

# Superior Tribunal de Justiça

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)**

**RELATORA** : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
**RECORRENTE** : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**  
**ADVOGADOS** : **EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)**  
**SOLANO DE CAMARGO E OUTRO(S)**  
**RECORRIDO** : **GRASIELE SALME LEAL**  
**ADVOGADO** : **GISELE SALME LEAL E OUTRO(S)**

## EMENTA

**RESPONSABILIDADE CIVIL. INTERNET. REDES SOCIAIS. MENSAGEM OFENSIVA. CIÊNCIA PELO PROVEDOR. REMOÇÃO. PRAZO.**

1. A velocidade com que as informações circulam no meio virtual torna indispensável que medidas tendentes a coibir a divulgação de conteúdos depreciativos e aviltantes sejam adotadas célere e enfaticamente, de sorte a potencialmente reduzir a disseminação do insulto, minimizando os nefastos efeitos inerentes a dados dessa natureza.
2. Uma vez notificado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, o provedor deve retirar o material do ar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.
3. Nesse prazo de 24 horas, não está o provedor obrigado a analisar o teor da denúncia recebida, devendo apenas promover a suspensão preventiva das respectivas páginas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações, de modo a que, confirmando-as, exclua definitivamente o perfil ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso.
4. O deferimento da análise do teor das denúncias não significa que o provedor poderá postergá-la por tempo indeterminado, deixando sem satisfação o usuário cujo perfil venha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve possível, dar uma solução final para o conflito, confirmado a remoção definitiva da página de conteúdo ofensivo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-a no ar, adotando, nessa última hipótese, as providências legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar.
5. Recurso especial a que se nega provimento.

# *Superior Tribunal de Justiça*

## **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, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Massami Uyeda, Sidnei Beneti, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com a Sra. Ministra Relatora. Dr(a). ROGÉRIO DA SILVA VENÂNCIO PIRES, pela parte RECORRENTE: GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA

Brasília (DF), 19 de junho de 2012(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora



# Superior Tribunal de Justiça

## CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2012/0005748-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.323.754 / RJ

Números Origem: 1099113220068190001 20060011159108 201113709852

PAUTA: 05/06/2012

JULGADO: 05/06/2012

### Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **JOÃO PEDRO DE SABOIA BANDEIRA DE MELLO FILHO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

### AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA

ADVOGADO : ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)

RECORRIDO : GRASIELE SALME LEAL

ADVOGADO : GISELE SALME LEAL 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:

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."

# Superior Tribunal de Justiça

## CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2012/0005748-4

PROCESSO ELETRÔNICO

REsp 1323754 / RJ

Números Origem: 1099113220068190001 20060011159108 201113709852

PAUTA: 05/06/2012

JULGADO: 12/06/2012

### Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MAURÍCIO DE PAULA CARDOSO

Secretaria

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

### AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA

ADVOGADO : ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)

RECORRIDO : GRASIELE SALME LEAL

ADVOGADO : GISELE SALME LEAL 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:

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."

# *Superior Tribunal de Justiça*

## **RECURSO ESPECIAL Nº 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)**

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
ADVOGADO : ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)  
RECORRIDO : GRASIELE SALME LEAL  
ADVOGADO : GISELE SALME LEAL 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/RJ.

**Ação:** de indenização por danos morais, ajuizada por GRASIELE SALME LEAL em desfavor da recorrente, sob a alegação de ter sido alvo de ofensas em página na internet da rede social ORKUT, mantida pela GOOGLE.

**Sentença:** julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar a GOOGLE ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$20.000,00, consignando que “tendo tomado conhecimento do ilícito e tendo, por mais de dois meses se mantido inerte (...), agiu de forma desidiosa e, portanto, culposa, o que enseja seu dever de reparar os danos suportados” (fls. 197/202, e-STJ).

