

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE DIREITO “PROFESSOR JACY DE ASSIS”**

ROCKY ROSA NETO

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO EM VIRTUDE DE ATOS DE TERCEIROS**

Uberlândia - MG
2023
ROCKY ROSA NETO

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO EM VIRTUDE DE ATOS DE TERCEIROS**

**Projeto de pesquisa apresentado para a
disciplina de Trabalho de Conclusão de
Curso – Artigo Científico, do curso de
Direito mantido pela Faculdade de Direito
– FADIR, da Universidade Federal de
Uberlândia, sob a orientação do(a) Prof.
Dr. Almir Garcia Fernandes**

**Uberlândia - MG
2023
ROCKY ROSA NETO**

Ficha Catalográfica Online do Sistema de Bibliotecas da UFU
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

R788 2023	<p>Rosa Neto, Rocky, 1998- A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM VIRTUDE DE ATOS DE TERCEIROS [recurso eletrônico] / Rocky Rosa Neto. - 2023.</p> <p>Orientador: Almir Garcia Fernandes. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Uberlândia, Graduação em Direito. Modo de acesso: Internet. Inclui bibliografia.</p> <p>1. Direito. I. Fernandes, Almir Garcia, 1975- (Orient.). II. Universidade Federal de Uberlândia. Graduação em Direito. III. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU: 340</p>
--------------	---

Bibliotecários responsáveis pela estrutura de acordo com o AACR2:
Gizele Cristine Nunes do Couto - CRB6/2091
Nelson Marcos Ferreira - CRB6/3074

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM VIRTUDE DE ATOS DE TERCEIROS

Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de artigo científico, apresentado ao Colegiado do Curso de Direito da Universidade Federal de Uberlândia - UFU, como requisito parcial para obtenção de bacharel em direito.

Aprovado com média: _____

Prof. Almir Garcia Fernandes

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM VIRTUDE DE ATOS DE TERCEIROS

RESUMO: O presente trabalho busca analisar criticamente as limitações impostas pelo Marco Civil da Internet à responsabilidade civil dos provedores de aplicações para internet, demonstrando a necessidade de uma nova regulamentação, em razão dos riscos que estas plataformas criam, bem como a possibilidade de mitigação da referida norma para aplicação da legislação privada e, sobretudo, do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Constituição Federal e por meio da teoria do Diálogo das Fontes. O desenvolvimento inicia-se demonstrando os riscos das redes sociais, embasados por estudos científicos, passando por uma análise da legislação vigente e, por fim, demonstra uma perspectiva de mitigação da limitação da responsabilidade civil dos provedores de aplicações para internet.

Palavras - chave: Responsabilidade Civil. Constituição. Direito do Consumidor. Diálogo das Fontes. Bolha Social. Fake News. Polarização.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES DE INTERNET NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM VIRTUDE DE ATOS DE TERCEIROS

ABSTRACT: This present work seeks to critically analyze the limitations imposed by the Brazilian Internet Civil Framework on the civil liability of Internet application providers, demonstrating the need for new regulations due to the risks these platforms create, as well as the possibility of mitigating said framework to apply private legislation and, above all, the Consumer Protection Code, in accordance with the Federal Constitution and through the theory of Dialogue of Sources. The development begins by demonstrating the risks of social networks, supported by scientific studies, followed by an analysis of the current legislation, and finally presents a perspective on mitigating the limitation of civil liability for Internet application providers.

Keywords: Civil Liability. Constitution. Consumer Rights. Dialogue of Sources. Social Bubble. Fake News. Polarization.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1. BOLHA SOCIAL E O RISCO À PLURALIDADE DE OPINIÕES	7
2. DA PROTEÇÃO DADA AO USUÁRIO, AFASTADA PELO MARCO CIVIL DA INTERNET:	11
2.1 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	11
2.2 CÓDIGO CIVIL: TEORIA DO RISCO	13
3. DIÁLOGO DAS FONTES: POSSÍVEL MITIGAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS	20

INTRODUÇÃO

Este trabalho propõe-se a demonstrar a necessidade de se ampliar a responsabilidade civil dos provedores de aplicações na *internet*, com foco nas plataformas de redes sociais, pelos atos ilícitos desmoralizantes e difamatórios cometidos por seus usuários, pautada no princípio da reparação integral do dano e da proteção ao consumidor.

Primeiramente, é necessário destacar que, via de regra, a responsabilidade civil dos provedores de internet por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, é condicionada à omissão da plataforma, após decisão judicial, em tornar o conteúdo infringente indisponível (art. 19, Lei 12.965/2014).

