

A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NO MUNDO VIRTUAL: O PROVEDOR DE ACESSO E SUA RESPONSABILIDADE NOS CONTRATOS ELETRÔNICOS QUE CELEBRA COM O CONSUMIDOR

Márcio Fernando Magalhães Franca
Bacharel em Direito

Resumo

O objetivo envolvido neste trabalho é verificar a questão dos danos cometidos no mundo virtual e a possibilidade (hipótese) de responsabilizar os provedores de acesso pelas infrações, através da atuação do Ministério Público na defesa dos interesses e direitos coletivos dos consumidores. São apentados os sujeitos e objeto da relação jurídica de consumo estabelecida entre provedor de acesso e consumidor, incluindo a ratificação da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nessa relação. Como fornecedor de serviços, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, responsabiliza-se o provedor de acesso à Internet por questões ligadas diretamente ao acesso e são apresentadas as situações em que o provedor se exime de responsabilidade, incluindo a necessidade de prestação de informação ao consumidor diante da possibilidade iminente de danos. Utiliza-se pesquisa documental, empregando-se o método de abordagem dedutivo, os métodos de procedimento interpretativo e comparativo.

Palavras-chave: Direitos do consumidor. Internet. Provedor de cesso. Responsabilidade civil.

Abstract

This work investigates the cases where damages are incurred or caused in the virtual world (Internet) and considers the hypothetical option of prosecuting access providers through the Public Prosecutor Office for infringing upon consumers' collective rights and interests. Subjects and objects in the juridical relation between access provider and consumer were presented in the context of application of the *Código de Defesa do Consumidor* (Consumer's Defense Code). As a service provider, according to the *Código de Defesa do Consumidor*, the access provider is responsible for any issues related directly to the access. Exceptions where the access provider has no liability were presented, including those cases where the provider is required

to inform the consumer of the imminent possibility of damages to the consumer's interests. Research in this work used interpretative, deductive and comparative methods.

Key-words: Consumer rights. Internet. Access provider. Civil responsibility

1 Introdução

O presente trabalho teve como base dissertação produzida por este autor. Foram mantidas as partes que mais interessam a este trabalho e apresentado um novo foco: a atuação do Ministério Público na problemática em questão. É de ressaltar que esse novo foco se enquadra no contexto da fiscalização dos serviços prestados pelo provedor de acesso e que essa fiscalização constou, na dissertação mencionada, como sugestão de novos trabalhos.

O provedor de acesso à Internet possibilita o ingresso do consumidor na rede de computadores, transformando-se em um elemento necessário para a conexão com o mundo virtual. Dentre seus serviços, podem ser apontados: transmissão de mensagens, sistema de *e-mail*, acesso remoto e hospedagem de endereços eletrônicos.

Todavia, esses serviços prestados pelo próprio provedor podem causar prejuízos ao consumidor, como, danos ao próprio computador devido a instalações indesejadas de programas-vírus através do mundo virtual; acesso não permitido de terceiros ao computador do consumidor; não concretização de negócios gerados por contratos eletrônicos celebrados entre o consumidor e terceiros devido a problemas nos serviços de *e-mail* ou de interrupção no acesso e interceptação do envio de dados por *hackers*. Devido a esses problemas, serão analisadas a questão da responsabilidade civil do provedor de acesso com uma obrigação de indenizar e a questão envolvida referente aos interesses difusos e coletivos em conjunto com a atuação do Ministério Público.

Devido aos aspectos citados anteriormente, este trabalho pode ser importante para o direito civil e para o direito do consumidor porque pode servir de instrumento de posterior amparo legal: para os operadores do Direito de forma geral, porque é um conhecimento sobre uma violação em um mundo pouco explorado juridicamente: o da Internet; é também importante para o Judiciário

porque indicará a responsabilidade específica do provedor de acesso, delimitando suas atividades e, assim, suas obrigações perante o consumidor. E, por último, é importante para o Ministério Público, uma vez que sua atuação se encontra relacionada com as atividades desempenhadas pelo provedor de acesso à Internet.

Inicialmente, em um primeiro momento, será discutida a questão central do trabalho: a responsabilidade civil do provedor de acesso na sua relação com o cliente (consumidor). Em uma abordagem inicial, serão identificados os tipos de provedor, como o objetivo de delimitar a atividade e as obrigações assumidas pelo provedor de acesso. No passo seguinte, serão indicados problemas relacionados diretamente com o serviço de acesso ao mundo virtual, que, por proporcionarem danos ao consumidor, torna o provedor responsável pelos prejuízos, incluindo a questão dos interesses difusos e coletivos, os quais fundamentam a atuação do Ministério Público. Serão incluídos os deveres do provedor, como o de prestar informações (hipótese inclusive, dependendo do caso, de isenção de responsabilidade do provedor) e o de garantir a segurança e a privacidade no acesso à Internet. Já, em um segundo momento, será analisada a função do Ministério Público relacionada como o caso em tela.

Para se realizar este estudo, o tipo de pesquisa jurídica que norteará este trabalho monográfico será o de pesquisa documental. Será empregado o método de abordagem dedutivo. Para tanto, serão confrontados os raciocínios e argumentos pesquisados para se concluir, através de uma sequência lógica amparada legalmente, a forma de combater o problema apresentado nesta dissertação, ou seja, enquadrar a questão dos danos proporcionados pelos provedores de acesso aos consumidores dentre as hipóteses legais e doutrinárias previstas.

Serão empregados também os métodos de procedimento histórico (evolução da violação dos direitos do consumidor, incluindo os efeitos proporcionados pela Internet), interpretativo (análise dos argumentos e raciocínios coletados na doutrina e jurisprudência) e comparativo (estudo de doutrina internacional referente a certos institutos pesquisados). Para esse processo, será utilizada técnica de pesquisa documental.

2 Responsabilidade civil do provedor de acesso à Internet e a atuação do Ministério Público

O provedor de acesso à Internet é responsável ou não pelos seus serviços de acesso à rede mundial? Será que esse acesso pode causar danos ao

consumidor? Como o Ministério Público deve proceder se interesses difusos e coletivos forem violados?

Inicialmente, para definir qual o tipo de provedor analisado neste trabalho e ser possível responder às perguntas anteriores, serão indicados os diversos tipos de provedor.