**Acórdão:** o TJ/RJ deu parcial provimento ao apelo da GOOGLE, apenas para reduzir a indenização por danos morais, fixando-a em R\$10.000,00 (fls. 278/283, e-STJ).

**Embargos de declaração:** interpostos pela recorrente, foram rejeitados pelo TJ/RJ (fls. 319/322, e-STJ).

**Recurso especial:** alega violação do art. 186 do CC/02, bem como dissídio jurisprudencial (fls. 324/338, e-STJ).

# *Superior Tribunal de Justiça*

**Prévio juízo de admissibilidade:** o TJ/RJ negou seguimento ao especial (fls. 384/388, e-STJ), dando azo à interposição do AREsp 115.833/RJ, conhecido para determinar o julgamento do recurso principal (fl. 437, e-STJ).

É o relatório.



# *Superior Tribunal de Justiça*

## **RECURSO ESPECIAL N° 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)**

**RELATORA** : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
**RECORRENTE** : **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**  
**ADVOGADO** : **ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)**  
**RECORRIDO** : **GRASIELE SALME LEAL**  
**ADVOGADO** : **GISELE SALME LEAL E OUTRO(S)**

### **VOTO**

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

Cinge-se a lide a determinar o prazo razoável para que provedor de rede social de relacionamento via Internet exclua do respectivo *site* página considerada ofensiva.

Inicialmente, noto ter havido o devido prequestionamento do dispositivo de lei cuja vigência foi supostamente negada – art. 186 do CC/02 – circunstância que autoriza o conhecimento do recurso especial.

Na hipótese específica dos autos, extrai-se do panorama fático delineado pelas instâncias ordinárias que, após ter sido notificada, via ferramenta denominada “denúncia de abusos”, por ela própria disponibilizada aos usuários do Orkut, acerca da existência de um perfil falso que vinha denegrindo a imagem da recorrida, a GOOGLE levou mais de 02 meses para excluir a respectiva página do *site*.

Diante disso, o TJ/RJ conclui que a conduta da GOOGLE foi negligente, reconhecendo “a ocorrência de inércia no atendimento da reclamação”, e ressaltando que a “obrigação de retirada destes sítios de seu sistema, quando regularmente instada a este fim, e em tempo razoável, é que fundamenta sua condenação, porquanto não se mostra aceitável, tampouco razoável, que esta conduta seja exercida mais de dois meses após notificada pela autora” (fl. 281, e-STJ).

A GOOGLE não refuta os fatos, mas entende que não agiu como omissão,

# Superior Tribunal de Justiça

pois “o lapso temporal entre o recebimento da notificação e a remoção do perfil mostra-se razoável”. Justifica-se ponderando que “recebe diariamente milhares de ordens judiciais e ordens de autoridades policiais, além de cartas, e-mails, notificações de pessoas físicas e jurídicas de todo o redor do mundo, já que seus serviços são de alcance mundial e irrestrito” (fl. 332, e-STJ).

Aduz, ainda, que cada ordem/pedido é analisado individualmente, “de maneira que alguma prioridade é naturalmente concedida a determinações judiciais ou a casos que, *per si*, demonstrem uma gravidade maior” (fl. 332, e-STJ).

Assevera também que “opera seus servidores a partir de incontáveis computadores, lotados em diferentes lugares do planeta, de extrema complexidade, abarrotados de dados e informações dos mais diversos tipos e origens”, concluindo que “algum lapso temporal é necessário ao rastreamento e eventual remoção de qualquer conteúdo” (fl. 332, e-STJ).

A questão atinente à responsabilidade civil das redes sociais virtuais pelo conteúdo das informações veiculadas não é nova no âmbito desta Turma. Logo que me deparei com o problema, vislumbrei o interesse coletivo que envolve a controvérsia, não apenas pelo número de usuários que se utilizam desse tipo de serviço, mas sobretudo em virtude da sua enorme difusão não só no Brasil, mas em todo o planeta, e da sua crescente utilização como artifício para a consecução de atividades ilegais. Trata-se de questão global, de repercussão internacional, que tem ocupado juristas de todo o mundo.

