



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 137.944 - RS (2012/0003695-0)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**
ADVOGADO : **EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)**
AGRAVADO : **IRISMAR LIRA**
ADVOGADO : **ANA MARIA ARMINO DE BARROS E OUTRO(S)**

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRADO REGIMENTAL NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PROVEDOR DE CONTEÚDO DA INTERNET. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. OMISSÃO. SÚMULA N. 7/STJ.

1. O provedores de conteúdo da internet não se submetem ao art. 927 do CC/2002, que trata da responsabilidade objetiva, pois a inserção de mensagens com conteúdo ofensivo no *site* não constitui um risco inerente à atividade, nem tampouco ao art. 14 do CDC, por não se tratar de produto defeituoso.

2. Possuem responsabilidade subjetiva por omissão os provedores de internet que, após serem notificados sobre a existência de página com conteúdo ofensivo, permanecem inertes.

3. No caso concreto, o Tribunal de origem, analisando a prova dos autos, concluiu pela configuração do dano moral, em virtude da inércia da recorrente em bloquear a página da rede social com conteúdo ofensivo, condenando-a ao pagamento de danos morais.

4. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ.

5. O valor da indenização foi fixado de forma a preservar a dupla finalidade da condenação, considerando as peculiaridades subjetivas do caso. Rever tal entendimento implicaria o reexame de fatos e provas, o que é vedado pelo óbice da referida Súmula.

6. Agravo regimental desprovido.

ACÓRDÃO

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Marco Buzzi, Luis Felipe Salomão (Presidente), Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília-DF, 21 de março de 2013 (Data do Julgamento)

Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 137.944 - RS (2012/0003695-0)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**
ADVOGADO : **EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)**
AGRAVADO : **IRISMAR LIRA**
ADVOGADO : **ANA MARIA ARMINO DE BARROS E OUTRO(S)**

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator):

Trata-se de agravo regimental (e-STJ fls. 480/495) interposto contra decisão desta relatoria que, em sede de agravo, conheceu parcialmente do recurso especial e, nessa parte, negou-lhe provimento (e-STJ fls. 474/477).

A agravante alega que não agiu de forma negligente, o que descaracteriza a responsabilidade civil, pois solicitou, "nos moldes da sua Política de Remoção, que a agravada fornecesse cópia de seus documentos pessoais, a fim de comprovar a legitimidade de suas alegações constantes no requerimento" (e-STJ fl. 486).

Assevera, ainda, que o valor arbitrado a título de dano moral é desproporcional, requerendo a redução.

Ao final, pede a reconsideração da decisão monocrática ou sua apreciação pelo Colegiado.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 137.944 - RS (2012/0003695-0)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**
ADVOGADO : **EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)**
AGRAVADO : **IRISMAR LIRA**
ADVOGADO : **ANA MARIA ARMINO DE BARROS E OUTRO(S)**

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRADO REGIMENTAL NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PROVEDOR DE CONTEÚDO DA INTERNET. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. OMISSÃO. SÚMULA N. 7/STJ.

1. O provedores de conteúdo da internet não se submetem ao art. 927 do CC/2002, que trata da responsabilidade objetiva, pois a inserção de mensagens com conteúdo ofensivo no *site* não constitui um risco inerente à atividade, nem tampouco ao art. 14 do CDC, por não se tratar de produto defeituoso.

2. Possuem responsabilidade subjetiva por omissão os provedores de internet que, após serem notificados sobre a existência de página com conteúdo ofensivo, permanecem inertes.

3. No caso concreto, o Tribunal de origem, analisando a prova dos autos, concluiu pela configuração do dano moral, em virtude da inércia da recorrente em bloquear a página da rede social com conteúdo ofensivo, condenando-a ao pagamento de danos morais.

4. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ.

5. O valor da indenização foi fixado de forma a preservar a dupla finalidade da condenação, considerando as peculiaridades subjetivas do caso. Rever tal entendimento implicaria o reexame de fatos e provas, o que é vedado pelo óbice da referida Súmula.

6. Agravo regimental desprovido.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 137.944 - RS (2012/0003695-0)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**
ADVOGADO : **EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)**
AGRAVADO : **IRISMAR LIRA**
ADVOGADO : **ANA MARIA ARMINO DE BARROS E OUTRO(S)**

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator): O agravo regimental não comporta provimento, devendo a decisão agravada ser mantida por seus próprios fundamentos (e-STJ fls. 474/477):

"Trata-se de agravo nos próprios autos (art. 544 do CPC) contra decisão que inadmitiu recurso especial interposto com fundamento no art. 105, III, alíneas "a" e "c", da CF, contra acórdão do TJRS assim ementado:

"APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. APLICABILIDADE DO CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INTERNET. ORKUT. CRIAÇÃO DE PERFIL FALSO. CONTEÚDO OFENSIVO DE USUÁRIO. DENÚNCIA DE ABUSO COMPROVADA. MANUTENÇÃO DA PÁGINA. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DEFEITO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO.

- APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - Aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, embora a relação estabelecida entre a autora e o réu não ocorra mediante remuneração direta, ou seja, o pagamento por aquela pelo serviço disponibilizado por este.

Ocorre que o conceito de remuneração, para fins de aplicação do art. 32, § 22, do CDC, permite interpretação mais ampla, em favor do consumidor, para abranger a remuneração indireta, como acontece na espécie, em que o requerido não recebe valores da autora, mas de terceiros, que utilizam os mais variados serviços prestados, como por exemplo, anúncios no Google, soluções empresariais na internet, dentre outros. Precedentes do STJ e do TJRS.

- RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SITE DE RELACIONAMENTOS POR OFENSAS IMPUTADAS A USUÁRIO - Há responsabilidade objetiva da empresa bastando que exista, para caracterizá-la, a relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surgindo o dever de indenizar, independentemente de culpa ou dolo.

O fornecedor de produtos e serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos aos produtos e prestação de serviços que disponibiliza no mercado de consumo.

A empresa responde por danos morais in re ipsa quando disponibiliza serviço defeituoso no mercado de consumo.

Caso em que restou evidenciado o defeito do serviço, em razão da criação de perfil falso da autora contendo imagens e textos ofensivos a sua pessoa, que repercutiram negativamente no âmbito de trabalho e



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

familiar. Comprovado nos autos que a usuária lesada denunciou o abuso à empresa demandada que não tomou qualquer providência para fazer cessar as ofensas, como a exclusão da página do perfil falso referido.

- DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO E QUANTUM INDENIZATÓRIO - Inexistente dúvida quanto à configuração do dano moral, pois constou no site de relacionamentos perfil falso da autora com mensagens e textos ofensivos à sua reputação. Logo, trata-se de dano moral *in re ipsa*, porquanto despicienda a comprovação do prejuízo psicológico, uma vez que evidente o abalo psicológico decorrente da conduta lesiva ora examinada.

O valor a ser arbitrado a título de indenização por danos morais deve refletir sobre o patrimônio da ofensora, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica ao resultado lesivo produzido, sem, contudo, conferir enriquecimento ilícito ao ofendido.

Majoração do quantum fixado na sentença.

APELO DESPROVIDO.

RECURSO ADESIVO PROVIDO." (e-STJ fls. 290/291).

GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA., em suas razões de recurso especial, alega divergência jurisprudencial e violação dos arts. 186, 927 e 944 do CC/2002 e 14, § 3º, II, do CDC, aduzindo sua responsabilidade subjetiva e, conseqüentemente, a exclusão dos danos morais, por ausência de culpa. Ao final, requer a redução do valor indenizatório.

É o relatório.

Decido.

Conheço do agravo e passo ao exame do recurso especial.

Responsabilidade civil dos provedores de conteúdo da internet.

Esta Corte já decidiu pela inaplicabilidade do art. 927 do CC/2002, que trata da responsabilidade objetiva, aos provedores de conteúdo da internet, pois a inserção de mensagens com conteúdo ofensivo no *site* não constitui um risco inerente à atividade, nem tampouco do art. 14 do CDC, por não se tratar de produto defeituoso.

No entanto, os provedores de internet, que após serem notificados sobre a existência de página com conteúdo ofensivo permanecem inertes, possuem responsabilidade subjetiva por omissão. Nesse sentido:

"CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE CONTEÚDO.

FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO TEOR DAS INFORMAÇÕES POSTADAS NO SITE PELOS USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CONTEÚDO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA IMEDIATA DO AR. DEVER. DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIOS PARA IDENTIFICAÇÃO DE CADA USUÁRIO. DEVER. REGISTRO DO NÚMERO DE IP. SUFICIÊNCIA.

1. A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90.

2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

3. A fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

informações postadas na web por cada usuário não é 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 os dados e imagens nele inseridos.

4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas 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.

5. 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.

6. Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários externem livremente sua opinião, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada manifestação uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa in omittendo.

7. Ainda que não exija os dados pessoais dos seus usuários, o provedor de conteúdo que registra o número de protocolo (IP) na internet dos computadores utilizados para o cadastramento de cada conta mantém um meio razoavelmente eficiente de rastreamento dos seus usuários, medida de segurança que corresponde à diligência média esperada dessa modalidade de provedor de serviço de internet.

8. Recurso especial provido."

(REsp 1186616/MG, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/8/2011, DJe 31/8/2011, grifei).

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. MENSAGENS OFENSIVAS À HONRA DO AUTOR VEICULADAS EM REDE SOCIAL NA INTERNET (ORKUT). MEDIDA LIMINAR QUE DETERMINA AO ADMINISTRADOR DA REDE SOCIAL (GOOGLE) A RETIRADA DAS MENSAGENS OFENSIVAS. FORNECIMENTO POR PARTE DO OFENDIDO DAS URLS DAS PÁGINAS NAS QUAIS FORAM VEICULADAS AS OFENSAS. DESNECESSIDADE. RESPONSABILIDADE TÉCNICA EXCLUSIVA DE QUEM SE BENEFICIA DA AMPLA LIBERDADE DE ACESSO DE SEUS USUÁRIOS.