2.1 Tipos de provedor

Para esclarecer qual tipo de provedor é o foco deste trabalho, deve-se, neste momento, apresentar a classificação dos provedores e, simultaneamente, indicar as características e peculiaridades que diferenciam o provedor de acesso dos demais provedores.

Dentre os provedores conhecidos, podem ser citados: o provedor de acesso à Internet (foco deste trabalho), provedor de informação, provedor de conteúdo e provedor de serviço. É de ressaltar-se que um provedor prestador de serviço nem sempre se enquadra em uma apenas das classificações citadas, como esclarece Vasconcelos (2003, p. 68):

Ainda não há consenso a respeito dessa classificação, pois em muitos casos é difícil o enquadramento de um desses organismos apenas em um tipo como, por exemplo, quando um provedor de informação disponibiliza acesso via linha discada aos seus clientes, caracterizando-se também como provedor de acesso.

Ainda, segundo Vasconcelos (2003, p.68), o provedor de acesso “é aquele que serve obrigatoriamente de elemento de ligação entre o internauta receptor e o internauta emissor”; o provedor de informação “é o organismo cuja finalidade principal é coletar, manter ou organizar informações *online* para acesso através da Internet por parte de assinantes da rede”; o provedor de conteúdo “é a organização que tem como finalidade principal coletar, manter e organizar informações *online* para acesso através da Internet”; e provedor de serviço “é a união do provedor de acesso com o de conteúdo”. Nota-se que a diferença que pode ser apontada nessa classificação entre o provedor de informação e o provedor de conteúdo é que, naquele, o público-alvo é mais restrito.

Lisboa (2007, p. 226) reforça a indispensabilidade da existência do provedor de acesso para que o consumidor entre em contato com a Internet:

O usuário comum da internet somente obtém acesso através do provedor que vier a escolher. É o chamado provedor de acesso, que tem por função atribuir ao usuário um endereço de IP para que possa se conectar à rede e intermediar as informações veiculadas pelo provedor de *backbones*.

Percebe-se assim que o provedor de acesso é instrumento necessário para promover a entrada do consumidor no mundo virtual. Como consequência, desempenha um papel relevante na ampliação das pessoas inseridas na rede global. Lisboa (2007, p. 225) também apresenta uma nova classificação para os provedores: “Há basicamente três categorias de provedores: o provedor de *backbones*, o provedor de acesso à rede e o provedor de mensagens por correio eletrônico”.

O provedor de *backbones* é uma espécie de gestor da rede de telecomunicação. No Brasil, o *backbone* da Embratel é responsável em viabilizar o serviço executado pelo provedor de acesso, como destaca Peck (2002, p. 14):

Os servidores e provedores de acesso utilizam a estrutura do serviço de telecomunicação existente (no caso brasileiro, o *backbone* da Embratel), para viabilizar o acesso, o armazenamento, a movimentação e a recuperação de informações do usuário à rede.

Cada computador é reconhecido no mundo virtual através de um protocolo chamado IP (*Internet Protocol*), sendo, assim, uma espécie de identificação. Assim, o provedor de acesso, de acordo com o IP, tem a capacidade de reconhecer, por exemplo, o remetente e o destinatário de uma certa mensagem. Segundo Peck (2002, p. 14), “O endereço IP é dado ao computador que se conecta à rede, e os subendereços são dados aos computadores conectados com os provedores”.

O protocolo DNS (*Domain Name System*) se encarrega de traduzir em palavras os endereços IP. Os TLDs (*Top Level Domains*) se relacionam com as terminações de endereço, como por exemplos, ‘.org’ e ‘.com’. Ainda, conforme Peck (2002, p.14), “A interligação física e a uniformização do sistema de transmissão de dados entre as redes, através de protocolos, permitiram, portanto, que a Internet fosse colocada à disposição do usuário conectado à rede”. Constata-se, assim, que o acesso à Internet necessita de dois parâmetros: o primeiro se refere a interligação física (incluindo cabos e os próprios computadores); o segundo corresponde a uma linguagem padrão de

entendimento entre os servidores, provedores e computadores, permitida pelo IP. O provedor de acesso, assim, deve atender a esses dois requisitos técnicos.

Ainda quanto às classificações mencionadas anteriormente, deve-se ressaltar que elas não são consensuais. Outros doutrinadores ampliam o significado de provedor de acesso, estendendo seus serviços para, por exemplo, manutenção de páginas pessoais na Internet e para compras na rede. Ensina Vaz (2004, p.116):

Todos os serviços prestados pelos provedores de acesso à Internet caracterizam-se por serem virtuais, assim têm-se os serviços de *e-mail*, o acesso à rede de informações, os serviços de *downloads*, o serviço de Telnet (aquele que permite a utilização de um computador para acessar outro remotamente), manutenção de páginas pessoais, compras na rede, chat etc.

Percebe-se que a classificação de Vasconcelos é mais detalhada e será adotada neste trabalho, principalmente no que concerne ao significado de provedor de acesso. Todavia, para efeitos de danos causados ao consumidor e de responsabilidade, serão analisados todos os serviços que os provedores de acesso se comprometerem a realizar, estejam ou não no alcance do seu significado. Proceder de outra forma seria eximir sumariamente o provedor de acesso sem ao menos analisar o caso concreto.

2.2 Aplicação da responsabilidade civil e do Código de Defesa do Consumidor na relação entre provedor de acesso e consumidor

No contexto do Código de Defesa do Consumidor, será observado em qual caso se enquadra a relação envolvendo o provedor de serviço e o consumidor e analisada a responsabilidade civil contida nessa relação proveniente do dano eventualmente cometido contra o consumidor.

Até antes de serem verificados os institutos pertinentes no Código de Defesa do Consumidor, deve-se realçar que os direitos do consumidor se inserem numa visão ainda mais ampla e mais protegida: a de matéria constitucional. Como afirmam Almeida e Wada (2002, p. 187):

Nestes tempos de acentuado constitucionalismo seria muito difícil iniciar uma análise científica do ordenamento jurídico sem fazer

referência ao conteúdo material disposto no texto constitucional de 1988 relativamente ao direito do consumidor.