Por isso, tive a preocupação de submeter rapidamente a questão ao crivo do colegiado, incluindo em pauta o REsp 1.193.764/SP, de minha relatoria, DJe de 08.08.2011, que consolidou as bases para o posicionamento que vem sendo adotado pela 3<sup>a</sup> Turma e que, entre outras premissas, assentou que “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”.

Naquela ocasião, porém, assim como nos demais julgados desta Turma sobre a matéria, até por não compor o objeto das lides, deixou de ser objetivamente

# *Superior Tribunal de Justiça*

definido qual seria o prazo razoável para que páginas de conteúdo ofensivo fossem retiradas do ar.

Também no âmbito da 4<sup>a</sup> Turma não pude identificar um precedente específico sobre o tema. Ainda assim, no julgamento do REsp 1.175.675/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 20.09.2011, cuja discussão central foi a obrigação da vítima de indicar de forma precisa as páginas (URL's) em que foram veiculadas as mensagens ofensivas – o voto condutor considera “factível de cumprimento e legítima a decisão de primeiro grau que determinou à Google a retirada de toda e qualquer menção difamatória do nome do autor dentro do prazo máximo de 48 horas”.

O julgado não entra no mérito do prazo para retirada de páginas ofensivas, mas o termo fixado pelo TJ/RS serve de parâmetro e as ponderações do i. Min. Luis Felipe Salomão evidenciam a propensão de se exigir que a providência seja adotada em caráter de urgência.

Com efeito, a velocidade com que os dados circulam no meio virtual torna indispensável que medidas tendentes a coibir informações depreciativas e aviltantes sejam adotadas célere e enfaticamente.

Até porque, diante da inexigibilidade – reconhecida pelo próprio STJ – de o provedor de conteúdo exercer prévio controle e fiscalização do que é postado em seu *site*, torna-se impossível evitar a difusão de mensagens vexaminosas, que fatalmente cairão no domínio público da *web*.

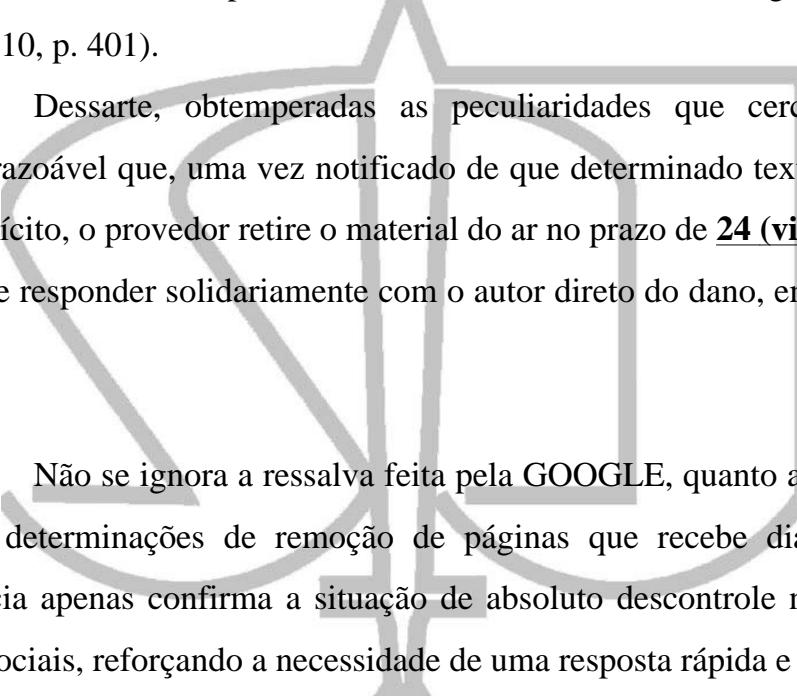
Essa condição, porém, gera como contrapartida a necessidade dessas mensagens serem sumariamente excluídas, de sorte a potencialmente reduzir a disseminação do insulto, minimizando os nefastos efeitos inerentes a informações dessa natureza.

