

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.396.417 - MG (2013/0251751-0)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK
JANE GRAY OLIVEIRA SANTOS PORTO
RECORRIDO : AUTOMAX COMERCIAL LTDA
ADVOGADO : ANTONIETA MARIA SANTO ANDRÉ NEIVA

EMENTA

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. PROVEDOR DE CONTEÚDO. SITE DE RELACIONAMENTO SOCIAL. VERIFICAÇÃO PRÉVIA E DE OFÍCIO DO CONTEÚDO POSTADO POR USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM VIOLADORA DE DIREITOS AUTORAIS. RISCO NÃO INERENTE AO NEGÓCIO. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA DO AR EM 24 HORAS. DEVER, DESDE QUE INFORMADO O URL PELO OFENDIDO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 5º, IV, IX, XII, E 220 DA CF/88; 14 DO CDC; E 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CC/02.

1. Ação ajuizada em 03.12.2009. Recurso especial concluso ao gabinete da Relatora em 12.09.2013.
2. Recurso especial em que se discute os limites da responsabilidade dos provedores de hospedagem de sites de relacionamento social pelo conteúdo das informações postadas por cada usuário, notadamente aquelas violadoras de direitos autorais.
3. A exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. Precedentes.
4. A verificação de ofício do conteúdo das mensagens postadas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de sites de relacionamento social, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não exerce esse controle.
5. A violação de direitos autorais em material inserido no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02.
6. Não se pode exigir do provedor de site de relacionamento social a fiscalização antecipada de cada nova mensagem postada, não apenas pela impossibilidade técnica e prática de assim proceder, mas sobretudo pelo risco de tolhimento da liberdade de pensamento. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelo art. 220 da CF/88, sobretudo

Superior Tribunal de Justiça

considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa.

7. Ao ser comunicado de que determinada mensagem postada em *site* de relacionamento social por ele mantido possui conteúdo potencialmente ilícito ou ofensivo a direito autoral, deve o provedor removê-lo preventivamente no prazo de 24 horas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações do denunciante, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o vídeo ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano em virtude da omissão praticada.

8. O cumprimento do dever de remoção preventiva de mensagens consideradas ilegais e/ou ofensivas fica condicionado à indicação, pelo denunciante, do URL da página em que estiver inserido o respectivo conteúdo.

9. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Brasília (DF), 06 de novembro de 2013(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Relatora

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.396.417 - MG (2013/0251751-0)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK
JANE GRAY OLIVEIRA SANTOS PORTO
RECORRIDO : AUTOMAX COMERCIAL LTDA
ADVOGADO : ANTONIETA MARIA SANTO ANDRÉ NEIVA

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”, da CF, contra acórdão proferido pelo TJ/MG.

Ação: de cominatória cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por AUTOMAX COMERCIAL LTDA. em desfavor da recorrente, sob a alegação de que página criada no *site* de relacionamento social ORKUT, mantido pela GOOGLE, estaria veiculando indevidamente a sua logomarca e incluindo conteúdo ofensivo à sua imagem e honra objetiva.

Houve a concessão de tutela antecipada, para o fim de “determinar à ré que exclua do *site* de relacionamentos ORKUT a logomarca da autora, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária que arbitro em R\$1.000,00” (fl. 34, e-STJ).

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, apenas para ratificar a decisão que antecipou os efeitos da tutela, portanto sem condenar a GOOGLE à indenização por danos materiais ou morais.. (fls. 174/176, e-STJ).

Acórdão: o TJ/MG negou provimento ao apelo da GOOGLE, mantendo na íntegra a sentença (fls. 258/263, e-STJ).

Embargos de declaração: interpostos pela GOOGLE foram rejeitados pelo TJ/MG (fls. 323/327, e-STJ).

Recurso especial: alega violação dos arts. 248 do CC/02 e 461, §§ 1º, 3º, 4º

E030611

C542416551128= C911881740

40584=40@

0470=4@

Superior Tribunal de Justiça

e 6º, do CPC (fls. 330/352, e-STJ).

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/MG admitiu o recurso especial, determinando a remessa dos autos ao STJ (fls. 392/393, e-STJ).

É o relatório.

