

# Superior Tribunal de Justiça

## RECURSO ESPECIAL Nº 1.338.214 - MT (2012/0039646-0)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)  
                  : ROGÉRIO DA SILVA VENÂNCIO PIRES E OUTRO(S)  
                  : SOLANO DE CAMARGO E OUTRO(S)  
                  : VILSON SOARES FERRO E OUTRO(S)  
ADVOGADA : LIGIA ALVES DE OLIVEIRA E OUTRO(S)  
RECORRIDO : ROGER EDUARDO SASSAKI  
ADVOGADOS : DÉBORAH BARBOSA CAMACHO E OUTRO(S)  
                  : VILSON SOARES FERRO E OUTRO(S)

## EMENTA

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. PROVEDOR DE CONTEÚDO. FISCALIZAÇÃO PRÉVIA DO CONTEÚDO POSTADO NO *SITE* PELOS USUÁRIOS. DESNECESSIDADE. MENSAGEM DE CUNHO OFENSIVO. DANO MORAL. RISCO INERENTE AO NEGÓCIO. INEXISTÊNCIA. CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DE CONTEÚDO ILÍCITO. RETIRADA DO AR EM 24 HORAS. DEVER. SUBMISSÃO DO LITÍGIO DIRETAMENTE AO PODER JUDICIÁRIO. CONSEQUÊNCIAS. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 14 DO CDC E 927 DO CC/02.

1. Ação ajuizada em 26.02.2008. Recurso especial concluso ao gabinete da Relatora em 14.08.2012.

2. Recurso especial em que se discute os limites da responsabilidade de provedor de rede social de relacionamento via Internet pelo conteúdo das informações veiculadas no respectivo *site*.

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

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

5. 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.

6. Ao ser comunicado de que determinada postagem possui conteúdo potencialmente ilícito ou ofensivo, “deve o provedor removê-la 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.

7. Embora o provedor esteja obrigado a remover conteúdo potencialmente ofensivo assim que tomar conhecimento do fato (mesmo que por via extrajudicial), ao optar por submeter a controvérsia diretamente ao Poder Judiciário, a parte induz a judicialização do litígio, sujeitando-o, a partir daí, ao que for deliberado pela autoridade competente. A partir do momento em que o conflito se torna judicial, deve a parte agir de acordo com as determinações que estiverem vigentes no processo, ainda que, posteriormente, haja decisão em sentido contrário, implicando a adoção de comportamento diverso. Do contrário, surgiria para as partes uma situação de absoluta insegurança jurídica, uma incerteza sobre como se conduzir na pendência de trânsito em julgado na ação.

8. Recurso especial provido.

### **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da TERCEIRA Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Sidnei Beneti e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com a Sra. Ministra Relatora. Ausentes, justificadamente, os Srs. Ministros João Otávio de Noronha e Paulo de Tarso Sanseverino. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

Brasília (DF), 21 de novembro de 2013(Data do Julgamento)

**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
Relatora

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.338.214 - MT (2012/0039646-0)**

**RELATORA** : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
**RECORRENTE** : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
**ADVOGADO** : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)  
**RECORRIDO** : ROGER EDUARDO SASSAKI  
**ADVOGADOS** : DÉBORAH BARBOSA CAMACHO E OUTRO(S)  
VILSON SOARES FERRO E OUTRO(S)

**RELATÓRIO**

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

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

**Ação:** de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por ROGER EDUARDO SASSAKI em desfavor da recorrente e de MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

Depreende-se dos autos que, após adquirir equipamento eletrônico via Internet pelo *site* do MERCADO LIVRE – prestadora de serviços de intermediação virtual de venda e compra de diversos produtos – seus dados pessoais foram indevidamente apreendidos e utilizados para vinculá-lo como representante legal da empresa Import Star, cadastrada como vendedora do mencionado *site*.

O autor, então, passou a receber diversas ligações telefônicas e e-mails de pessoas desconhecidas, identificando-o como responsável pela empresa Import Star e cobrando o envio dos mais variados tipos de aparelhos eletrônicos.