Nessa linha constitucionalista, os direitos do consumidor são considerados pela Constituição Federal de 1988 como direitos fundamentais, não sendo assim sujeitos a alterações, firmando-se como cláusulas pétreas. É também o entendimento de Almeida e Wada (2002, p. 187):

Com relação ao art. 5º, XXXII, afirmamos tratar-se de direito e garantia fundamental a defesa do consumidor, o que lhe confere *status* constitucional de direitos fundamentais, apontando-se dois efeitos – prevalência, pois se trata de direitos humanos e portanto nos eventuais conflitos normativos afirma-se sua prevalência, e segundo, goza da chamada estabilidade constitucional, pois se inscreve nas disposições do art. 60, §4º, IV, da CF, tratando-se de cláusula pétrea, não podendo ser abolida por emenda ou mesmo revisão constitucional.

Prosseguem ainda Almeida e Wada (2002, p. 189), alicerçando aos direitos do consumidor princípios constitucionais consagrados, como o da cidadania e o da dignidade da pessoa humana: “As razões de defesa do consumidor passam também, sob o ponto de vista normativo, a ter a possibilidade de serem definidas como realização da cidadania e da dignidade humana”.

Resta ressaltar então que a relação de consumo é protegida constitucionalmente. Mas, e infraconstitucionalmente? Qual a natureza jurídica da relação de consumo e como se analisar a responsabilidade envolvida?

Quanto aos provedores de acesso, enquadrados na definição de fornecedores de serviço, devem responder pelos danos cometidos independentemente de culpa. Responsabilizam-se, assim, objetivamente.

Neste trabalho, a informação prestada pelo provedor de acesso é fundamental para que seja isento de responsabilidade. O simples fato de inexistência ou de deficiência na informação se traduz em má prestação do serviço por parte do provedor. Isto porque é um dos direitos do consumidor ser informado em relação ao serviço contratado.

No ambiente da Internet, a informação do provedor de acesso pode significar a manutenção e a integridade dos dados encontrados no computador do usuário, ou seja, a segurança do consumidor. No caso concreto, em caso de possível invasão no computador do consumidor, através da Internet e em instalações em seu computador de arquivos danosos efetuadas por terceiros, o pro-

vedor deve se antecipar, protegendo o consumidor dessas violações. Não agindo dessa forma, o provedor de acesso presta um serviço defeituoso, ou seja, sem segurança.

Essa proteção pode ser realizada por programas específicos que devem informar ao consumidor acerca de uma possível invasão, cabendo em seguida ao consumidor aceitar ou não a advertência por sua conta e risco. Essa é uma hipótese em que o provedor se isenta de responsabilidade, justamente porque atendeu a exigência legal do dever de informar. E, se informar de forma inadequada em meios de comunicação de massa, serão violados interesses coletivos, e o Ministério Público poderá intervir judicialmente.

Percebe-se, porém, que as recomendações obrigatórias devem ser fruto de um melhor conhecimento do produto ou do serviço por parte do provedor de acesso. Daí, o provedor não deve se omitir quanto a repassar ao consumidor conselhos e recomendações reconhecidamente necessárias para evitarem-se danos. O que não se pode é confundir recomendações de caráter preventivo da danos ou de melhor opção para se evitar invasões de computadores através de vírus com uma simples opção pessoal do provedor. Esta sim é desnecessária.

A questão do dever de informar se relaciona com a presunção de vulnerabilidade do consumidor frente ao provedor, conforme identifica Rodrigues (2006, p. 83):

Na verdade, o consumidor está sempre numa posição passiva se comparada ao produtor, ele não tem pleno domínio dos fatos relativos à mercadoria, seja no momento de sua elaboração, seja na fase de sua comercialização, aí incluída a publicidade.

Merece questionamento o entendimento citado anteriormente: o termo “sempre” revela uma hipótese extrema e, como foi apontado, presume-se que haja vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. Isso não implica dizer que o consumidor nunca possa ter pleno domínio dos fatos relativos à mercadoria e que até mesmo não possa entender mais do produto do que o próprio consumidor. A regra pode, assim, admitir exceções. Contudo, o direito do consumidor continua preservado. A vulnerabilidade do consumidor se revela também na situação em que o provedor de acesso, conhecedor da tecnologia empregada, atribui responsabilidade exclusiva do consumidor em casos de vio-

lações em seu computador. Essa atribuição representa uma prática abusiva, conforme aponta Lucca (2003, p. 46):

Assim como a cláusula contratual de atribuição exclusiva ao consumidor da responsabilidade pela escolha do equipamento tem sido corriqueiramente utilizada pelos fornecedores de bens informáticos - configurando-se, em alguns casos, uma cláusula indubitavelmente abusiva -, também parece que a aplicação da chamada *teoria do resultado* na contratação informática deverá ser feita dentro de prudentes limites.

De fato, punir o consumidor pela escolha do equipamento é negar que o serviço prestado pelo provedor deve ser de qualidade. Isso porque, independentemente dos dispositivos informáticos adquiridos pelo consumidor, o acesso à rede global deve ser garantido e seguro. Continua Lucca (2003, p. 48):

Nessa linha de raciocínio, os contratos assim celebrados exercem, fundamentalmente, a função de sujeitar os mais fracos à vontade dos mais fortes, conforme muito bem acentuado por Ettore Gianantonio ao dizer que, em última análise, na contratação informática não mais existiria um acordo entre as partes, mas sim a forma pela qual o sujeito mais forte vincula o mais frágil, [...]

Do posicionamento citado, pode-se destacar que, na relação provedor de acesso- -consumidor, aquele, detentor dos instrumentos técnicos de acesso ao mundo virtual, pode, por exemplo, interromper o serviço de conexão, não coibir as invasões por *hackers*, dentre outros danos proporcionados contra este. E todos esses fatos podem ocorrer sem o mínimo conhecimento do consumidor, demonstrando a fragilidade do consumidor nesse tipo de relação jurídica.

O dever de informar se presta para garantir a segurança do serviço ou do produto. Uma das manifestações dessa segurança exigida pelo Código de Defesa do Consumidor se traduz na proteção contra invasões de computadores, via *cookies*, vírus e outros arquivos indesejáveis na maioria das vezes. Segundo Peck (2002, p. 36),

O direito à informação está desmembrado em três categorias de acordo com o sujeito de direito: a) direito de informar, que é um direito ativo; b) o direito de ser informado, que é um direito passivo; c) o direito de não receber informação, que é um direito ativo e passivo.