Todavia, conforme demonstrado no presente trabalho, a referida previsão não pode ser interpretada aquém do restante do ordenamento jurídico, principalmente em relação à Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de tornar letra morta estes dispositivos, principalmente levando-se em conta todo o desenvolvimento da matéria consumerista.

O desenvolvimento do presente trabalho está fundamentalmente embasado sobre arcabouço que ainda é pouco conhecido pela área jurídica de forma geral, por se tratar de conhecimento mais restrito aos profissionais da área de tecnologia e marketing digital: o algoritmo por trás das grandes plataformas.

Embora muito se fale sobre a grande influência na sociedade pela forma como as redes sociais são construídas, pouco é efetivamente e cientificamente demonstrado. Assim, por se tratar de um trabalho que objetiva ser o mais técnico possível, para além de conjecturas, será pautado, sobretudo, em artigos científicos,

a fim de demonstrar que, embora seja contra intuitivo, a defesa da liberdade de pensamento e expressão requer que sejam as redes regulamentadas.

2. BOLHA SOCIAL E O RISCO À PLURALIDADE DE OPINIÕES

Bolhas sociais é o termo utilizado para se referir a grupos de pessoas com opiniões e comportamentos semelhantes dentro de uma rede social que possuem suas interações, via de regra, limitadas para com os membros da bolha. São construídas pelos algoritmos das plataformas que visam fornecer uma experiência personalizada para cada usuário, a fim de aumentar seu engajamento e tempo de uso das aplicações.

Uma das ferramentas de grande influência para a formação das bolhas sociais é o algoritmo de recomendação de conteúdo. Este procede com a análise do comportamento dos usuários, como os posts, comentários e compartilhamentos, utilizando, posteriormente, esses dados para sugerir conteúdo semelhante.

A título de exemplo, se um usuário gosta de conteúdos relacionados aos filmes e quadrinhos da Marvel, interagindo com esses sempre que aparecem em sua tela, o algoritmo passará a sugerir mais publicações semelhantes, bem como fomentar a interação deste usuário com pessoas que também se interessam pelo mesmo tema.

Outra técnica usada pelos algoritmos que culmina na formação das bolhas sociais é a segmentação de público-alvo. Qualquer um que deseja anunciar algum produto, ou aumentar o engajamento de alguma publicação, pode usar informações demográficas e comportamentais para exibir anúncios exclusivos para determinados grupos de usuários, filtrados por meio de diversos critérios. Na prática, isso significa que os usuários podem ser expostos a diferentes tipos de anúncios com base em suas características pessoais.

Essas características dos algoritmos conduzem a um afinamento das informações que são apresentadas a cada pessoa, podendo fazer com que os

usuários vejam majoritariamente conteúdos que confirmem suas crenças¹ e pontos de vista, limitando a exposição a opiniões divergentes.²

Todos já passaram pela experiência de se depararem com diversas propagandas de um produto em sua rede social, após pesquisarem ou falarem sobre este. Isso ocorre em razão do que foi aqui mencionado, a plataforma sabe do interesse do usuário por aquele produto, por meio do comportamento anterior deste, veiculando, assim, diversos conteúdos que contém aquele produto à timeline do usuário.

Assim, como mencionado, as empresas de mídia social incentivam ativamente a preferência por pontos de vista semelhantes aos já mantidos por um usuário para aumentar a receita publicitária.

Os sistemas de recomendação conectam os usuários com informações que já correspondem às suas crenças atuais, e os algoritmos podem prever qual publicação cada usuário é mais provável de interagir e exibi-la no topo do feed de notícias.

É preciso entender que é por meio das bolhas sociais que as plataformas de rede social usam o desejo humano de confirmar as próprias crenças (viés de confirmação³), mostrando informações que já se alinham com as perspectivas dos usuários.

Esta segregação da sociedade em bolhas, junto a natureza humana do viés de confirmação, fomenta a radicalização das opiniões em cada uma, tornando as pessoas menos aptas a tolerarem opiniões divergentes⁴. Em uma sociedade democrática, este fato é extremamente prejudicial ao debate de ideias, tendo em vista que é como se houvesse diversas realidades paralelas⁵, coibindo, pois, o diálogo, uma vez que as ideias de um grupo encontram resistência ao tentarem adentrar nos limites de outro.

¹ Pariser, Eli. 2011. *The filter bubble: What the internet is hiding from you*. London, UK: Penguin.

² Chitra, Uthsav; & Musco, Christopher. Analyzing the Impact of Filter Bubbles on Social Network Polarization. New York, *Proceedings of the 13th International Conference on Web Search and Data Mining*.(2020).