Além disso, o autor passou a receber mensagens em sua página na rede social ORKUT, mantida pela recorrente GOOGLE, culminando na criação de uma comunidade naquela mesma rede social, dedicada exclusivamente a ofender e ameaçar o autor, na suposta condição de responsável pelos estelionatos praticados pela empresa Import Star.

**Tutela antecipada:** requerida pelo autor, objetivando a exclusão da comunidade virtual reputada ofensiva, teve sua análise postergada para depois da

# Superior Tribunal de Justiça

angularização processual (fl. 354, e-STJ).

**Sentença:** julgou antecipadamente a lide, declarando a procedência dos pedidos iniciais, para o fim de condenar: (i) o MERCADO LIVRE a indenizar o autor pelos danos materiais suportados, fixados em R\$1.938,91; (ii) as rés ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$30.000,00; e (iii) a GOOGLE a excluir os comentários referentes ao autor da comunidade reputada ofensiva.

**Transação:** celebrada entre autor e MERCADO LIVRE, foi homologada judicialmente, com a ressalva de que, em relação à GOOGLE, “o feito prosseguirá com o seu trâmite normal” (fls.789/790, e-STJ)

**Acórdão:** o TJ/MT negou provimento ao apelo da GOOGLE, nos termos do acórdão (fls. 902/910, e-STJ) assim ementado:

REPARAÇÃO DE DANOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INTERNET. ORKUT. APLICABILIDADE DO CDC. CRIAÇÃO DE COMUNIDADE PARA DIFAMAÇÃO. MANUTENÇÃO DA COMUNIDADE. ATO ILÍCITO. SERVIÇO FALHO. DANO MORAL. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

A relação que se estabelece entre a empresa que fornece um site de hospedagem gratuito e o usuário que usufrui desse serviço é de consumo, sendo perfeitamente aplicável o CDC, pois, apesar de não ser remunerado, a empresa recebe pagamento de terceiros, que fazem propagando visando ao usuário, portanto, estabelecendo uma relação de consumo indireta.

Sendo aplicável o CDC, a empresa responde pelos danos causados, mesmo que não aja com culpa ou dolo, conforme estabelece o art. 14 do referido código.

Comprovado o nexos causal entre o dano causado e a má prestação do serviço, gera para a empresa o dever de indenizar pelo dano moral sofrido pela parte.

**Embargos de declaração:** interpostos pela GOOGLE, foram rejeitados pelo TJ/MT (fls. 931/936, e-STJ)

**Recurso especial:** alega violação dos arts. 535 do CPC; 14, § 3º, II, do CDC; e 186 e 927 do CC/02, bem como dissídio jurisprudencial (fls. 939/953, e-STJ).

**Prévio juízo de admissibilidade:** o TJ/MT negou seguimento ao especial (fls. 1.010/1.014, e-STJ), dando azo à interposição do AREsp 150.524/MT, conhecido para determinar o julgamento do recurso principal (fl. 1.047, e-STJ).

É o relatório.

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.338.214 - MT (2012/0039646-0)**

**RELATORA** : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
**RECORRENTE** : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
**ADVOGADO** : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)  
**RECORRIDO** : ROGER EDUARDO SASSAKI  
**ADVOGADOS** : DÉBORAH BARBOSA CAMACHO E OUTRO(S)  
VILSON SOARES FERRO E OUTRO(S)

**VOTO**

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

Cinge-se a lide a determinar os limites da responsabilidade de provedor de rede social de relacionamento via Internet pelo conteúdo das informações veiculadas no respectivo *site*.

**1. Da negativa de prestação jurisdicional. Violação do art. 535 do CPC.**

01. Da análise do acórdão recorrido verifica-se que a prestação jurisdicional dada corresponde àquela efetivamente objetivada pelas partes, sem vício a ser sanado. O TJ/MT se pronunciou de maneira a abordar todos os aspectos fundamentais do julgado, dentro dos limites que lhe são impostos por lei, tanto que integram o objeto do próprio recurso especial e serão enfrentados adiante.