A informação, ao mesmo tempo que é um dever do provedor de acesso, é um direito do consumidor. Explicando a citação anterior, o consumidor tem o direito de informar que não deseja mais um determinado serviço, de estar sempre atualizado acerca de novos produtos, serviços e prevenções contra danos e de ser sempre preservado contra informações indesejadas. Exemplo do último caso é o *spam*, que é uma espécie de mensagem enviada ao mesmo tempo para vários usuários, contendo, muitas vezes, publicidade. Trata-se de um exemplo que viola interesse difuso e, assim, recai na atribuição do Ministério Público combater tal violação.

Mas nem sempre o provedor de acesso deve ser responsabilizado. Assim, apontam Almeida e Wada (2002, p. 195) as hipóteses em que o prestador de serviço, no caso o provedor de acesso, exime-se de responsabilidade:

À semelhança do que se dá com a responsabilidade pelo fato do produto, o prestador de serviço estará imune à obrigação reparatoria quando não tiver prestado o serviço, quando o defeito não existir, ou quando houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Essas hipóteses demonstram que deve se ter cuidado em apurar a causa dos danos sofridos pelo consumidor, considerando-se os serviços prestados pelo provedor, além da análise dos argumentos do provedor referentes à isenção de responsabilidade. Para ilustrar um caso em que ocorre culpa exclusiva do consumidor: este, ao instalar, por conta própria, um arquivo proveniente de um CD, não percebe que existe vírus nesse periférico, causando-lhe danos. Nessa hipótese, o provedor de acesso não deve ser responsabilizado.

A importância do tema do provedor de acesso se evidencia ainda mais porque a conexão entre o consumidor e a Internet só é possível devido ao próprio provedor. O consumidor, então, se quiser entrar no mundo virtual, deve contratar um provedor de acesso. Essa indispensabilidade, inclusive, poderia ser questionada se estaria ou não se configurando em uma violação aos direitos dos consumidores. Destaca-se esse questionamento como sugestão de novos trabalhos, uma vez que o foco deste é outro.

Quanto à questão da informação já mencionada, é imperioso que o provedor de acesso cientifique, sob pena de arcar com os danos que eventualmente venham a ocorrer, o usuário da possibilidade de invasão de computadores proporcionada por *hackers* e *crackers*, inclusive através de *cookies*.

Almeida e Wada (2002, p. 196) refutam ainda as alegações dos provedores de acesso de invocação de excludente de responsabilidade nas invasões sofridas pelos usuários:

Essa invasão do aparelho do usuário é responsabilidade do provedor, que não pode invocar culpa exclusiva de terceiro para eximir-se. Seria cômoda a posição do provedor que, considerando que esses invasores entram no sistema contra sua vontade, invocasse a excludente de responsabilidade.

O argumento anterior é procedente porque de nada adianta a alegação do provedor referente ao fato de não ter sido sua vontade a invasão dos computadores dos consumidores. Isso porque a responsabilidade não é subjetiva; é objetiva, conforme já destacado neste trabalho.

O provedor de acesso, dentre outras obrigações, deve garantir segurança na conexão promovida em benefício do consumidor. Frota (2005, p. 246-247) registra a obrigação geral de segurança presente também na legislação portuguesa:

O regime adoptado no presente instrumento legal aplica-se de análogo modo, com as necessárias adaptações, aos serviços que aos consumidores se destinem, insusceptíveis de ser abrangidos por legislação especial que prescreva os requisitos de segurança que se lhes quadre.

Percebe-se, assim, que a segurança é um direito preservado não só no Brasil. E segurança é um valor protegido pelo direito, assegurando que os dados do consumidor, incluindo os sigilosos, não serão coletados sem sua autorização. Além desse aspecto, o acesso deve ser livre da violação por vírus e por outros arquivos danosos. Conforme assegura Nóbrega (2007, p. 101), “A segurança é o fim imediato, a missão prática do direito. É também um valor, como a justiça, embora um valor de segundo grau”.

No entendimento anterior, o termo complementar é mais adequado (envolvendo justiça e segurança) do que valor de segundo grau porque este revela a possibilidade de se atingir justiça, mesmo em detrimento da segurança. Deve-se, contudo, complementar o entendimento acima com a possibilidade de dano moral. Este, ao se configurar como coletivo, atrai a atuação do Ministério Público. Assim sendo, o provedor, ao negar esse dever de segurança, presta um serviço defeituoso, principalmente quando se constata que tais invasões podem ser impedidas ou, pelo menos, combatidas.

O próprio consumidor deposita confiança no provedor de acesso, uma vez que acredita se encontrar imune a violações no mundo virtual e também por não conhecer tecnicamente as ferramentas utilizadas, bem como o procedimento adotado pelo provedor de acesso. A confiança que o consumidor deposita no provedor de acesso se deve à sua fragilidade, a qual é destacada pela doutrina, ao indicar vários aspectos que demonstram essa afirmação e que se compatibilizam com a relação envolvendo o provedor de acesso e o consumidor. Dentre esses aspectos, alguns podem ser apontados: produtos e serviços especializados; bens informáticos diferentes para uma mesma necessidade; inexistência de negociação ou de fase pré-contratual; oferta de contratos por adesão, incluindo eventual exercício abusivo; consumidor leigo diante de profissional especializado; confiança que o consumidor deposita no fornecedor.

A confiança retrata a boa-fé contratual do consumidor em acreditar que o serviço oferecido se caracteriza por ter qualidade e ser seguro. Indaga-se: quando um *hacker* invade o computador do usuário ou nele instala um vírus, têm-se esses fatos como esperados pelo consumidor? São fatos que demonstram segurança no serviço de acesso à Internet proporcionado pelo provedor? As respostas, baseadas no ordenamento legal, só podem ser negativas. A questão da segurança é reforçada por Lucca (2003, p. 82):

Assim, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – e, no caso de invasão de hackers ou de crackers, dúvida inexistiria de tratar-se de culpa exclusiva de um terceiro -, prevista no retro transcrito inciso II do § 3º, não poderia, por si só, ensejar a exclusão da responsabilidade civil por parte do fornecedor.