³ Catalogue of Bias Collaboration. Spencer EA, Heneghan C. Confirmation bias. In: *Catalogue Of Bias 2018*. www.catalogueofbiases.org/biases/confirmationbias.

⁴ Sergeant, Philip, and Caroline Tagg. 2019. "Social media and the future of open debate: a user-oriented approach to facebook's filter bubble conundrum." *discourse, context & media* 27: 41-48.

⁵ Pariser, Eli. 2011. *The filter bubble: What the internet is hiding from you*. London, UK: Penguin.

A dissertação do Christophe Matthieu⁶ é esclarecedora em demonstrar como o direcionamento personalizado de conteúdo traz grandes impactos ao comportamento dos usuários, pois, traz um exemplo real de como isso ocorreu, pela adoção do Facebook, em 2018, desta funcionalidade.

Como demonstrado, houve um claro aumento no engajamento na plataforma após a implementação do novo programa, mas também houve um aumento de publicações com teor mais sensacionalista, fomentando a criação de *fake news*.

À medida em que as bolhas vão se formando, que as ideias vão se antagonizando, cada grupo passa a ver a realidade sob determinada perspectiva, fundamentada por conteúdo específico (aqueles que só chegam ao conhecimento de determinada bolha, vez que as informações não compatíveis com a preferência de cada bolha são afastadas⁷) ou conteúdos comuns interpretados sobre a ótica do grupo (de abrangência nacional ou internacional, cuja causa ou consequência é interpretada da forma que mais convém ao grupo, em razão da diferença de conteúdo específico que chegam a cada bolha).

Essa diferença de permeabilidade de conteúdo, em razão da preterição de cada bolha, é bem demonstrada em diversas situações, como nas eleições de 2018 e 2022, em que, a depender das preferências do eleitor, havia muito mais conteúdo favorável em sua timeline sobre o candidato “A” ou “B”, ao passo em que o da oposição era fortemente rechaçado nas matérias, sendo que esta situação se invertia ao se visualizar a plataforma de um eleitor com preferências opostas.

Como consequência, têm-se uma forte polarização da sociedade, dificultando o diálogo entre as partes do todo, afinal, como já mencionado, é como se cada parte vivesse em uma realidade paralela.

Este aumento da polarização, também incrementa o discurso de ódio dentro e fora das redes sociais, tendo em vista que, como mencionado, as opiniões reverberadas sem contraste de ideias tendem a radicalizar.

Um exemplo desse extremismo também pode ser retirado da eleição de 2022, vez em que houve um aumento de 874% dos casos de xenofobia contra pessoas vindas do nordeste do Brasil, se comparado à 2021. Esse fato se deu em razão da

⁶ MARRET, C. The impact of social media on the polarization of the political debate: three case studies in the European context. Dissertação (Mestrado), Instituto de Relações Internacionais. Universidade de São Paulo. São Paulo. 93 p, 2021

⁷ : MIN Y, Jiang T, Jin C, Li Q, Jin X. 2019 Endogenetic structure of filter bubble in social networks. R. Soc. open sci. 6: 190868. <http://dx.doi.org/10.1098/rsos.190868>

forte associação das pessoas desta região como apoiadoras do então presidente Luiz Inácio Lula da Silva, tornando-as alvo da oposição ⁸.

Ainda, este fenômeno dificulta por parte de seus usuários a identificação do que é verdade e o que é inverídico, uma vez que, como mencionado, cada bolha possui sua própria realidade e, pelo viés de confirmação, cada realidade tende a aceitar como mais verídico aquilo que lhe convém.

Ou seja, na prática o usuário de uma rede social tende a acreditar muito mais nas informações advindas daquele amigo, familiar ou personalidade pública que compartilha de seus valores do que uma pessoa fora da sua bolha, favorecendo a disseminação de *fake news*.

Por fim, é necessário fazer uma ressalva. Em que pese tudo o que foi dito sobre os algoritmos de segregação das *Big techs*, bem como a formação de bolhas sociais e sua influência no fomento à polarização e desinformação, o fator crucial para que os algoritmos tragam esta consequência é a própria natureza do ser humano⁹, que busca se aproximar de pessoas semelhantes e cria resistência à ideias divergentes¹⁰.

Portanto, o que as redes sociais fazem é fomentar este aspecto da sociabilidade humana, a fim de aumentar o tempo de interação de seus usuários em suas plataformas, o engajamento em publicações e a eficiência das publicidades. Enfim, trata-se de uma forma pela qual estas empresas tentam maximizar o próprio lucro.