02. O não acolhimento das teses contidas no recurso não implica obscuridade, contradição ou omissão, pois ao julgador cabe apreciar a questão conforme o que ele entender relevante à lide. Não está o Tribunal obrigado a julgar a matéria posta a seu exame nos termos pleiteados pelas partes, mas sim com o seu livre convencimento, consoante dispõe o art. 131 do CPC.

03. Quanto à tese da GOOGLE de que haveria omissão na apreciação da alegação de que jamais foi comunicada previamente à ação acerca do conteúdo reputado ofensivo, nota-se que, ainda que de forma implícita, essa circunstância foi levada em consideração pelo TJ/MT, que a tomou por irrelevante, afirmando que, “mesmo tendo conhecimento da situação, **quando citada da demanda**, não procurou resolver o

problema nem tampouco verificou se ocorriam irregularidades na comunidade citada” (fl. 907, e-STJ) (grifei).

04. Como se vê, o TJ/MT fundamenta a sua decisão no fato de que, independentemente de prévia notificação, uma vez citada cabia à GOOGLE adotar providências tendentes à remoção do conteúdo reputado ofensivo pelo autor.

05. Não se vislumbra, pois, a omissão apontada pela GOOGLE.

06. Constata-se, em verdade, a irresignação da recorrente com o resultado do julgamento e a tentativa de emprestar aos embargos de declaração efeitos infringentes, o que não se mostra viável no contexto do art. 535 do CPC.

**2. Os limites de responsabilidade dos sites de relacionamento social. Violação dos arts. 14, §3º, II, do CDC; 186 e 927 do CC/02.**

07. De acordo com a GOOGLE, “a ausência de comunicação prévia acerca do conteúdo indesejado, desnatura por completo qualquer tipo de atribuição de responsabilidade civil” (fl. 949, e-STJ).

08. Inicialmente, é preciso determinar a natureza jurídica dos provedores de rede social de relacionamento, pois somente assim será possível definir os limites da responsabilidade da GOOGLE.

09. Essa provedoria é espécie do gênero provedor de conteúdo, pois o respectivo serviço se limita a disponibilizar informações, opiniões e comentários de seus usuários, sem qualquer ingerência sobre o material postado na *web*. 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 interesses comuns.

10. Assim, 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 1.186.616/MG, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 31.08.2011. 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 provedores de conteúdo deve se restringir à natureza da atividade por eles desenvolvida.

11. Nessa ordem de ideias, devem garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade dos dados cadastrais de seus usuários, bem como o funcionamento e a manutenção das páginas que contenham os perfis e comunidades desses usuários.

12. No que tange especificamente à fiscalização do conteúdo das informações postadas por cada usuário, as duas Turmas que compõem a 2ª Seção desta Corte já decidiram que “os 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” (AgRg no AREsp 137.944/RS, 4ª Turma, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, DJe de 08.04.2013. Em igual sentido: REsp 1.193.764/SP, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 08.08.2011; e AgRg no REsp 1.309.891/MG, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, DJe de 29.06.2012).

13. Com efeito, por não se tratar de atividade intrínseca ao serviço prestado, não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o *site* que não examina e filtra o material nele inserido.

14. De forma semelhante, 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.

15. Por outro lado, esta 3ª Turma já pacificou o entendimento de que, ao ser comunicado de que determinada postagem possui conteúdo potencialmente ilícito ou ofensivo, “deve o provedor removê-la 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” (REsp 1.406.448/RJ, 3ª Turma, minha relatoria, DJe de 21.10.2013. No mesmo sentido: AgRg no REsp 1.325.220/MG, 3ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe de 26.06.2013; REsp 1.323.754/RJ, 3ª

Turma, minha relatoria, DJe de 28.08.2012).

16. Na hipótese específica dos autos, como já frisado, o TJ/MT afirma que “mesmo tendo conhecimento da situação, **quando citada da demanda**, não procurou resolver o problema nem tampouco verificou se ocorriam irregularidades na comunidade citada” (fl. 907, e-STJ) (grifei).