CÓPIA

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.396.417 - MG (2013/0251751-0)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**
ADVOGADOS : **EDUARDO LUIZ BROCK**
: **JANE GRAY OLIVEIRA SANTOS PORTO**
RECORRIDO : **AUTOMAX COMERCIAL LTDA**
ADVOGADO : **ANTONIETA MARIA SANTO ANDRÉ NEIVA**

VOTO

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

Cinge-se a lide a determinar se provedor de rede social de relacionamento via Internet pode ser responsabilizado pela retirada, do seu site, de conteúdo ofensivo a direito autoral de terceiro e, em caso afirmativo, os limites dessa responsabilidade.

01. O TJ/MG manteve na íntegra a sentença, que determinou à GOOGLE que excluísse do seu site de relacionamento social ORKUT a logomarca da recorrida, que vinha sendo exibida sem autorização da titular.

02. De acordo com o Tribunal Estadual, “no caso de uma empresa de Internet de grande porte, presume-se que seja sabedora da existência de mensagem ofensiva tão logo tenha sido postada em seu ambiente virtual, independentemente de indicação por parte do ofendido” (fl. 262, e-STJ).

03. A GOOGLE, por sua vez, sustenta ter lhe sido imposta obrigação impossível, na medida em que “não possui meios de monitorar o ORKUT na busca de conteúdos contendo a logomarca da recorrida”, destacando que isso implicaria “fiscalizar todo o conteúdo que trafega pela Internet em seus servidores, o que se afigura desproporcional e desprendido da realidade fática, eis que impossível o monitoramento dos bilhões de conteúdos inseridos em seus servidores” (fl. 340, e-STJ).

E030611

C542416551128= C911881740
40584=40@ 0470=4@

REsp 1396417

2013/0251751-0

Documento

Página 5 de 19

Superior Tribunal de Justiça

1. A natureza jurídica do serviço prestado pelo ORKUT.

04. Inicialmente, é preciso determinar a natureza jurídica dos provedores de serviços de Internet, em especial da GOOGLE, pois somente assim será possível definir os limites de sua responsabilidade.

05. A *world wide web* (www) é uma rede mundial composta pelo somatório de todos os servidores a ela conectados. Esses servidores são bancos de dados que concentram toda a informação disponível na internet, divulgadas por intermédio das incontáveis páginas de acesso (*webpages*).

06. Os provedores de serviços de internet são aqueles que fornecem serviços ligados ao funcionamento dessa rede mundial de computadores, ou por meio dela. Trata-se de gênero do qual são espécies as demais categorias, como: (i) provedores de *backbone* (espinha dorsal), que detêm estrutura de rede capaz de processar grandes volumes de informação. São os responsáveis pela conectividade da internet, oferecendo sua infraestrutura a terceiros, que repassam aos usuários finais acesso à rede; (ii) provedores de acesso, que adquirem a infraestrutura dos provedores *backbone* e revendem aos usuários finais, possibilitando a estes conexão com a internet; (iii) provedores de hospedagem, que armazenam dados de terceiros, conferindo-lhes acesso remoto; (iv) provedores de informação, que produzem as informações divulgadas na internet; e (v) provedores de conteúdo, que disponibilizam na rede as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação.

07. É frequente que provedores ofereçam mais de uma modalidade de serviço de internet; daí a confusão entre essas diversas modalidades. Entretanto, a diferença conceitual subsiste e é indispensável à correta imputação da responsabilidade inerente a cada serviço prestado.

08. Na hipótese específica do ORKUT, rede social virtual na qual foi veiculada a logomarca da recorrida, verifica-se que a GOOGLE atua como provedora de

Superior Tribunal de Justiça

conteúdo, pois o *site* disponibiliza informações, opiniões, comentários e imagens postadas por seus usuários. Estes usuários criam páginas pessoais (perfis), por meio das quais se relacionam com outros usuários e integram grupos (comunidades), igualmente criados por usuários, nos quais se realizam debates e troca de informações sobre os mais variados temas.

2. Os limites da responsabilidade da GOOGLE.

09. Apesar de o STJ já ter decidido que “a exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90” (REsp 1.193.764/SP, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 08.08.2011. No mesmo sentido: REsp 1.316.921/RJ, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 29.06.2012; e AgRg no REsp 1.325.220/MG, 3ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe de 26.06.2013), a responsabilidade dos *sites* de hospedagem de *blogs* deve se restringir à natureza da atividade por eles desenvolvida que, como visto, corresponde à típica provedoria de conteúdo, disponibilizando na *web* as informações encaminhadas por seus usuários.