A orientação legal, contida no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (fonte da consideração anterior), é a de responsabilizar o fornecedor, mesmo que este não atue com culpa, pela reparação de danos suportados pelos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. No foco deste trabalho, o fornecedor é o provedor de acesso ao mundo virtual, e o serviço é proporcionar o acesso à Internet. Resumindo: a responsabilidade do provedor é objetiva.

O provedor de acesso deve, assim, impedir ou dificultar as invasões. Essa espécie de controle, que deve ser exercido de forma vigilante, e o dever de informação são retratados por Marques (1999, p. 327):

O art. 10 do CDC impõe também ao fornecedor um típico dever de vigilância, qual seja o dever do fornecedor do produto, cuja periculosidade foi afora descoberta, de informar à população e às autoridades competentes.

Em caso de insucesso ou de eventual impossibilidade tecnológica, deve simultaneamente alertar ao consumidor para que o mesmo fique ciente de que seu computador está sendo violado (ou é vulnerável a invasões). Nessas condições, o usuário dos seus serviços pode promover as providências necessárias para resolver o problema. O dever de informar, indispensável para que o provedor invoque posteriormente excludente de responsabilidade, é apontado por Almeida e Wada (2002, p. 196):

Caso tenha tomado todas as cautelas necessárias para evitar essa atuação e, mesmo assim, se ela vier a ocorrer, há que se verificar se cumprido foi o dever de informação. Apenas então poderá ser invocada a excludente da responsabilidade.

Todavia, deve restar comprovado o controle que o provedor de acesso promoveu previamente. Um exemplo de controle que deve ser exercido é contra os vírus, os quais são arquivos que podem danificar o computador do consumidor e violar seus dados. A confiabilidade depositada pelo consumidor no provedor é comprovação de que não se espera que o serviço prestado, caso não tenha defeito, permita inclusão de vírus em computadores de usuários.

O mencionado controle deve ser exercido também, por exemplo, contra os *cookies*, os quais são uma espécie de programa de computador introduzido por invasores com o objetivo de descobrirem-se os caminhos percorridos pelo usuário no mundo virtual. Ao serem instalados no computador do usuário, terão condições de indicar e registrar os passos seguidos no mundo virtual, como quais compras foram realizadas e quais endereços eletrônicos foram visitados. Os dados do internauta, assim, podem ser coletados através de *cookies* ou através de preenchimento de formulários cadastrais. Estes sendo, às vezes, até condicionantes à entrada no endereço eletrônico desejado pelo internauta.

Almeida e Wada apresentam essa forma de invasão de computadores através de *cookies* (2002, p. 196):

Outra ocorrência capaz de causar dano ao usuário da internet é a dos *cookies*, que são pequenos *links* que permitem uma identificação do perfil do usuário, com o objetivo declarado de personalizar a prestação do serviço. Essa conduta é tomada pelo *browser* (programa que permite a navegação pela internet).

Os *cookies* são verdadeiros espões. Vasconcelos também esclarece a definição de *cookies* (2003, p. 99):

Cookies podem ser definidos como minúsculos textos (de geralmente 1 kb), colocados no disco rígido do microcomputador do internauta por alguns *sites* que ele visitou. Contém informações que o próprio internauta ofereceu ao *site*, como *e-mail*, preferência, o que ele comprou, seu nome, endereço, data de nascimento etc..

Não se pode negar que o interesse de se instalar um *cookie* no computador do usuário pode ser, de certa forma, benéfico para o consumidor. Um fornecedor pode, conhecendo melhor seus clientes, oferecer serviços e produtos mais direcionados, que, assim, terão maiores chances de agradar seus clientes.

Porém, o controle sobre esses *cookies* por parte dos provedores de acesso se torna indispensável porque podem ser usados maleficamente, inclusive podendo gerar discriminação referente ao comportamento do consumidor ou ao seu estado de saúde.

Almeida e Wada apontam uma forma de finalidade indesejável dos *cookies* (2002, p. 196-197):

Esses *cookies*, entretanto, podem causar sérios problemas ao consumidor, quando utilizado para outras finalidades. A imprensa já noticiou o fato de autoridades ligadas a sistemas de proteção da privacidade na internet alertarem para o perigo de que um pesquisador de *sites* de bebidas alcóolicas poder ter negada algum dia a proposta de seguro-saúde.

Vê-se assim que o *cookie*, apesar de poder ser usado para beneficiar o internauta, atenta contra os direitos à intimidade e à vida privada, consagrados constitucionalmente.

Na questão da privacidade, relacionada diretamente com a segurança, o provedor se obriga a não permitir que terceiros tenham condições, via Internet, de vigiar o caminho virtual seguido pelo consumidor. Cabe ressaltar que, assim como o *spam* pode violar interesses coletivos, o mesmo pode

ocorrer com os *cookies* e, assim, poderá o Ministério Público interceder judicialmente. Devido à questão da invasão de privacidade mencionada, o provedor de acesso só se exime de responsabilidade se atender à obrigação de informar devidamente ao usuário sobre os *cookies* que estão sendo enviados para seu computador e os danos que podem causar. Nesse caso, a responsabilidade se restringe ao usuário que permitir que os *cookies* sejam instalados em seu computador.

A obtenção indiscriminada de dados, sem a prévia informação ao consumidor e sem clareza de objetivo dos dados, foi rejeitada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) através dos debates realizados no REsp 22. 337.

É necessário que o consumidor aceite que seus dados sejam coletados. O art. 43 do Código de Defesa do Consumidor ampara esse entendimento ao regular a coleta de dados. Apesar de não haver especificação quanto ao indivíduo internauta, o art. 5º, XII, da Constituição Federal, por proteger o sigilo de dados, sem delimitar quais seriam eles, engloba também os referentes ao próprio internauta.

A invasão por *cookies*, já citada, se insere em um contexto de risco originado naturalmente pelas novas facilidades de comunicação proporcionadas pela Internet. A análise minuciosa do risco, realizada neste capítulo, evidencia sua relação com os serviços oferecidos pelos provedores de acesso. Alerta Eberlin (2007, p. 19):

Como o produtor sabe que, eventualmente, terá que arcar com os valores das indenizações decorrentes de produtos defeituosos, e como a existência de produtos defeituosos faz parte do risco de sua atividade, ele passa a procurar uma forma de calcular o possível valor das indenizações que terá que pagar, inserindo-o no preço dos produtos.