17. Vale dizer, pelo que se depreende do panorama fático delineado pelas instâncias ordinárias – soberanas na análise das provas – o autor não adotou nenhuma medida extrajudicial tendente à remoção do conteúdo reputado ofensivo do ORKUT. Preferiu submeter a controvérsia diretamente ao Poder Judiciário, formulando pedido de antecipação de tutela para que fosse “imediatamente excluída a comunidade 'Fraude – Imports Star' ou 'Importados e Eletrônicos – ML (mercado livre)' do *site* ORKUT” (fl. 47, e-STJ).

18. O Juiz de primeiro grau de jurisdição, no entanto, deixou para “apreciar o pedido de antecipação da tutela depois da angularização processual” (fl. 354, e-STJ), sendo certo que, após a apresentação das defesas, seguiu-se o julgamento antecipado da lide, com a condenação da GOOGLE, entre outras coisas, a excluir do ORKUT os comentários referentes ao autor.

19. No recurso de apelação, a GOOGLE inicia suas razões com preliminar de perda parcial do objeto da ação, destacando que “tão logo tomou conhecimento da ordem de remoção contida na r. sentença, a apelante tratou de adotar as providências para cumpri-la e constatou que a comunidade já havia sido espontaneamente removida” (fl. 745, e-STJ).

20. Diante desses fatos, conclui-se não haver ação ou omissão imputável à GOOGLE que justifique a sua condenação por danos morais.

21. Com efeito, embora o provedor esteja obrigado a remover conteúdo potencialmente ofensivo assim que tomar conhecimento do fato (mesmo que por via extrajudicial), ao optar por submeter a controvérsia diretamente ao Poder Judiciário, a parte induz a judicialização do litígio, sujeitando-o, a partir daí, ao que for deliberado pela autoridade competente.

22. Em outras palavras, a partir do momento em que o conflito se torna



judicial, deve a parte agir de acordo com as determinações que estiverem vigentes no processo, ainda que, posteriormente, haja decisão em sentido contrário, implicando a adoção de comportamento diverso. Do contrário, surgiria para as partes uma situação de absoluta insegurança jurídica, uma incerteza sobre como se conduzir na pendência de trânsito em julgado na ação.

23. Retomando a hipótese dos autos, tem-se que a primeira determinação de exclusão das páginas do ORKUT emanou da sentença, tendo a GOOGLE, ato contínuo, agido no sentido de cumprir a ordem judicial, somente não o fazendo em virtude da superveniência de fato impeditivo, consistente na remoção do perfil pelo próprio usuário.

24. Até a prolação da sentença, inexistia qualquer comando nesse sentido, já que o Juiz deixou de se manifestar acerca do mérito do pedido de tutela antecipada.

25. Portanto, mesmo tendo conhecimento, desde a citação, da existência de conteúdo no ORKUT supostamente ofensivo ao autor, ausente ordem judicial lhe obrigando-a a eliminá-lo, não há como recriminar a conduta da GOOGLE, sendo descabida a sua condenação solidária pelos danos morais derivados da postagem do mencionado material na *web*.

Forte nessas razões **DOU PROVIMENTO** ao recurso especial, para afastar a condenação imposta à GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA. a título de indenização por danos morais.

Tendo em vista a reforma da sentença, ficam redistribuídas as verbas de sucumbência, que passam a ser reciprocamente divididas entre as partes, nos termos do art. 21 do CPC, cada qual arcando com as despesas processuais a que deu causa e com os honorários advocatícios de seus respectivos patronos.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2012/0039646-0

**PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.338.214 / MT**

Números Origem: 1085322011 1100902010 1296702011 836662011

PAUTA: 21/11/2013

JULGADO: 21/11/2013

**Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MAURÍCIO DE PAULA CARDOSO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

**AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
ADVOGADO : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)  
RECORRIDO : ROGER EDUARDO SASSAKI  
ADVOGADOS : DÉBORAH BARBOSA CAMACHO E OUTRO(S)  
VILSON SOARES FERRO E OUTRO(S)

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

**CERTIDÃO**

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

A Terceira Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Sidnei Beneti e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Ausentes, justificadamente, os Srs. Ministros João Otávio de Noronha e Paulo de Tarso Sanseverino.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.