Este, sem dúvida, é o caminho mais coerente. Conforme ressalvei no julgamento do REsp 1.186.616/MG, 3<sup>a</sup> Turma, minha relatoria, DJe de 31.08.2011, tendo por objeto situação análoga à dos autos, “se, por um lado, há notória impossibilidade prática de controle, pelo provedor de conteúdo, de toda a informação que transita em seu *site*; por outro lado, deve ele, ciente da existência de publicação de texto ilícito, removê-lo sem delongas”.

# *Superior Tribunal de Justiça*

Patrícia Peck comunga dessa ideia e apresenta exemplo que se amolda perfeitamente à espécie. A autora considera “tarefa hercúlea e humanamente impossível” que “a empresa GOOGLE monitore todos os vídeos postados em seu sítio eletrônico 'youtube', de maneira prévia”, mas entende que “ao ser comunicada, seja por uma autoridade, seja por um usuário, de que determinado vídeo/texto possui conteúdo eventualmente ofensivo e/ou ilícito, deve tal empresa agir de forma enérgica, retirando-o imediatamente do ar, sob pena de, daí sim, responder de forma solidária juntamente com o seu autor ante a omissão praticada (art. 186 do CC)” (Direito digital, 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 401).

Dessarte, obtemperadas as peculiaridades que cercam a controvérsia, considero razoável que, uma vez notificado de que determinado texto ou imagem possui conteúdo ilícito, o provedor retire o material do ar no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, sob pena de responder solidariamente com o autor direto do dano, em virtude da omissão praticada.

Não se ignora a ressalva feita pela GOOGLE, quanto ao enorme volume de pedidos e determinações de remoção de páginas que recebe diariamente, mas essa circunstância apenas confirma a situação de absoluto descontrole na utilização abusiva das redes sociais, reforçando a necessidade de uma resposta rápida e eficiente.

Note-se, por oportuno, que não se está a obrigar o provedor a analisar em tempo real o teor de cada denúncia recebida, mas que, ciente da reclamação, promova em 24 horas a **suspensão preventiva** das respectivas páginas, até que tenha tempo hábil para apreciar a veracidade das alegações e, confirmando-as, exclua definitivamente o perfil ou, tendo-as por infundadas, restabeleça o seu livre acesso.

Embora esse procedimento possa eventualmente violar direitos daqueles usuários cujas páginas venham a ser indevidamente suprimidas, ainda que em caráter temporário, essa violação deve ser confrontada com os danos advindos da divulgação de informações injuriosas, sendo certo que, sopesados os prejuízos envolvidos, o fiel da balança pende indiscutivelmente para o lado da proteção da dignidade e da honra dos que navegam na rede.

# *Superior Tribunal de Justiça*

Ademais, o deferimento da análise do teor das denúncias não significa que o provedor poderá postergá-la por tempo indeterminado, deixando sem satisfação o usuário cujo perfil venha a ser provisoriamente suspenso. Cabe ao provedor, o mais breve possível, dar uma solução final para o caso, confirmando a remoção definitiva da página de conteúdo ofensivo ou, ausente indício de ilegalidade, recolocando-a no ar, adotando, nessa última hipótese, as providências legais cabíveis contra os que abusarem da prerrogativa de denunciar.

No que tange à viabilidade técnica de se proceder à exclusão em tempo tão exíguo, consta da sentença que a própria GOOGLE informa aos usuários que, feita a reclamação por intermédio da ferramenta “denúncia de abusos” e concluindo-se que “o conteúdo denunciado viola as leis vigentes no mundo real ou infringe as políticas do Orkut, poderemos removê-lo **imediatamente** e reportar as informações às autoridades competentes” (fl. 201, e-STJ) (sem grifos no original).