10. Nesse aspecto, o serviço da GOOGLE deve garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade dos dados cadastrais de seus usuários, bem como o funcionamento e a manutenção das páginas na Internet que contenham as contas individuais e as comunidades desses usuários.

2.1. A obrigação de prévia verificação do conteúdo postado.

11. No que tange à verificação de ofício do conteúdo das informações postadas por cada usuário, não se trata de atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o *site* que não examina e filtra o material nele inserido.

12. Conforme anota Rui Stocco, quando o provedor de Internet age “como

Superior Tribunal de Justiça

mero fornecedor de meios físicos, que serve apenas de intermediário, repassando mensagens e imagens transmitidas por outras pessoas e, portanto, não as produziu nem sobre elas exerceu fiscalização ou juízo de valor, não pode ser responsabilizado por eventuais excessos e ofensas à moral, à intimidade e à honra de outros” (Tratado de responsabilidade civil, 6ª ed. São Paulo: RT, 2004, p. 901).

13. Tampouco se pode falar em risco da atividade como meio transversal para a responsabilização do provedor por danos decorrentes do conteúdo de mensagens inseridas em seu *site* por usuários. Há de se ter cautela na interpretação do art. 927, parágrafo único, do CC/02.

14. No julgamento do REsp 1.067.738/GO, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, minha relatoria p/ acórdão, DJe de 25.06.2009, tive a oportunidade de enfrentar o tema, tendo me manifestado no sentido de que “a natureza da atividade é que irá determinar sua maior propensão à ocorrência de acidentes. O risco que dá margem à responsabilidade objetiva não é aquele habitual, inerente a qualquer atividade. Exige-se a exposição a um risco excepcional, próprio de atividades com elevado potencial ofensivo”.

15. Roger Silva Aguiar bem observa que o princípio geral firmado no art. 927, parágrafo único, do CC/02, “inicia-se com a conjunção quando, denotando que o legislador acolheu o entendimento de que nem toda atividade humana importa em 'perigo' para terceiros com o caráter que lhe foi dado na terceira parte do parágrafo” (Responsabilidade civil objetiva: do risco à solidariedade. São Paulo: Atlas, 2007, p. 50).

16. Com base nesse entendimento, a I Jornada de Direito Civil promovida pelo Centro de Estudos Judiciários do CJF, aprovou o Enunciado 38, que aponta interessante critério para definição dos riscos que dariam margem à responsabilidade objetiva, afirmando que esta fica configurada “quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade”.

17. Transpondo a regra para o universo virtual, não se pode considerar o

Superior Tribunal de Justiça

dano à imagem ou à honra objetiva um risco inerente à atividade dos provedores de conteúdo. A esse respeito Erica Brandini Barbagalo anota que as atividades desenvolvidas pelos provedores de serviços na Internet não são “de risco por sua própria natureza, não implicam riscos para direitos de terceiros maior que os riscos de qualquer atividade comercial” (Aspectos da responsabilidade civil dos provedores de serviços da Internet. In Ronaldo Lemos e Ivo Waisberg, *Conflitos sobre nomes de domínio*. São Paulo: RT, 2003, p. 361).

18. Ademais, o controle editorial prévio do conteúdo das informações se equipara à quebra do sigilo da correspondência e das comunicações, vedada pelo art. 5º, XII, da CF/88.

19. Não bastasse isso, a verificação antecipada, pelo provedor, do conteúdo de todas as informações inseridas na *web* eliminaria – ou pelo menos alijaria – um dos maiores atrativos da Internet, que é a transmissão de dados em tempo real, sobretudo no caso dos *sites* de relacionamento social, que pressupõem disponibilização instantânea dos *posts*.

20. Carlos Affonso Pereira de Souza vê “meios tecnológicos para revisar todas as páginas de um provedor”, mas ressalva que esse procedimento causaria “uma descomunal perda na eficiência do serviço prestado, quando não vier a impossibilitar a própria disponibilização do serviço” (A responsabilidade civil dos provedores pelos atos de seus usuários na Internet. In *Manual de direito eletrônico e Internet*. São Paulo: Aduaneiras, 2006, p. 651).

21. No mesmo sentido opina Paulo Nader, que considera inviável impor essa conduta aos provedores, “pois tornaria extremamente complexa a organização de meios para a obtenção dos resultados exigidos, além de criar pequenos órgãos de censura” (Curso de direito civil, vol. VII, 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010, p. 385).