1. O provedor de internet - administrador de redes sociais -, ainda em sede de liminar, deve retirar informações difamantes a terceiros manifestadas por seus usuários, independentemente da indicação precisa, pelo ofendido, das páginas que foram veiculadas as ofensas (URL's).

2. Recurso especial não provido."

(REsp 1175675/RS, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 9/8/2011, DJe 20/9/2011, grifei).

Na hipótese dos autos, o Tribunal de origem concluiu que:

"No caso, não há dúvida de que o responsável principal e direto pela ofensa é o usuário, criador do mencionado perfil difamatório. Entretanto, a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ré, ora apelante, não se exime da responsabilidade de indenizar a autora, na medida em que ficou cabalmente demonstrado que o serviço por ela prestado é falho, uma vez que não garante ao usuário a segurança necessária, permitindo a veiculação de mensagens de conteúdo extremamente ofensivos e desabonadores.

Tampouco é suficiente a ferramenta "denunciar abuso", disponibilizada aos usuários do Orkut pela apelante, vez que não surte o efeito necessário, além de apenas remediar uma situação já consolidada de exposição da imagem da pessoa.

No presente caso, o documento acostado na fl. 24 dos autos, demonstra que a autora efetivamente denunciou o abuso cometido por usuário que criou um perfil falso sobre a sua e inseriu conteúdo pejorativo, Não é crível a assertiva de que a autora não teria seguido o procedimento indicado, pois basta visualizar o conteúdo do perfil indigitado para verificar sua inequívoca lesividade, o que seria suficiente para que fosse retirado do Orkut pela demandada. Ademais, não poderia a demandada eximir-se de adotar alguma medida quanto ao referido abuso, sob a torpe justificativa de que a autora não teria seguido um procedimento deveras dificultoso, segundo extrai da prova testemunhal (fl. 151).

Corolário, entendo que é da Google, ora apelante, a responsabilidade pelo site de relacionamentos Orkut e, portanto, pelas publicações pejorativas contra a apelada veiculadas no site, uma vez que ela não tem mecanismo hábil a evitar tais publicações depreciativas à imagem das pessoas.

À evidência, a demandada, provedora do site de relacionamentos Orkut, não dispõe de uma ferramenta de controle verdadeiramente pronto e eficaz contra a prática de abusos, tampouco procede à identificação precisa do usuário que posta mensagem de conteúdo claro e patentemente ofensivo à honra e imagem de outrem. Logo, assume integralmente o risco pela má-utilização dos serviços que disponibiliza.

Ressalto que, na hipótese de serviço mal prestado pelo fornecedor, eventual exclusão do dever de indenizar somente se verifica quando há prova de que ocorreu por fato exclusivo de terceiro ou da vítima, consoante o artigo 14, § 3º, II, do CDC." (e-STJ fls. 303/304).

Assim, resulta caracterizada a responsabilidade subjetiva por omissão, devendo permanecer a condenação ao pagamento de danos morais.

Conforme consignado pelo acórdão recorrido, a recorrida denunciou o conteúdo ofensivo, no entanto a recorrente permaneceu inerte quanto ao bloqueio da página da rede social.

Indenização por danos morais.

O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ.

Somente em hipóteses excepcionais, quando manifestamente irrisório ou exorbitante o valor da indenização, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice para possibilitar a revisão.

O Tribunal local, consideradas as peculiaridades do caso em questão, majorou a indenização para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), quantia que não se distancia dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Em face do exposto, nos termos do art. 544, § 4º, II, "b", do CPC, CONHEÇO PARCIALMENTE do recurso especial e, nessa parte, NEGO-LHE PROVIMENTO.

Publique-se e intimem-se".



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Em tal circunstância, a ausência de plausibilidade da pretensão veiculada no presente recurso impede a reforma da decisão monocrática.

Em face do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao agravo regimental.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2012/0003695-0

AgRg no
AREsp 137.944 / RS

Números Origem: 01010900100357 10900100357 5824808520118217000 6479924920108217000
70040602773 70043178771 70045561347 70046496865

EM MESA

JULGADO: 21/03/2013

Relator

Exmo. Sr. Ministro **ANTONIO CARLOS FERREIRA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ANTÔNIO CARLOS PESSOA LINS**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADO : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)
AGRAVADO : IRISMAR LIRA
ADVOGADO : ANA MARIA ARMINO DE BARROS E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

AGRAVO REGIMENTAL

AGRAVANTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA
ADVOGADO : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)
AGRAVADO : IRISMAR LIRA
ADVOGADO : ANA MARIA ARMINO DE BARROS E OUTRO(S)

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Marco Buzzi, Luis Felipe Salomão (Presidente), Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.