Dessa forma, constata-se que a própria empresa admite deter meios para efetuar a exclusão imediata da página, sendo certo que, afastada a necessidade de, num primeiro momento, exercer qualquer juízo de valor sobre a procedência da denúncia, não subsistem as ressalvas quanto à análise individual de cada reclamação.

Acrescente-se que, no particular, a GOOGLE levou **mais de dois meses** para remover o perfil falso e ofensivo, período indiscutivelmente longo e que por certo sujeitou a recorrida a abalo psicológico que justifica sua indenização por danos morais.

No mais, friso que, de acordo com o TJ/RJ, as ressalvas da GOOGLE atinentes às dificuldades para remoção dos dados de conteúdo desabonador “não restaram comprovadas de forma objetiva” (fl. 280, e-STJ), de modo que o acolhimento das alegações veiculadas no recurso especial exigiria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento vedado pelo enunciado nº 07 da Súmula/STJ.

Forte nessas razões, NEGO PROVIMENTO ao recurso especial.

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA  
ADVOGADOS : EDUARDO LUIZ BROCK E OUTRO(S)  
SOLANO DE CAMARGO E OUTRO(S)  
RECORRIDO : GRASIELE SALME LEAL  
ADVOGADO : GISELE SALME LEAL E OUTRO(S)

VOTO

EXMO. SR. MINISTRO MASSAMI UYEDA:

Sr. Presidente, eminentes Ministros, eminente Relatora, ilustre Advogado, primeiramente quero cumprimentar o Advogado pela sustentação oral, que, com muita veemência, defende o posicionamento, embora não o prestigie.

E uma confissão que devo fazer aqui: a reincidência de temas envolvendo a informação em tempo real da Internet e dos provedores, para quem ainda não está muito familiarizado, como eu, está me servindo de um curso de iniciação. Eu, até pouco tempo não conhecia essa questão, mas de tanto os processos chegarem, e com a nossa querida Ministra fazendo um apanhado, um esforço, não só jurídico, mas dando uma dimensão técnica do problema da transmissão instantânea de dados, fez com que agora eu fique um pouco mais familiarizado, tão familiarizado a ponto de que ainda nos jornais de hoje – o ilustre Advogado deve saber disso –, nos principais jornais do País – A Folha, O Globo, O Estado de São Paulo – estão publicando uma notícia de que a Google Internacional está preocupada com o elevado volume de reclamações de usuários que estão se sentindo lesados por essa instantaneidade de comunicações, e que o Brasil é um dos campeões, que a verdade é que a empresa, a subsidiária brasileira está enfrentando esses casos, com mais de quatrocentos e tantos casos judiciais, e tal.

Então, fiquei pensando exatamente que esse é o tema do momento. No entanto, o que me surpreendeu na sustentação oral feita pelo eminente Advogado foi dizer que a Google faz um critério de valor, elimina

# Superior Tribunal de Justiça

imediatamente aquilo que entenda ser pornográfico, atentatório à dignidade, enfim... Mais que uma alegação de que um comentário inócuo de que uma pessoa que foi casada por um tempo não podia realizar os seus sonhos e depois de separada pode realizá-los, penso que nenhum provedor pode se aferir ou conferir status de um julgador do comportamento das pessoas.

Evidentemente, a questão da sensibilidade humana é um universo complexo. Cada qual tem a sua sensibilidade e, se dentro do provedor existe uma ferramenta – estou aprendendo a terminologia – "denúncias de abuso", quem se sentir intimamente desconfortável, essa palavra que os americanos usam *discomfortable* ... Se não está se sentindo bem com aquilo que está sendo divulgado a seu respeito, tem essa possibilidade de apertar o botão, dirigir o cursor e dizer: "denúncia de abuso", que não concorda com o que foi vinculado.