Sendo assim, da mesma forma que nosso ordenamento prevê regulamentos e sanções para todas atividades de risco que geram lucro, também deve ser feito para os provedores de aplicações para *internet*. Todavia, o art.19, da Lei 12.965/2014, restringiu a responsabilidade civil dos provedores de *internet* por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, condicionando à omissão da plataforma, após decisão judicial, em tornar o conteúdo infringente indisponível (art. 19, Lei 12.965/2014).

⁸ DENÚNCIAS de crimes de discurso de ódio e de imagens de abuso sexual infantil na internet têm crescimento em 2022. [S. l.], 7 fev. 2023. Disponível em: <https://new.safernet.org.br/content/denuncias-de-crimes-de-discurso-de-odio-e-de-imagens-d-e-abuso-sexual-infantil-na-internet#>. Acesso em: 3 maio 2023.

⁹ MARRET, C. The impact of social media on the polarization of the political debate: three case studies in the European context. Dissertação (Mestrado), Instituto de Relações Internacionais. Universidade de São Paulo. São Paulo. 93 p, 2021.

¹⁰ Catalogue of Bias Collaboration. Spencer EA, Heneghan C. Confirmation bias. In: Catalogue Of Bias 2018. www.catalogueofbiases.org/biases/confirmationbias.

Logo, em que pese estas plataformas fomentarem a segregação, polarização e disseminação de notícias falsas a fim de obterem lucros, nenhuma dessas, por mais que venham a trazer diversas consequências negativas tanto para indivíduos quanto para o país como um todo, poderá ser responsabilizada para além das limitadíssimas restrições do Marco Civil da *Internet*.

3. DA PROTEÇÃO DADA AO USUÁRIO, AFASTADA PELO MARCO CIVIL DA INTERNET:

3.1 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Primeiramente, é imprescindível recordar que o consumidor possui suas garantias protegidas constitucionalmente. O poder constituinte originário elevou os direitos do consumidor à categoria dos direitos fundamentais, estando expressamente previstos no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, **a defesa do consumidor**;[grifei].

Tal era a importância dada ao consumidor à luz da Constituição que o legislador constituinte previu a criação do Código de Defesa do Consumidor em até 120 dias da promulgação da carta magna (art. 48, do ADCT-CF/1988), incluindo a defesa do consumidor como princípio norteador da própria ordem econômica do país (art. 170, V, CF).

De acordo com Eros Roberto Grau, antigo membro do Supremo Tribunal Federal, a proteção dada pelo Estado ao consumidor é fundamentalmente um meio instrumental destinado a neutralizar o abuso do poder econômico, que prejudica as pessoas e seus direitos ao desenvolvimento e a uma existência digna e justa.¹¹

¹¹ GRAU, Eros, “A Ordem Econômica na Constituição de 1988”, p. 272, item nº 115, 6ª ed., São Paulo:, Malheiros, 2001.

Em outras palavras, em razão da nova proteção constitucional dada ao consumidor, para que o direito privado brasileiro seja interpretado conforme a norma fundamental, deverá o ser sempre em favor, portanto, do consumidor, estendendo-se este molde também ao legislativo.¹²

Merece destaque, para os fins pertinentes a este trabalho, o tratamento que o CDC dá à responsabilidade civil dos fornecedores de produtos ou serviços, aqui se encaixando os provedores de aplicações para a *internet*, uma vez que a jurisprudência pátria vem reconhecendo a relação de consumo entre as redes sociais e seus usuários nos diversos tribunais do país. (REsp: 1.300.161 RS, STJ - REsp: 1352053, TJ-MG - AC: 50295178420228130024, TJ-GO 50239001020218090051, TJ-RJ - AI: 00724544620188190000, TJ-SP - AC: 10538536320218260100, dentre outros).

Primeiramente, é necessário afastar a clássica dicotomia entre responsabilidade contratual e aquiliana, uma vez que o direito consumerista sequer menciona tal divisão, unificando, pois, ambos os institutos (Benjamin et al, 2021).

Posto isto, nos termos do art. 14, do CDC, a responsabilidade civil do fornecedor de serviço por defeitos na prestação dos serviços é objetiva, “independente da existência de culpa”, devendo o consumidor comprovar tão somente o nexo causal - ônus este que pode ser invertido em razão da verossimilhança das alegações do consumidor, de sua hipossuficiência ou quando se tratar de defeito do produto ou informação inadequada sobre seu uso e risco.

A falha na prestação de serviço, da qual origina-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, pode decorrer pelo não oferecimento da segurança da qual o consumidor médio normalmente esperaria, ou pela falta de informação adequada sobre sua fruição e riscos.