Aplicando o que foi exposto no tema deste trabalho, o provedor de serviço pode estar utilizando esse recurso de transferência de ônus para não arcar com possíveis prejuízos, ou pior, para alargar a margem de lucro quando os suposto prejuízos não se concretizarem.

O raciocínio empregado anteriormente se relaciona com um tema polêmico: para alguns doutrinadores, a legislação atual é suficiente para atender o consumidor no mundo virtual. Para outros, entretanto, seria necessária a criação de lei específica. Destaca Lucca (2003, p. 116):

Não obstante, porém, todos os incontáveis avanços trazidos pelo CDC à ordenação jurídica brasileira, sabe-se, por outro lado, das insuficiências dessa disciplina normativa em face do inusitado trazido pelo mundo virtual. São muitas as situações que se apresentam como inteiramente novas para o universo jurídico.

Ponderando-se as duas correntes contrárias (uma defende, e a outra rejeita uma nova legislação específica, tratando dos direitos consumeristas), é de se entender que os princípios e normas estabelecidos nesse código atendem as relações configuradas na Internet, principalmente quanto a institutos como responsabilidade objetiva, danos, qualidade do serviço, direito à informação.

A corrente que entende serem as leis atuais suficientes emprega o instituto da analogia. Câmara (2005, p. 95) segue a linha que entende que as leis devem ser adaptadas aos avanços da Internet: “Devemos lembrar aqui que, dada a velocidade de transformação da rede, é inexorável que surjam fatos sociais novos, devido à transformação comportamental do indivíduo, nesse novo campo”.

Para essa segunda corrente, o princípio da legalidade serve de argumento para se afirmar que, sem leis regendo as condutas na Internet, as relações no mundo virtual não implicam obrigações. Outro argumento desse entendimento informa que o Direito de Informática apresenta institutos próprios, como, documento eletrônico, contrato eletrônico e firma digital. Segundo Câmara (2005, p. 103),

O nascimento de um novo ramo jurídico surge em função das novas relações sociais que se formam, exigindo novas soluções normativas, as quais o Direito corrente não pode, até então, oferecer. Foi assim com o Direito Ambiental, quando muitos reagiram, dizendo ser um modismo do final dos anos 80 e que não haveria a necessidade de se criar uma nova divisão para o Direito.

É de ressaltar que os institutos apontados apenas apresentam um meio diferente (meio virtual) de execução. Por esse motivo, seria um exagero se criar lei para cada meio novo que for criado. Importante destacar que, como já discutido, entende-se que o Código de Defesa do Consumidor (principalmente) e o Código Civil já regem suficientemente a questão central deste trabalho: a responsabilidade civil do provedor de acesso à Internet. É provável que outras questões, principalmente as não consumeristas,

necessitem realmente de legislações específicas. Contudo, como tal debate não é foco deste trabalho, sugere-se como tema de outras pesquisas. Como afirma Lucca (2003, p. 46):

No concernente à importância dos usos e costumes, é de assinalar que, em muitos países (como, aliás, é o caso do Brasil), inexistente regulamentação específica dos contratos informáticos, neles despontando a importância, portanto, de uma legislação calcada sobre princípios.

E, como já foi ressaltado, a Internet deve ser entendida como um meio novo de realizarem-se contratos de consumo. Negar esse último aspecto seria permitir que, a cada dia, fossem criados ou, pelos menos, experimentados meios novos de concretização de contratos só para, com o argumento de insuficiência de lei, cometer os mais diversos ilícitos. Por outro lado, termos específicos encontrados na Internet poderiam ser incluídos, a título de reforço, em acréscimos de texto legal no próprio Código de Defesa do Consumidor.

O ilícito referente à invasão de computadores é destacado por Lucca (2003, p. 119):

A invasão de um *cracker*, por exemplo, em meu microcomputador, copiando arquivos de seu disco rígido, tanto poderá ser uma violação a meu direito à intimidade quanto a meu direito à privacidade, dependendo da modalidade de arquivo indevidamente capturado.

Outra espécie de invasão ocorre, como já constatado, pelos *cookies*, como reforça Lucca (2003, p. 120):

Consistem os *cookies* num tipo de programa que monitora todos os procedimentos executados pelo internauta a partir do momento em que ele acessa à internet. Agem como se, na vida real, fossem espionagens de todos os nossos passos, registrando-os para futura utilização, de cunho mercadológico.

Como se não bastasse esse objetivo mercadológico mencionado, o qual já representa um abuso contra o consumidor, evidencia-se, como já indicada, a utilização de informações coletadas para outros fins ainda mais violadores da intimidade e da privacidade.

Sobre a questão de empresas exercerem, via *cookies*, um controle sobre os consumidores, informa Lucca (2003, p. 122):

Não é o Estado, na verdade, quem hoje controla a vida dos cidadãos, mas as macroempresas, nacionais e transnacionais, ávidas de lucros cada vez maiores, pouco importando que para tal *desideratum* vasculhem à sorrelfa a vida íntima das pessoas, sem o conhecimento delas, mediante o mefistofélico expediente de a elas entregar, subrepticamente, os famigerados *biscoitinhos da Web* [...]

Sem adentrar na questão do Estado ser ou não um ente controlador, pois não é o foco deste trabalho, determinadas macroempresas procuram, via *cookies*, traçar o perfil das pessoas, com o objetivo de despertar futuramente o desejo de potenciais consumidores. Ao conhecer melhor os interesses das pessoas, tais empresas enviam informações publicitárias acerca de produtos ou serviços que são compatíveis com as necessidades desses eventuais futuros consumidores.

Nesse contexto, poderia se indagar o papel desempenhado pelo provedor de acesso. Ocorre que os *cookies* indicam que o acesso à Internet não é seguro e não impede a violação da privacidade. Não se pode confiar em um serviço que não evita que terceiros instalem os *cookies* no computador do usuário. Esse aspecto, por si só, já demonstra falta de segurança no acesso. Os efeitos desse programas instalados violam ainda mais os direitos do consumidor, ao atentar contra sua privacidade e sua intimidade quando armazenam informações confidenciais sobre o usuário.

Uma alegação de defesa do provedor de acesso pode ser a falta de tecnologia para evitar essa instalação. Mas, do ponto de vista do ordenamento jurídico, tal argumento evidenciaria a tentativa de isenção de culpa. Tentativa que se apresenta infrutífera, pois a responsabilidade do provedor de acesso é objetiva.