Ao que consta, conversando com o Sr. Ministro Villas Boas Cueva, que é da era da cibernetica, S. Exa. me disse que esses perfis todos são gratuitos. Quer dizer, inscreve-se e não há taxa, não é um clube, querem manter comunicação social; então, cada qual se inscreve e oferece os dados de identificação, como disse o eminentíssimo Advogado, e, a partir desse momento, passa a integrar essa grande família da tecnologia de informação.

Ora, num ambiente desses, e todos sabemos que hoje a principal preocupação dos países, aliás super armados, do mundo, militar principalmente, não é mais a guerra de armas nucleares. É a guerra dos computadores e a invasão dos *hackers*; uma invasão de *hackers* numa rede desmonta qualquer país e essa, então, é a grande preocupação.

Então, estamos assistindo a um momento importantíssimo na história da humanidade: a velocidade é extremamente rápida e essa ferramenta, que diz "denúncia de abuso", está a sinalizar, numa lâmpada vermelha, ao provedor: "Tire isso aí, não estou concordando". É claro que tem que haver uma identificação de quem está se sentindo lesado, mas demorar dois meses para poder tirar, penso que é remar contra a própria natureza dessa ferramenta, que é de uso instantâneo. Dentro do meu aprendizado de Informática – estou mexendo com *e-mails* –, de vez em quando, erro e aperto o deletar ou a lixeira e, daí, tenho que

# *Superior Tribunal de Justiça*

ficar procurando, saber o que havia apagado. Quer dizer, parece-me que a ferramenta "denúncia de abuso" já vai imediatamente a uma lixeira; essa atitude preventiva para que o provedor, esse importante instrumento de comunicação no mundo, seja de utilidade e não um local que possa fermentar rancores, mágoas.

E ao provedor não é dado indagar se aquilo feriu o bom sentimento médio. Então, penso que o voto da eminente Relatora bem conferiu, a despeito da candente manifestação do eminent Advogado, no sentido de que é preciso considerar isso. Mas estamos assistindo... Pelo menos para mim, que ainda estou um pouco defasado nos conhecimentos de Informática, para que estejamos preparados para essa realidade nova. É o Admirável Mundo Novo, de que falava Aldous Huxley. Estamos vivendo um momento de intensa descoberta e, a cada dia, os modelos são superados: já se fala em 3G, 4G, 5G, e num aparelho pequeno, um celular é telefone, e-mail etc.

Então, ao final das contas, esse mecanismo de prevenção é extremamente necessário. No entanto, para que depois se permita uma investigação, porque é possível que ocorram denúncias falsas em prejuízo de quem estaria prejudicando, mas isso não é dado ao provedor, que é neutro. Aquele que se sentir, então... É que vai investigar e, na lixeira do provedor, isso pode ser restabelecido.

Se pude transformar isso em termos de indagação jurídica, penso que, na verdade, há uma responsabilidade muito grave ao provedor, no sentido de disponibilizar uma página aberta, em que todos possam lançar os seus comentários, as suas impressões.

Quero cumprimentar a eminent Relatora, que está construindo toda uma doutrina, toda a jurisprudência. Estamos vivendo um momento e a eminent doutrinadora Patrícia Peck diz, com muita propriedade, que é uma tarefa hercúlea e humanamente impossível que o provedor monitore todos os vídeos postados de maneira prévia, pois não é esse o seu papel, mas entende que, ao ser comunicada, seja por uma autoridade, seja por um usuário, de que determinado vídeo ou texto possui conteúdo eventualmente ofensivo ou ilícito, deve tal empresa agir de forma enérgica, retirando-o imediatamente do ar, sob pena de

# *Superior Tribunal de Justiça*

daí, sim, responder de forma solidária.