22. Exigir dos provedores de conteúdo o monitoramento das informações que veiculam traria enorme retrocesso ao mundo virtual, a ponto de inviabilizar serviços que hoje estão amplamente difundidos no cotidiano de milhares de pessoas, como é

Superior Tribunal de Justiça

justamente o caso dos *blogs* cuja dinâmica de funcionamento, repise-se, exige sua rápida e constante atualização. A medida, portanto, teria impacto social e tecnológico extremamente negativo.

23. Por todos esses motivos, não vejo como obrigar a GOOGLE a realizar a prévia fiscalização do conteúdo das informações que circulam no ORKUT.

2.2. A obrigação de exclusão posterior.

24. Resta, porém, analisar a viabilidade de um controle *a posteriori*, ou seja, a possibilidade e a legalidade de se impor aos provedores de conteúdo o dever de remover mensagens já postadas, cuja potencial ofensividade lhes seja posteriormente comunicada.

25. Nesse aspecto, não parece razoável deixar a sociedade desamparada frente à prática, cada vez mais corriqueira, de se utilizar a *web* como artifício para a consecução de atividades ilegais. Antonio Lindberg Montenegro bem observa que “a liberdade de comunicação que se defende em favor da Internet não deve servir de passaporte para excluir a ilicitude penal ou civil que se pratique nas mensagens por ela transmitidas” (*A Internet em suas relações contratuais e extracontratuais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 174).

26. Trata-se de questão global, de repercussão internacional, que tem ocupado legisladores de todo o mundo, sendo possível identificar, no direito comparado, a tendência de isentar os provedores de serviço da responsabilidade pelo monitoramento do conteúdo das informações veiculadas em seus *sites*.

27. Os Estados Unidos, por exemplo, alterou seu *Telecommunications Act*, por intermédio do *Communications Decency Act*, com uma disposição (47 U.S.C. § 230) que isenta provedores de serviços na Internet pela inclusão, em seu *site*, de informações encaminhadas por terceiros.

28. De forma semelhante, a Comunidade Europeia editou a Diretiva

Superior Tribunal de Justiça

2000/31, cujo art. 15, intitulado “ausência de obrigação geral de vigilância”, exime os provedores da responsabilidade de monitorar e controlar o conteúdo das informações de terceiros que venham a transmitir ou armazenar.

29. Contudo, essas normas não livram indiscriminadamente os provedores de responsabilidade pelo tráfego de informações em seus *sites*. Há, como contrapartida, o dever de, uma vez ciente da existência de mensagem de conteúdo ofensivo, retirá-la imediatamente do ar, sob pena, aí sim, de responsabilização.

30. Aliás, em relação especificamente à proteção da propriedade intelectual, os Estados Unidos editaram o *DMCA – Digital Millennium Copyright Act* (Lei dos Direitos Autorais do Milênio Digital), tendo por objeto não apenas a violação direta de direitos autorais em ambiente virtual, mas também a produção e distribuição de tecnologia digital que permita burlar medidas de proteção desses direitos. O DMCA introduziu o procedimento denominado *notice and takedown*, consistente num mecanismo de retirada (*takedown*), pelo provedor de Internet, de conteúdos que violem direitos autorais, a partir da notificação (*notice*) da parte interessada ou em cumprimento a ordem judicial.

31. Realmente, este parece ser o caminho mais coerente. 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.

32. Patrícia Peck comunga dessa ideia e apresenta exemplo que se amolda perfeitamente à hipótese dos autos. 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:

Superior Tribunal de Justiça

Saraiva, 2010, p. 401).

33. Dessarte, obtemperadas as peculiaridades que cercam a controvérsia, é razoável que, uma vez notificado acerca do uso indevido de determinada logomarca, o provedor de conteúdo 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.

34. Não se ignora a ressalva feita pela GOOGLE neste e em outros processos quanto ao enorme volume de pedidos e ordens de remoção recebidos diariamente, mas essa circunstância apenas confirma a situação de absoluto descontrole na utilização abusiva dos *sites* de relacionamento social e de outros meios de comunicação virtual, reforçando a necessidade de uma resposta rápida e eficiente.

35. 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 *post* ou página ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso.

36. Nem se diga que a exclusão de textos ou imagens somente poderia se efetivar mediante prévia determinação judicial, sob pena de se obrigar os provedores de conteúdo a exercer juízos subjetivos de valor.

