela GOOGLE, quanto ao enorme volume de pedidos e determinações de remoção de páginas que recebe diariamente, mas essa circunstância apenas confirma a situação de absoluto descontrole na utilização abusiva das redes sociais, reforçando a necessidade de uma resposta rápida e eficiente.

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

Embora esse procedimento possa eventualmente violar direitos daqueles usuários cujas páginas venham a ser indevidamente suprimidas, ainda que em caráter

# *Superior Tribunal de Justiça*

temporário, essa violação deve ser confrontada com os danos advindos da divulgação de informações injuriosas, sendo certo que, sopesados os prejuízos envolvidos, o fiel da balança pende indiscutivelmente para o lado da proteção da dignidade e da honra dos que navegam na rede.

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

No que tange à viabilidade técnica de se proceder à exclusão em tempo tão exíguo, consta da sentença que a própria GOOGLE informa aos usuários que, feita a reclamação por intermédio da ferramenta “denúncia de abusos” e concluindo-se que “o conteúdo denunciado viola as leis vigentes no mundo real ou infringe as políticas do Orkut, poderemos removê-lo **imediatamente** e reportar as informações às autoridades competentes” (fl. 201, e-STJ) (sem grifos no original).

Dessa forma, constata-se que a própria empresa admite deter meios para efetuar a exclusão imediata da página, sendo certo que, afastada a necessidade de, num primeiro momento, exercer qualquer juízo de valor sobre a procedência da denúncia, não subsistem as ressalvas quanto à análise individual de cada reclamação.

Acrescente-se que, no particular, a GOOGLE levou **mais de dois meses** para remover o perfil falso e ofensivo, período indiscutivelmente longo e que por certo sujeitou a recorrida a abalo psicológico que justifica sua indenização por danos morais.

No mais, friso que, de acordo com o TJ/RJ, as ressalvas da GOOGLE atinentes às dificuldades para remoção dos dados de conteúdo desabonador “não restaram comprovadas de forma objetiva” (fl. 280, e-STJ), de modo que o acolhimento das

# *Superior Tribunal de Justiça*

alegações veiculadas no recurso especial exigiria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento vedado pelo enunciado nº 07 da Súmula/STJ.

Forte nessas razões, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso especial.