O provedor de acesso só se eximiria de responsabilidade nas coletas de informações de forma explícita. Explica-se: nesse caso, o consumidor, ao acessar um endereço eletrônico, recebe um formulário virtual em que se pedem alguns de seus dados e também permissão para utilizá-los. Percebe-se que, mesmo sendo uma coleta de informações, a situação mencionada não é a mesma retratada pelos *cookies*. Nestes, a coleta de informações é realizada de forma implícita. Conclui-se, assim, que, o provedor de acesso só se eximiria de responsabilidade quanto aos *cookies*, se, antes da instalação desses programas realizada por terceiros,

comunicasse o usuário acerca da coleta de informações. O provedor de acesso agiria como um intermediário, devendo seguir os passos adiante:

- indicar que um computador remoto está tentando instalar *cookies* no computador do usuário (nessa situação, o provedor impediria a instalação, até o usuário eventualmente aceitá-la);
- explicar para o consumidor (princípio da informação) o significado dos *cookies*, ressaltando seus possíveis objetivos, inclusive os danos que podem causar ao consumidor ao vigiar seus passos no mundo virtual;
- informar ao consumidor que cabe somente a ele aceitar ou não a instalação dos *cookies*.

Realizados esses passos através das chamadas “janelas” na tela do computador, o provedor de acesso transformaria uma coleta implícita de dados em uma coleta explícita.

Além da questão dos *cookies*, outros danos, causados aos consumidores, podem ser atribuídos ao provedor de acesso, como afirma Dias (2008, p. 127):

A deficiência de transmissão de dados, falhas de proteção ao sigilo, indisponibilidade do sistema, entre outros possíveis problemas, são da natureza do ambiente e por isso não são dotados da imprevisibilidade que, enfim, pautam tais institutos.

Portanto, as excludentes de caso fortuito e de força maior, que poderiam isentar o provedor de responsabilidade, ficam afastadas. Tais problemas citados podem ser fontes de novos problemas para o consumidor. A indisponibilidade do sistema, por exemplo, pode acarretar graves prejuízos ao consumidor, como perda de prazos para determinados atos celebrados no mundo virtual, causando multas ou outras punições. É de ressaltar também que tais problemas citados, além dos vírus, comprovam que o provedor de acesso deve se responsabilizar por danos cometidos devido à sua atividade.

Resumindo, os provedores de acesso ao mundo virtual devem se responsabilizar nos casos a seguir:

- entrada de vírus no computador do consumidor, proveniente da Internet;

- deficiência de transmissão de dados;
- interceptação de dados;
- falhas de proteção ao sigilo;
- indisponibilidade do sistema ocasionando prejuízos ao consumidor;
- invasão de *hackers*, *crackers*;
- instalação não autorizada de *cookies*.

E, para amenizar tais danos ao consumidor, o provedor de acesso poderá utilizar ferramentas, como, criptografia, assinatura digital e filtros de segurança, além de chaves de segurança, para impedir que terceiros possam violar o acesso virtual seguido pelo consumidor.

Percebe-se ainda que tais casos atingem uma quantidade indefinida de consumidores, de forma que a atuação do Ministério Público se apresenta como instrumento importante na defesa de interesses coletivos.

Os danos citados estão diretamente ligados à atividade do provedor de acesso e demonstram a falta de segurança e a ausência de qualidade no serviço, requisitos suficientes para a responsabilização do provedor, como reforça Dias (2008, p. 128):

A infringência do dever de qualidade-segurança gera o dever de reparação por parte do colocador do produto ou serviço no mercado independentemente da comprovação da culpa sendo, assim, caso de aferição responsabilidade objetiva.

Portanto, o provedor de acesso deve primar pela garantia e pela segurança do serviço que presta ao consumidor para que não tenha que arcar posteriormente com os eventuais danos.

3 O Ministério Público e os direitos fundamentais

Ao longo deste trabalho, o Ministério Público foi identificado como instituição com atribuição de impedir e fiscalizar as condutas no mundo virtual que violem os direitos dos consumidores.

Essa atribuição ministerial é prevista pela Constituição Federal, em seu artigo 127, ao dispor que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. E a defesa

do consumidor, além de incluída na ordem jurídica, está amparada no conceito de direito fundamental petrificado na Constituição Federal, em seu artigo 5^o, inciso XXXII.

Como se não bastasse o fundamento constitucional de tal atribuição, a legislação infraconstitucional, particularmente o Código de Defesa do Consumidor, estabelece, em seus artigos 81 e 82, que a defesa coletiva em juízo dos interesses e direitos dos consumidores será exercida quando se tratar de interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos e interesses e direitos individuais homogêneos. Para essa finalidade, legitima o próprio Ministério Público a impetrar as medidas judiciais cabíveis.

Para efeitos de aglutinar as condutas que foram apresentadas neste trabalho, segue rol exemplificativo:

- instalações indesejadas de programas-vírus, além de *cookies* e de *spam*;
- acesso não permitido de terceiros ao computador do consumidor;
- não concretização de negócios gerados por contratos eletrônicos celebrados entre o consumidor e terceiros devido a problemas nos serviços de *e-mail* ou de interrupção no acesso;
- interceptação do envio de dados por *hackers* e *crackers*.

Portanto, fica demonstrado o respaldo jurídico da atividade do Ministério Público no controle e na fiscalização das condutas dos provedores de acesso que eventualmente violem os direitos e interesses dos consumidores.

4 Considerações finais

Através desta pesquisa, foi possível destacar os avanços da Internet, proporcionando tanto vantagens como desvantagens. Uma das grandes vantagens identificadas foi a maior comunicação entre as pessoas. O provedor de acesso à Internet desempenha uma função relevante nesse processo porque se constatou que é elemento indispensável para permitir o ingresso no mundo virtual.

Apesar de haver entendimento de que o provedor de acesso não deve ser responsável por danos, ficou esclarecido que, se tais danos forem provocados essencialmente pelo serviço prestado de acesso à Internet, o provedor deve indenizar o consumidor. Aspectos como segurança e qualidade do serviço, preconizados pelo Código de Defesa do Consumidor, sinalizaram para esse entendimento.