O vício por informação inadequada sobre uso e risco, assim chamado “defeito de comercialização” é, em suma, todo serviço comercializado no qual o fornecedor deixa de apresentar dados importantes sobre o uso adequado, riscos inerentes e demais características relevantes, há a inobservância do dever de informar, acarretando na responsabilidade objetiva pelos danos daí decorrentes.

Ainda, para além de sua ruptura ser um pré-requisito para a responsabilização objetiva do fornecedor, o consumidor possui direito subjetivo à informação, na forma do art. 6º, do CDC, buscando concretizar a igualdade material

¹² BENJAMIN, Antonio Herman V. et al. Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

no âmbito da relação consumerista, compensando o lado do consumidor, hipossuficiente em face do fornecedor.

Para além disso, muitos casos extrapolam os riscos que se podem esperar da utilização das redes, como a desinformação generalizada no auge da pandemia do Covid-19, na qual diversos tratamentos sem eficácia comprovada se espalharam pelas redes, ao passo em que a vacina era desacreditada, ou os diversos casos de “cancelamento” de pessoas, que em razão de algum boato ou evento verídico têm sua honra arrasada, em razão do alcance que as críticas a ela vinculadas ganham nas redes sociais.

3.2 CÓDIGO CIVIL: TEORIA DO RISCO

Em relação aos provedores de aplicações para a *internet*, a legislação privada também traz instituto perfeitamente aplicável diante do raciocínio desenvolvido dentro deste trabalho, ou seja: a responsabilidade civil objetiva em razão do risco da atividade.

Primeiramente, é necessário introduzir que o Código Civil traz a responsabilidade civil decorrente da violação de direito alheio que venha a acarretar dano ou abuso de direito próprio, respectivamente art. 186 e art. 187, ambos, gerando o dever de reparar (art. 927, CC).

Ainda, o parágrafo único do art. 927, do Código Civil, abre a possibilidade de se responsabilizar, independente de culpa, o autor do dano quando este exerce atividade que implica, por sua natureza, risco para os direitos de terceiros. Hipótese esta didaticamente apresentada pelo enunciado n° 38, da I Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal:

A responsabilidade fundada no risco da atividade, como prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927, do novo Código Civil, configura-se quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade

Nos termos do enunciado, o risco deve ser excepcional, especial, isto é, acima da normalidade, do padrão das demais atividades.

A doutrina traz diversas categorias dentro da teoria do risco, como o risco proveito, o qual responsabiliza aqueles que buscam benefícios de atividades prejudiciais - baseando-se no princípio de que quem obtém os ganhos também deve suportar os ônus; o risco profissional, que estabelece o dever de indenizar quando o dano decorre diretamente da atividade ou profissão do prejudicado - justificando a reparação de acidentes de trabalho; o risco excepcional, que traz a previsão da obrigação de reparar quando o dano resulta de um risco excepcional, que vai além da atividade comum da vítima, mesmo que estranho ao trabalho habitual e, por fim, o risco criado, que responsabiliza aqueles que, devido à sua atividade ou profissão, criam um perigo, estando obrigados a reparar o dano causado, a menos que comprovem ter adotado todas as medidas adequadas para evitá-lo.¹³

Tendo em vista que os mecanismos aqui citados, criados pelas redes sociais, que culminam na criação das bolhas sociais, possuem como função primordial o aumento do tempo de uso do usuário, bem como a facilidade de veiculação das publicidades ao seu público ideal, visando o crescimento da receita publicitária, a primeira teoria citada, teoria do risco proveito, é a que mais se amolda ao caso, ou seja, a atividade danosa das plataformas de aplicações para a *internet* é justamente a que auferir lucro para elas.

Em outras palavras, como todas as consequências negativas demonstradas no item anterior do presente trabalho decorrem das ferramentas que dispõem tais plataformas para aumentarem a eficiência da sua comercialização de publicidade, do seu meio de auferir renda, poderia-se afirmar que essas tiram proveito da atividade danosa, daí nascendo, sob a perspectiva desta teoria, a responsabilidade civil objetiva - *Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet* (quem auferir o bônus, deve suportar o ônus).

Ante o exposto, diante de uma interpretação sistemática do ordenamento jurídico brasileiro, causa estranheza o dispositivo contido no art. 19, da Lei 12.965.

4. DIÁLOGO DAS FONTES: POSSÍVEL MITIGAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET

¹³ TARTUCE, Flávio. Manual de Direito Civil: volume único. 11. ed. Rio de Janeiro, METODO, 2021.