37. Embora esse procedimento possa eventualmente violar direitos daqueles cujos *posts* venham a ser indevidamente suprimidos, ainda que em caráter temporário, essa violação deve ser confrontada com os danos advindos da divulgação de mensagens ofensivas, sendo certo que, sopesados os prejuízos envolvidos, prevalece a necessidade de proteção da dignidade e da honra dos que navegam na rede.

38. 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 *post* venha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve

Superior Tribunal de Justiça

possível, dar uma solução final para o caso, confirmando a remoção definitiva da mensagem de conteúdo ofensivo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-o no ar, adotando, nessa última hipótese, as medidas contratuais e legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar.

39. Aliás, a política de uso do próprio ORKUT, aplicável a todos os seus usuários, já disponibiliza canais para o registro de práticas dessa natureza, certificando que, “se você acredita que alguém está violando nossas políticas de conteúdo clique em denunciar abuso do lado esquerdo da página do perfil ou comunidade em questão. Se você clicar em 'denunciar abuso', nós analisaremos a sua denúncia e tomaremos as medidas adequadas”.

40. Na hipótese específica de direitos autorais, o *site* informa que “nós responderemos a denúncias claras de infração”, salientando que “você não deve postar material protegido por direitos autorais em seus perfis ou suas comunidades. O ORKUT segue a *Digital Millennium Copyright Act* (DMCA, lei federal norte-americana para a proteção dos direitos autorais) e o conteúdo será removido se recebermos uma reivindicação formal de direitos autorais”.

41. A partir desses procedimentos, a GOOGLE ressalva que “conteúdos questionáveis ou anúncios de terceiros poderão ser removidos pela equipe do ORKUT sem aviso prévio” e esclarece que “dentro de quinze dias após o recebimento da sua denúncia, nossa equipe enviará uma mensagem para o endereço de e-mail associado à sua conta do ORKUT informando somente você sobre a nossa decisão” (disponível em: <https://support.google.com/orkut/answer/16198?hl=pt-BR>).

42. Constata-se, pois, que a GOOGLE já se irroga contratualmente o direito de realizar uma averiguação a *posteriori* e vinculada, a pedido de pessoa certa e identificada que se sentir ofendida por *post*, independentemente de prévia notificação ao titular do respectivo perfil no ORKUT.

43. Vale dizer, no ato de adesão do usuário ao ORKUT, ele firma com a GOOGLE um acordo particular que autoriza expressamente o provedor a, mediante

Superior Tribunal de Justiça

provocação, exercer um juízo discricionário, equiparando-o a uma espécie de mediador ou árbitro, com poderes para decidir se determinado conteúdo ou conta devem ou não ser mantidos ativos.

44. Embora reconhecido o dever da GOOGLE de providenciar a exclusão de *posts* no ORKUT a partir de simples notificação de usuários – portanto sem a necessidade de ordem judicial – o pedido de remoção deve ser certo e determinado, isto é, deve vir acompanhado de dados que permitam a identificação exata do conteúdo reputado ilegal e/ou ofensivo.

45. Em outras palavras, o usuário deve informar o respectivo URL (sigla que corresponde à expressão *Universal Resource Locator*, que em português significa localizador universal de recursos. Trata-se de um endereço virtual, isto é, diretrizes que indicam o caminho até determinado *site* ou página na Internet) da página na qual se encontra o conteúdo que se considera lesivo.

46. Isso porque, o atual estágio de avanço tecnológico na área da ciência da computação, notadamente no ramo da inteligência artificial, não permite que computadores detenham a capacidade de raciocínio e pensamento equivalente à do ser humano. Vale dizer, ainda não é possível que computadores reproduzam de forma efetiva faculdades humanas como a criatividade e a emoção. Em síntese, os computadores não conseguem desenvolver raciocínios subjetivos, próprios do ser pensante e a seu íntimo. Não obstante possuam notável capacidade de processamento, respondem apenas a comandos objetivos.

47. Sendo assim, não há como delegar a máquinas a incumbência de dizer se um determinado vídeo possui ou não conteúdo ilícito, muito menos se esse conteúdo é ofensivo a determinada pessoa.

48. Acrescente-se, por oportuno, que nem mesmo a imposição de parâmetros objetivos para a localização de determinados conteúdos se mostraria eficaz.

