

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES EM FACE DOS CONSUMIDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS CONTRATADOS NO AMBIENTE VIRTUAL: A RELEVÂNCIA DO MARCO CIVIL DA INTERNET REGULAMENTADO PELO DECRETO FEDERAL 8.771/2016

THE LIABILITY OF PROVIDERS TO CONSUMERS OF GOODS AND SERVICES PURCHASED ONLINE: THE RELEVANCE OF "MARCO CIVIL DA INTERNET" REGULATED BY FEDERAL DECREE 8771/2016

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA

Doutora em Direito pelo Programa de Pós-Graduação da FDUFB. Professora Adjunta de Direito das Relações de Consumo da FDUFB. Professora do Programa de Pós-Graduação da Faculdade Baiana de Direito. Coordenadora e Supervisora Científica da Associação Baiana de Defesa do Consumidor (ABDECON). Diretora para a Região Nordeste das Associações do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON).
joseane.suzart@outlook.com

Recebido em: 17.08.2016

Aprovado em: 07.11.2016

ÁREA DO DIREITO: Consumidor; Civil

RESUMO: O presente artigo trata da responsabilidade civil dos provedores em face dos consumidores de produtos e serviços contratados no ambiente virtual e da relevância do Marco Civil da Internet, instituído pela Lei 12.965/2014 e regulamentado pelo Decreto Federal 8.771/2016. No primeiro tópico, discorre-se acerca dos fundamentos, princípios e objetivos previstos no mencionado diploma legal, transpondo-se, após, a abordagem para os direitos e garantias dos usuários da rede virtual, destacando-se a proteção do consumidor. Em seguida, expõe-se o conceito de provedor de conexão e de aplicação e os seus deveres quanto à proteção aos registros, dados pessoais e comunicações privadas, conforme disciplinado pelo aludido Decreto. A neutralidade da rede virtual é objeto de análise em tópico específico, salientando-se as situações que

ABSTRACT: This article addresses the liability of providers to consumers of goods and services purchased online as well as the relevance of "Marco Civil da Internet" introduced by Lei 12.965/2014 and regulated by *Decreto Federal* 8.771/2016. In the first section, fundamental principles and objectives of the aforementioned statute are examined. Then, it proceeds to outline the definition of network provider and their duties regarding the protection of personal data and private communication as laid down by the aforesaid *Decreto*. The neutrality of the virtual network is the object of analysis in a specific section, highlighting the situations that allow discrimination of data and traffic degradation with the purpose of maintaining system stability, functionality and security. Finally, it deals with the liability of network providers and applications

permitem a discriminação de dados e a degradação de tráfego, com vistas à manutenção da estabilidade, funcionalidade e segurança do sistema. Por fim, aborda-se a responsabilidade civil dos provedores de conexão e de aplicação com esteio na natureza jurídica do vínculo com o usuário da rede. Conclui-se que, não obstante o Superior Tribunal de Justiça tenha decidido que se aplica a Lei 8.078/1990 a todos os conflitos envolvendo usuários e provedores, em se tratando de contratações tipicamente consumeristas, ou seja, para a aquisição de produtos ou serviços por destinatários finais, a responsabilidade do provedor de aplicação é objetiva e solidária com o fornecedor, não incidindo o art. 19 do Marco Civil da Internet, sendo que, nas querelas virtuais envolvendo os demais usuários, aplicar-se-ão os arts. 18 a 21 deste aparato normativo. Ademais, as inovações albergadas pelo Decreto em tela serão proveitosas para todos os usuários da rede, sendo de inquestionável relevância a atuação conjunta do poder público e da sociedade civil.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade civil – Ambiente virtual – Provedores – Consumidores – Marco Civil da Internet.

based on the legal nature of their link with the network user. We conclude that, even though the *Superior Tribunal de Justiça* has ruled in favor of the application of *Lei* 8.078/1990 to all disputes involving users and providers, that should only be the case for standard consumer contracts, that is, those in which a user acquires a product or service for personal use. Thus, in all other instances, providers should be held accountable based on articles 18 to 21 of "*Marco Civil da Internet*" instead of article 19, which determines full liability. Furthermore, innovations brought in by the *Decreto* will be useful for all users of the network, being of unquestionable importance to the joint efforts of government and civil society.

KEYWORDS: Liability – Virtual environment – Providers – Consumers – Marco Civil da Internet.

*The Web as I envisaged it, we have not seen it yet.
The future is still só much bigger than the past.*

Tim Berners-Lee.

SUMÁRIO: 1. Introdução. 2. O Marco Civil da Internet e a proteção do consumidor. 2.1 Fundamentos, princípios e objetivos do Marco Civil da Internet. 2.2 Direitos e garantias dos usuários da rede virtual. 2.3 Das provisões de conexão e de aplicações de internet. 2.3.1 Da proteção aos registros, dados pessoais e comunicações privadas. 2.3.2 Da neutralidade da rede virtual. 3. Da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. 4. Da atuação do poder público no campo digital. 5. Conclusão.

1. INTRODUÇÃO

A Internet tem sido um instrumento intensamente utilizado por consumidores para a realização de pesquisa sobre múltiplos produtos e serviços ofertados por diver-

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A responsabilidade civil dos provedores em face dos consumidores de produtos e serviços contratados no ambiente virtual: a relevância do Marco Civil da Internet regulamentado pelo Decreto Federal 8.771/2016. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*. vol. 10. ano 4. p. 151-190. São Paulo: Ed. RT, jan.-mar. 2017.