Tendo em vista que o Marco Civil da *Internet* afasta as diversas possibilidades de responsabilização dos provedores de aplicações para *internet* demonstradas no capítulo anterior, faz-se necessário a menção da teoria do Diálogo das Fontes com o intuito de explorar possíveis mitigações da impossibilidade trazida pela Lei 12965/2014.

Primeiramente, destaca-se que a expressão “Diálogo das Fontes” foi apresentada na Alemanha pelo professor Erik Jayme e trazida ao Brasil pela professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul Claudia Lima Marques. Esta expressão representa o conceito de aplicação simultânea e coerente de diversas leis e fontes do direito privado sob a luz da Constituição Federal, contrapondo-se à clássica visão de “conflito de leis no tempo”.

Introduzindo, na visão clássica, havendo conflito de qual lei deve ser aplicada ao caso concreto, o juiz deve decidir sobre a prevalência de uma ou outra norma ao caso concreto, por meio dos critérios da especialidade, hierarquia e anterioridade. A depender do nível do conflito, a solução viria pela revogação total de uma lei (ab-rogação) ou pela revogação parcial, de algumas de suas normas (derrogação).

Todavia, para a teoria do Diálogo das Fontes, propõe-se a coordenação flexível das normas, ou seja, a aplicação simultânea e complementar das fontes normativas, levando-se em conta os valores constitucionais e os direitos fundamentais, evitando-se, o completo afastamento de determinado dispositivo em função de outro, garantindo-se, assim, a maior efetividade do ordenamento jurídico e da proteção dos direitos dos cidadãos.

Cabe destacar que esta teoria já foi recepcionada pela jurisprudência pátria, havendo julgados do Superior Tribunal de Justiça e de tribunais estaduais que expressamente menciona a aplicação desta teoria, como nos REsp 1.037.759-RJ e REsp 1.330.919-MT, TJRN, AC 2009.010644-0, TJSC, AC 2008.079519-6 e TJSP, AC 4071574/8.

A partir desta teoria, a professora Claudia Lima Marques demonstra três¹⁴ formas de se realizar o diálogo entre as normas a partir da teoria exposta. A primeira se refere à aplicação simultânea de duas leis, servindo uma como base conceitual para a outra, a título de exemplo, os conceitos dos contratos de espécie podem ser extraídos do Código Civil, mesmo em situações de contratos de consumo

¹⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V. et al. Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

Outra forma é a aplicação coordenada de duas leis, uma norma pode complementar diretamente a outra, resultando em um diálogo de complementaridade, ou indiretamente, através de um diálogo de subsidiariedade. O exemplo aqui seria o que ocorre nos contratos de consumo, que também são contratos de adesão, naqueles, em relação às cláusulas abusivas, é possível invocar tanto a proteção dos consumidores estabelecida no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, quanto a proteção dos aderentes prevista no artigo 424 do Código Civil.

Por fim, os diálogos de influências recíprocas sistemáticas surgem quando os conceitos estruturais de uma lei são influenciados pela outra, em uma via recíproca de influência, isto é, uma lei influi na outra.

Desta forma, diante da colisão de duas normas especiais, o Marco Civil da *Internet* e o Código de Defesa do Consumidor, ou de uma norma geral e uma especial, Marco Civil da *Internet* e o Código Civil, a ab-rogação ou derrogação de qualquer uma dessas não seria a forma mais coerente de se resolver o conflito, devendo-se, pois, a fim de preservar de forma mais eficiente os direitos dos usuário, aplicar a teoria do diálogo das fontes.

A jurisprudência brasileira em diversos julgados preza pela aplicação do CDC mesmo diante de situações com normativa especial, orientada pela proteção constitucional ao consumidor, sendo o caso da aplicação do código consumerista, por exemplo, no transporte aéreo e nas relações com instituições bancária, este último, inclusive, sumulado (súmula 297, STJ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

Desta forma, levando-se em consideração tudo o que foi construído no presente trabalho, das consequências fáticas das mecânicas utilizadas pelos provedores de aplicações para a *internet*, das formas de proteção aos usuário que são barradas atualmente pelo art. 19, do Marco Civil da *Internet* e da teoria do diálogo de fontes, fica claro que, de uma perspectiva sistêmica, orientada pela Constituição Federal, a aplicação literal e acrítica do referido dispositivo está em dissonância com o ordenamento jurídico brasileiro.