49. Não se pode ignorar, nesse aspecto, que, além de serem criados

Superior Tribunal de Justiça

diariamente inúmeros perfis no ORKUT, são também inseridos milhares de *posts*, sendo certo que, diferentemente das máquinas, o ser humano é criativo e sagaz, de sorte que encontraria meios de burlar esses critérios, por intermédio da utilização de termos ou expressões semelhantes ou equivalentes que, repise-se, não serão identificadas pela limitada capacidade de raciocínio dos computadores.

50. Nomes, por exemplo, podem ser escritos de diversas formas – com supressão ou acréscimo de letras ou utilização de outros caracteres – de modo a não ser identificado e bloqueado pelo sistema.

51. O mesmo raciocínio se aplica ao próprio conteúdo das imagens, como logotipos, que pode ser livremente editado, modificando suas características originais.

50. Não bastasse isso, há de se ter em mente que essa forma de censura poderá resultar no bloqueio indevido de outros *posts*, com conteúdo totalmente lícito. Determinadas palavras, expressões ou imagens podem ser utilizadas em sentidos ou contextos absolutamente diferentes. Ao impedir, por exemplo, a inclusão de textos contendo a palavra pedofilia, estar-se-á obstando não apenas a circulação de imagens ofensivas e ilegais, mas também de reportagens e entrevistas de cunho educativo e jornalístico.

54. Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na *web*, reprimir o direito da coletividade à informação e à livre manifestação do pensamento.

55. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelos arts. 5º, IV e IX, e 220 da CF/88, sobretudo considerando que a Internet é, hoje, veículo essencial de comunicação de massa.

56. Aliás, medidas dessa natureza produziriam outro efeito negativo.

57. É sabido que boa parte dos usuários de computador se motiva pelo desafio de superar os obstáculos criados pelo sistema. São os chamados *hackers* – técnicos em informática que se dedicam a conhecer e modificar dispositivos, programas e

Superior Tribunal de Justiça

redes de computadores, buscando resultados que extrapolam o padrão de funcionamento dos sistemas – que invariavelmente conseguem contornar as barreiras que gerenciam o acesso a dados e informações.

58. Dessa maneira, a imposição de obstáculos que se limitam a dificultar o acesso a determinado conteúdo findaria por incentivar a ação de *hackers* no sentido de facilitar a disseminação das imagens cuja divulgação se pretende restringir.

59. Em síntese, por mais que os provedores de conteúdo possuam sistemas e equipamentos altamente modernos, capazes de processar enorme volume de dados em pouquíssimo tempo, suas ferramentas serão incapazes de identificar conteúdos reputados violadores dos direitos da personalidade, tampouco de bloquear de forma efetiva e segura determinados conteúdos específicos, ainda que mediante utilização de parâmetros objetivos.

60. Por todos esses motivos, sem os URL's, o provedor de conteúdo não consegue excluir com eficiência um determinado *post* do seu *site*, impedindo-o, por conseguinte, de dar pleno cumprimento ao pedido de remoção e assegurar a eficácia da medida ao longo do tempo.

3. Conclusão.

61. Em suma, pois, tem-se que os provedores de conteúdo, notadamente de *sites* de relacionamento social: (i) não respondem objetivamente pela inserção de *posts* ofensivos ou violadores de direitos autorais; (ii) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo dos *posts* inseridos nos perfis ou comunidades; e (iii) devem, assim que tiverem conhecimento inequívoco da existência de *post* reputado ilegal e/ou ofensivo a direito autoral, removê-lo preventivamente no prazo máximo de 24 horas, até que tenham tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações do denunciante, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o *post* ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso, sob pena de responderem solidariamente com o autor

Superior Tribunal de Justiça

direto do dano em virtude da omissão praticada.

62. Ainda que não ideais, certamente incapazes de conter por completo a utilização da rede para fins nocivos, a solução ora proposta se afigura como a que melhor equaciona os direitos e deveres dos diversos *players* do mundo virtual.

63. Na análise de Newton De Lucca, “a implementação de medidas drásticas de controle de conteúdos na Internet deve ser reservada para casos extremos, quando estiver presente manifesto interesse público e desde que ponderado o potencial prejuízo causado a terceiros, não havendo de ser adotada nas demais hipóteses, principalmente quando se tratar de interesse individual, salvo em situações absolutamente excepcionais, que representarão exceções raríssimas” (op. cit., p. 400).