Foi importante classificar os provedores para que ficasse delimitado o campo de atuação dos provedores, especialmente o relativo ao provedor de acesso, com o objetivo de verificarem-se as obrigações que devem ser atendidas, principalmente em caso de danos sofridos pelos consumidores. Os referidos danos foram identificados, neste trabalho, em rol exemplificativo. A eventual alegação do provedor de que tais danos revelam a natureza de caso fortuito não mereceu prosperar, pois tais fatos são intrínsecos ao próprio serviço de acesso. Se o provedor de acesso incluir esses casos em cláusulas contratuais de isenção de responsabilidade, a abusividade ficará patente. As cláusulas mencionadas devem ser nulas.

Constatou-se que o dever de prestar informações é hipótese de isenção de responsabilidade do provedor quando tal conduta precede ao aparecimento do dano, com a possibilidade de o consumidor acatar ou não as informações mencionadas. Foram indicados, ainda, possíveis mecanismos que os provedores de acesso podem implementar para evitar ou, pelo menos, amenizar os danos que atingem os consumidores. Dentre esses mecanismos, alguns foram destacados: chave de segurança, assinatura digital e criptografia.

Ao longo do trabalho, alguns temas relacionados com o assunto tratado foram apresentados como sugestões de novos trabalhos. Registre-se o caso de provedor de acesso estrangeiro. A matéria é importante, uma vez que se apresenta como um possível entrave para eventuais punições após fiscalizações de provedores de acesso que atuam em diversos países.

Importante destacar que, como já discutido, entendeu-se que o Código de Defesa do Consumidor (principalmente) e o Código Civil já regem suficientemente a questão central deste trabalho. Os princípios e normas estabelecidos na lei consumerista atendem as relações configuradas na Internet, especialmente quanto a institutos como responsabilidade objetiva, qualidade do serviço prestado e direito à informação. Alguns termos específicos apresentados no mundo virtual, para reforçar seu entendimento, poderiam ser incluídos em novos dispositivos da própria legislação consumerista. Por ser ainda um tema polêmico, pode ser objeto de novos estudos. É provável que outras questões, principalmente as não consumeristas, necessitem realmente de legislações específicas, sugerindo-se, assim, como tema de outras pesquisas.

A importância do tema do provedor de acesso se evidencia ainda mais porque a conexão entre o consumidor e a Internet só é possível devido ao próprio provedor de acesso. Essa indispensabilidade dos serviços prestados pelo

provedor de acesso poderia ser questionada se estaria ou não se configurando em uma violação aos direitos dos consumidores. Destaca-se esse questionamento como sugestão de novos trabalhos.

Uma outra questão suscitada neste trabalho, como sugestão de novas pesquisas, se refere ao estudo de mecanismos de fiscalização da atividade exercida e os métodos empregados pelo provedor de acesso. Dessa forma, pretende-se coibir que o provedor de acesso atue impunemente, causando danos ao consumidor. Um desses mecanismos se transformou em ponto importante deste trabalho: a atuação do Ministério Público na defesa dos interesses difusos e coletivos envolvidos. Ao longo deste trabalho, foram identificados os danos no mundo virtual que se caracterizam por violarem interesses difusos e coletivos para, em seguida, demonstrar a atribuição relevante do Ministério Público em combater tais danos.

Referências

ALMEIDA, Maria da Glória Villaca Borin Gavião de; WADA, Ricardo Morishita. Os sistemas de responsabilidade do Código de defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.41, p.185-204, jan./mar.2002.

CÂMARA, Maria Amália Oliveira de Arruda. *A nova tecnologia e o direito: um estudo sobre os recursos que ajudam na construção do direito de informática*. Recife: Nossa Livraria, 2005.

DE LUCCA, Newton. *Aspectos jurídicos da contratação informática e telemática*. São Paulo: Saraiva, 2003.

_____; SIMÃO FILHO, Adalberto (Coord). *Direito & Internet: aspectos jurídicos relevantes*. Bauru: Edipro, 2001.

DIAS, Jean Carlos. *Direito contratual no ambiente virtual*. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2008.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2004. 7v.

FROTA, Mário. Código de defesa do consumidor: balanço, efetividade e perspectivas. Novas tendências do direito do consumidor da Europa. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.57, p.129-161, jan./mar.2006.

_____. O regime jurídico da segurança geral de produtos e serviços de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.56, p.243-269, out./dez.2005.

MARQUES, Cláudia Lima. O novo direito privado brasileiro após a decisão da Adin dos bancos (2.591): observações sobre a garantia institucional-constitucional do direito do consumidor e a Drittwirkung no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.61, p.40-75, jan./mar.2007.

_____. Proteção do consumidor no comércio eletrônico e a chamada nova crise do contrato: por um direito do consumidor aprofundado. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.57, p.9-59, jan./mar.2006.

_____. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o Código de defesa do consumidor e o Código civil de 2002. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.51, p.34-67, jul./set. 2004.

_____. *Contratos no Código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

_____. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

NÓBREGA, José Flóscolo. *Introdução ao direito*. 8. ed. João Pessoa: Edições Linha d'Água, 2007.

PECK, Patricia. *Direito digital*. São Paulo: Saraiva, 2002.

RODRIGUES, Geisa de Assis. A proteção ao consumidor como um direito fundamental. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, ano 16, v.58, p.75-97, abr./jun.2006.

RODRIGUES, Sílvio. *Responsabilidade civil*. 19.ed. São Paulo: Saraiva, 2002. 4v..

SENISE LISBOA, Roberto. O consumidor na sociedade da informação. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, ano 16, v.61, p.203-229, jan./mar. 2007.

TESCHENHAUSEN EBERLIN, Fernando Buscher von. Responsabilidade dos fornecedores pelos danos decorrentes dos riscos do desenvolvimento: análise sob a ótica dos princípios gerais da atividade econômica.

Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, ano 16, v.64, p.9-42, out./dez.2007.

VASCONCELOS, Fernando Antônio de. *Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados*. Curitiba: Juruá, 2003.

_____. *Responsabilidade do profissional liberal nas relações de consumo*. Curitiba: Juruá, 2002.

VAZ, Patrícia Milano. O consumo internacional através dos provedores de acesso à Internet. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v.52, p.93-129, out./dez.2004.