Uma breve análise das consequências da previsão especial demonstram a discrepância mencionada, uma vez que a limitação da responsabilidade civil dada pelo Marco Civil da *Internet* aos casos analisados neste artigo não só priorizam a

defesa aos grandes conglomerados tecnológicos, como limitam na prática eventual ressarcimento pelos danos ocorridos aos usuários dentro das plataformas.

Como mencionado, atualmente só é possível a responsabilização dos provedores de aplicações de *internet* por atos de terceiro quando, intimados judicialmente por ordem judicial específica, deixam de tomar providências para tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente.

Conseqüentemente, diante de uma ofensa que não se enquadre nas exceções apontadas no art. 21 da mesma lei (divulgação de conteúdo contendo nudez ou atos sexuais) o usuário é obrigado a ingressar no notoriamente lento sistema judicial para cessar o dano - muitas vezes sem sequer conseguir ressarcimento, dada a dificuldade de se localizar o usuário que efetuou a ofensa ou mesmo em razão da insuficiência financeira deste.

A via judicial, cara e burocrática, simplesmente não consegue acompanhar a realidade das redes sociais, extremamente ágil e de amplo alcance. Assim, em síntese, o sistema hoje em vigor possui como única defesa do usuário a repressão ao ato lesivo, que só irá ocorrer após significativo lapso de tempo do início do dano sem que sequer haja garantia de ressarcimento.

Desta maneira, fica evidente a necessidade de criar-se uma nova regulamentação e de, até lá, mitigar a previsão contida no Marco Civil da *Internet*. Nestes termos, recentemente houve um importante julgado que ilustra a discussão em voga, abrindo margem, justamente, para a mitigação aqui visada:

DIREITO CIVIL, INFANTOJUVENIL E TELEMÁTICO. PROVEDOR DE APLICAÇÃO. REDE SOCIAL. DANOS MORAIS E À IMAGEM. PUBLICAÇÃO OFENSIVA. CONTEÚDO ENVOLVENDO MENOR DE IDADE. RETIRADA. ORDEM JUDICIAL. DESNECESSIDADE. PROTEÇÃO INTEGRAL. DEVER DE TODA A SOCIEDADE. OMISSÃO RELEVANTE. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA. 1. O Estatuto da Criança e do Adolescente (art. 18) e a Constituição Federal (art. 227) impõem, como dever de toda a sociedade, zelar pela dignidade da criança e do adolescente, colocando-os a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, com a finalidade, inclusive, de evitar qualquer tipo de tratamento vexatório ou constrangedor. 1.1. **As leis protetivas do direito da infância e da adolescência possuem natureza especialíssima**, pertencendo à categoria de diploma legal que se propaga por todas as demais normas, com a função de proteger sujeitos específicos, ainda que também estejam sob a tutela de outras leis especiais. 1.2. Para atender ao princípio da proteção

integral consagrado no direito infantojuvenil, é dever do provedor de aplicação na rede mundial de computadores (*Internet*) proceder à retirada de conteúdo envolvendo menor de idade - relacionado à acusação de que seu genitor havia praticado crimes de natureza sexual - logo após ser formalmente comunicado da publicação ofensiva, independentemente de ordem judicial. 2. O provedor de aplicação que, após notificado, nega-se a excluir publicação ofensiva envolvendo menor de idade, deve ser responsabilizado civilmente, cabendo impor-lhe o pagamento de indenização pelos danos morais causados à vítima da ofensa. 2.1. **A responsabilidade civil, em tal circunstância, deve ser analisada sob o enfoque da relevante omissão de sua conduta, pois deixou de adotar providências que, indubitavelmente sob seu alcance, minimizariam os efeitos do ato danoso praticado por terceiro, o que era seu dever.** 2.2. Nesses termos, afigura-se **insuficiente a aplicação isolada do art. 19 da Lei Federal n. 12.965/2014, o qual, interpretado à luz do art. 5º, X, da Constituição Federal, não impede a responsabilização do provedor de serviços por outras formas de atos ilícitos, que não se limitam ao descumprimento da ordem judicial** a que se refere o dispositivo da lei especial. 3. Recurso especial a que se nega provimento.(STJ - REsp: 1783269 MG 2017/0262755-5, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 14/12/2021, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/02/2022)[Grifei].

Como se observa, a quarta turma do STJ mitigou a aplicação do art. 19, do Marco Civil da *Internet* por entender que, naquele caso, a proteção especial dada à criança e ao adolescente não se limitava ao descumprimento da ordem judicial, devendo, pois, o provedor de aplicações para a *internet* responder pela sua conduta omissiva.