64. As adversidades indissociáveis da tutela das inovações criadas pela era digital dão origem a situações cuja solução pode causar certa perplexidade. Há de se ter em mente, no entanto, que a Internet é reflexo da sociedade e de seus constantes avanços. Se, ainda hoje, não conseguimos tutelar com total equidade direitos seculares e consagrados, seria utópico contar com resultados mais eficientes nos conflitos relativos à rede mundial de computadores.

4. A hipótese dos autos.

65. A AUTOMAX interpôs a presente ação objetivando compelir a GOOGLE a suprimir do ORKUT conteúdo que, além de ser supostamente ofensivo à sua imagem e honra objetiva, utilizava indevidamente a sua logomarca.

66. De acordo com a sentença, integralmente mantida pelo TJ/MG, o texto publicado no ORKUT “constitui mera crítica desfavorável aos serviços prestados pela autora, retratando a simples opinião pessoal do subscritor”. A decisão consigna, ainda, que “a comunidade 'enganado pela Automax' possui apenas um membro, qual seja, o próprio usuário criador”, salientando que “inexistem provas ou mesmo indícios de que a veiculação (temporária, posto que já excluída) da logomarca e o conteúdo do texto

Superior Tribunal de Justiça

aludido tenham acarretado qualquer dano patrimonial ou moral à autora” (fl. 176, e-STJ).

67. Diante disso, acolhe apenas em parte os pedidos iniciais, limitando-se a determinar à GOOGLE que exclua do *site* de relacionamentos ORKUT a logomarca da recorrida.

68. A GOOGLE sustenta que, da forma geral como posta, a decisão lhe impõe obrigação impossível de ser cumprida, na medida em que “não possui meios de monitorar o ORKUT na busca de conteúdos contendo a logomarca da recorrida”, destacando que isso implicaria “fiscalizar todo o conteúdo que trafega pela Internet em seus servidores, o que se afigura desproporcional e desprendido da realidade fática, eis que impossível o monitoramento dos bilhões de conteúdos inseridos em seus servidores” (fl. 340, e-STJ).

70. O TJ/MG, porém, afirma que, “no caso de uma empresa de Internet de grande porte, presume-se que seja sabedora da existência de mensagem ofensiva tão logo tenha sido postada em seu ambiente virtual, independentemente de indicação por parte do ofendido” (fl. 262, e-STJ).

71. Do quanto exposto nos itens anteriores, conclui-se que, de fato, não há como impor à GOOGLE o dever de prévia fiscalização de todo o conteúdo postado em seus *sites*.

72. Cabe ao interessado informar especificamente o URL da página que reputa lesiva, apontando a ilegalidade praticada, a partir do que estará a GOOGLE obrigada a excluir o respectivo conteúdo.

73. Foi exatamente o que ocorreu em relação à comunidade “enganado pela Automax”, tendo o URL da respectiva página sido indicado na exordial, propiciando a sua remoção pela GOOGLE.

74. Dessa forma, o acórdão recorrido há de ser parcialmente reformado, para estabelecer que a obrigação de fazer imposta à GOOGLE, consistente em suprimir conteúdo postado no ORKUT que veicule indevidamente a logomarca da recorrida, somente se torne exigível após a sua comunicação. A remoção deverá ocorrer no prazo

Superior Tribunal de Justiça

máximo de 24 horas, contado da indicação, pela AUTOMAX, do URL da página em que estiver ocorrendo a violação do seu direito autoral.

75. Fica mantida a multa cominatória fixada pelo Juiz singular, de R\$1.000,00 ao dia limitada a R\$50.000,00, sem prejuízo de oportuna revisão, conforme faculta o art. 461, § 6º, do CPC.

Forte nessas razões, DOU PROVIMENTO ao recurso especial para, reformando o acórdão recorrido, condenar a GOOGLE a proceder à exclusão dos *posts* que venham a ser reputados ofensivos à logomarca da recorrida. A remoção deverá ocorrer no prazo máximo de 24 horas, contado da indicação, pela AUTOMAX, do URL da página em que se encontrar o mencionado *post*, sob pena de incidência de multa diária R\$1.000,00, por hora limitada a R\$50.000,00.

Não tendo havido modificação substancial na parcela de êxito de cada parte na ação, fica mantida a verba sucumbencial fixada pelas instâncias ordinárias.