E, como anota a eminent Relatora, que não se está a obrigar o provedor a analisar, em tempo real, o teor de cada denúncia recebida, mas que, ciente da reclamação, promova, em 24 horas, a suspensão preventiva das respectivas páginas; e, aí, então, também com isso resguardando o direito daqueles que estão divulgando as notícias, os outros perfis, extremamente livres nisto, que possam também comunicar. E, quando diz lá na ferramenta "denúncia de abuso" que o conteúdo denunciado viola as leis vigentes no mercado real e infringe as políticas [...], podemos removê-lo imediatamente. É o próprio Google que oferece isso.

Então, há uma distância muito grande entre o discurso e a prática.  
Acompanho integralmente o voto da eminent Relatora.

Ministro MASSAMI UYEDA

# *Superior Tribunal de Justiça*

RECURSO ESPECIAL Nº 1.323.754 - RJ (2012/0005748-4)

## VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA: Sr. Presidente, acompanho integralmente o voto da eminent Relatora.

Parece-me que estamos a viver, hoje, uma mudança de paradigma jurídico semelhante àquela que se verificou quando houve a primeira revolução industrial e a criação da responsabilidade objetiva como nova regra que até então não se vislumbrava. O importante a fixar aqui é que o mundo virtual, ao contrário do que se argumenta frequentemente, não tem regras distintas do mundo real; na verdade, tem um impacto muito grande no mundo real, tem uma velocidade inédita, e essa velocidade da disseminação das informações precisa ser de algum modo, não diria controlada, mas levada em conta no processo decisório do Direito.

A Sra. Ministra Nancy Andrighi acaba de fazer uma construção muito engenhosa, que é fixar um prazo para a suspensão preventiva, independentemente de qualquer juízo de valor que se possa ou deva fazer sobre a ofensa divulgada na rede mundial de computadores. Essa suspensão preventiva, no prazo de 24 horas, como bem demonstrada por S. Exa., é factível. A própria empresa reconhece que ela pode ser feita em 24 horas e a retirada da página, certamente, assegura àquele que se sente lesado o direito de que sua reclamação seja examinada com mais vagar, e não o contrário, e não esperar que o dano se consume com a multiplicação indevida de páginas na rede mundial de computadores, até que em 60 dias depois a empresa se digne a finalmente retirar aquilo, quando o dano já está consumado, de maneira até indelével, porque uma vez isso registrado nos computadores fica muito difícil que um mecanismo de busca, como a própria Google, não venha indicar a multiplicação sem fim dessas ofensas na Internet.

Por outro lado, a questão da gratuidade também, como bem lembrado pelo eminent Ministro Sidnei Beneti, não pode nos comover porque o modelo de negócio adotado pela empresa é exatamente o da gratuidade. O modelo de negócios desenvolvido por essas empresas, com o nascimento da rede mundial de computadores há cerca de vinte anos é, exatamente, fornecer gratuitamente alguns serviços, cobrar pela publicidade, gerar um negócio novo, cuja viabilidade econômico-financeira não deriva da cobrança dos usuários; então, esse é um elemento que também não pode ser considerado.

Cumprimentando novamente a eminent Relatora, acompanho integralmente o

# *Superior Tribunal de Justiça*

voto de S. Exa.



# Superior Tribunal de Justiça

## CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2012/0005748-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.323.754 / RJ

Números Origem: 1099113220068190001 20060011159108 201113709852

PAUTA: 05/06/2012

JULGADO: 19/06/2012

### Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **JOSÉ BONIFÁCIO BORGES DE ANDRADA**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

### AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA

ADVOGADO : ESTER PEREIRA RANGEL DEL RIO E OUTRO(S)

RECORRIDO : GRASIELE SALME LEAL

ADVOGADO : GISELE SALME LEAL E OUTRO(S)

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

### SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a). ROGÉRIO DA SILVA VENÂNCIO PIRES, pela parte RECORRENTE: GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA

### CERTIDÃO

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

A Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Massami Uyeda, Sidnei Beneti, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com a Sra. Ministra Relatora.