Neste sentido, tendo em vista que o consumidor também possui proteção especial, esta, inclusive, prevista constitucionalmente, seria possível, dado o caso concreto, mitigar a limitação da responsabilidade das plataformas previstas no Marco Civil de forma análoga ao julgado apresentado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ferramentas utilizadas pelos provedores de aplicações para *internet*, sobretudo os mecanismos de segregação por afinidades, podem causar diversos efeitos colaterais, conforme mencionado. A grande questão gira em torno das chamadas bolhas sociais, assim designados os grupos de pessoas com gostos e ideologias semelhantes, formados nas redes sociais, em que cada usuário possui suas interações limitadas ao escopo deste grupo, isto é, a maior parte das

informações que chegam a cada um destes usuários provém de outro usuário do mesmo grupo e/ou está de acordo com os gostos e crenças compartilhados no âmbito deste.

Como visto, este fato, aliado ao viés de confirmação, característica humana que pode ser resumida como a tendência dos indivíduos de pesquisar, interpretar e aceitar informações que confirmem suas crenças e hipóteses iniciais, tende a criar um ambiente online com ideias cada vez mais radicais em cada bolha, fomentando a polarização social entre bolhas antagônicas.

Este extremismo de ideias junto à polarização, cria um ambiente propício à difusão de fake news - afinal, dentro de cada bolha, informações que estão de acordo com as crenças daquele grupo, mesmo que falsas, vão encontrar um amplo aceite - e de crimes contra a honra.

Estas consequências, todavia, não recebem o devido tratamento pelo ordenamento jurídico brasileiro, seja em parte da limitação no tocante à responsabilidade civil dos provedores de aplicações para *internet*, seja em razão da falta de um regulamento a ser seguido pelas plataformas.

Como demonstrado, o grande problema atualmente gira em torno da previsão contida no art. 19, do Marco Civil da *Internet*, que praticamente afasta a aplicação do ordenamento brasileiro, seja as normas consumeristas, seja o direito privado.

Portanto, o presente trabalho defendeu a mitigação do Marco Civil da *Internet*, para que seja possível a responsabilização dos provedores de aplicações de *internet* por atos ilícitos de terceiros, a depender do caso concreto, em razão da proteção especial dada aos consumidores, aplicando-se para tal fim a teoria dos diálogos de fontes.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V. et al. Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

Catalogue of Bias Collaboration. Spencer EA, Heneghan C. Confirmation bias. In: Catalogue Of Bias 2018. www.catalogueofbiases.org/biases/confirmationbias.

DENÚNCIAS de crimes de discurso de ódio e de imagens de abuso sexual infantil na internet têm crescimento em 2022. [S. l.], 7 fev. 2023. Disponível em: <https://new.safernet.org.br/content/denuncias-de-crimes-de-discurso-de-odio-e-de-imagens-de-abuso-sexual-infantil-na-internet#>. Acesso em: 3 maio 2023.

EMPOLI, Giuliano Da. Os Engenheiros do Caos. 1. ed. São Paulo: Vestígio, 2019.

GILLESPIE, Tarleton. Custodians of the Internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media [edição eletrônica]. New Haven, CT: Yale University Press, 2018. <https://doi.org/10.12987/9780300235029>.

GRAU, Eros, “A Ordem Econômica na Constituição de 1988”, p. 272, item nº 115, 6ª ed., São Paulo:, Malheiros, 2001.

GUEDES, Marcelo. Os impactos do efeito bolha causado pelos algoritmos do Facebook para o direito de resposta. Boletim Científico ESMPU, Brasília, a. 16 – n. 50, p. 67-85 – jul./dez. 2017.

MARRET, C. The impact of social media on the polarization of the political debate: three case studies in the European context. Dissertação (Mestrado), Instituto de Relações Internacionais. Universidade de São Paulo. São Paulo. 93 p, 2021.

MIN Y, Jiang T, Jin C, Li Q, Jin X. 2019 Endogenetic structure of filter bubble in social networks. R. Soc. open sci. 6: 190868. <https://doi.org/10.3139/9783446431164>

MOROZOV, Evgeny. Big Tech: A ascensão dos dados e a morte da política. 1. ed. São Paulo: Ubu, 2018.

PARISER, Eli. 2011. The filter bubble: What the internet is hiding from you. London, UK: Penguin.

SERGEANT, Philip, and Caroline Tagg. 2019. “Social media and the future of open debate: a user-oriented approach to facebook’s filter bubble conundrum.” discourse, context & media 27: 41-48. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2018.03.005>

TARTUCE, Flávio. Manual de Direito Civil: volume único. 11. ed. Rio de Janeiro, METODO, 2021.