

# Internet e Responsabilidade Civil

**SEMY GLANZ**

*Desembargador aposentado do TJ/RJ*

## 1. Conceitos

A responsabilidade costuma definir-se como a obrigação de reparar o dano causado a alguém, pela atuação de uma pessoa ou por pessoas ou coisas que desta dependem (Savatier).

A denominação "responsabilidade civil" deriva de um fato histórico: na origem só havia responsabilidade penal: quem violava normas de comportamento e causava dano a alguém era punido penalmente. Surgiu depois a responsabilidade que não configura um crime e daí o nome responsabilidade *civil*.

## 2. Fundamentos

Fundamentos são as razões de ordem jurídica que justificam a formação de uma responsabilidade civil, segundo recente obra de PATRICE JOURDAIN.<sup>1</sup>

a) Culpa, dano e nexo causal – responsabilidade subjetiva.

Antigamente, eram poucos os fundamentos: um comportamento de alguém, que podia ser negligente ou imprudente, violando um dever que podia conhecer e observar, e que se chama de culpa; a consequência desta violação, isto é, o dano resultante; e para que a vítima pudesse reclamar a indenização, a doutrina indicava o chamado nexo causal, ou seja, a relação entre o comportamento do responsável e o dano resultante.

Falava-se então em *responsabilidade subjetiva*, ou seja, baseada na atuação desastrosa do sujeito.

Ante a dificuldade de provar a culpa e até em face de pessoas jurídicas, evoluiu a doutrina para a chamada "culpa presumida". Caberia ao responsável provar que não tivera culpa ou que a culpa fora da vítima, como no caso de nossa antiga Lei da Responsabilidade Civil das Estradas de Ferro (chamada de Decreto) – o Dec. 2.681/1912:

---

<sup>1</sup> PATRICE JOURDAIN – *Les Principes de la Responsabilité Civile*, Dalloz, 6.ed., Paris, 2003, p. 25.

*Art. 17. As estradas de ferro responderão pelos desastres que nas suas linhas sucederem aos viajantes e de que resulte a morte, ferimento ou lesão corpórea. A culpa será sempre presumida, só se admitindo em contrário alguma das seguintes provas:*

*I - caso fortuito ou força maior;*

*II - culpa do viajante, não concorrendo culpa da estrada.*

b) Risco, dano e nexa causal - responsabilidade objetiva

Mas a evolução do mundo e as novas tecnologias desde a chamada Revolução Industrial, com a multiplicação dos danos, e a complexidade e dificuldade para provar quem seria o responsável e ainda em conseguir a indenização, alteraram as teorias. Passou-se a falar em *responsabilidade sem culpa* e, não considerando a culpa, o direito levou em conta outro aspecto gerador da responsabilidade: o *risco*. O dever de reparar não dependia mais da prova da culpa, que se tornou cada vez mais difícil, e veio a nova teoria da *responsabilidade objetiva*.

PATRICE JOURDAIN salienta duas etapas no processo que vai do fato danoso à reparação:

a) a primeira é indicar o fato gerador da responsabilidade, ou seja, aquilo que dá direito à vítima de obter a reparação.

b) a segunda etapa é indicar a pessoa que deve responder pelo dano.

Quando o fato gerador é a culpa, fica mais fácil indicar a pessoa responsável, pois a esta se atribui o comportamento culposos. Mas há fatos acidentais que também servem de base à indenização, podendo provir de uma coisa ou de uma pessoa, sem haver culpa. Neste caso, leva-se em conta o *risco*, que se realiza por um acidente. O dano é reparável porque concretiza um risco, imposto a alguém, independentemente de culpa.

Indicam-se os acidentes do trabalho, os acidentes de trânsito e os acidentes médicos, cujos danos decorrem de situações de risco. Já o velho Código Civil francês (art. 1384), como o antigo Código Civil brasileiro (arts. 1527 e seguintes), falavam em responsabilidade pela guarda de coisas, o que foi mantido pelo novo Código Civil de 2002 (arts. 936 a 939).

Aí ocorre um caso fortuito realizador do risco, incluindo-se os pais pelos atos dos filhos e dos patrões pelos seus aprendizes ou empregados.

## **2.1. Fundamentos da indicação do responsável**

Surgindo o direito a uma reparação, cabe indicar o responsável. No caso da culpa, conhecido o culpado, este é o responsável.

Mas se não consideramos a culpa, surge outro fundamento e a maioria indica o risco, que é imputado a alguém. Por quê?

Uns dizem que o risco é a contrapartida do lucro. Se alguém tem

empregados, lucra com o trabalho deles; logo, deve assumir o risco dos danos que estes causem. É a teoria do *risco-proveito*.

Outros dizem que deve responder aquele que cria os riscos; é a teoria do *risco criado*.

Embora a atividade empresarial não seja condenável, a criação de riscos deve ser impedida.

Há ainda a contrapartida do *poder*, da *autoridade* ou da *senhoria*, pois o responsável tem pessoas ou coisas a seu dispor e responde pelos danos. Assim, o comitente responde pelos atos do preposto, os pais pelos filhos menores, o dono ou detentor do animal por danos que este cause (arts. 1521 do antigo e arts. 932 e 936 do novo Código Civil).

Conjuga-se esta teoria com a chamada *aptidão para o seguro*: responsável é aquele que pode contratar seguro, para indenizar a vítima. Aqueles que têm atividades de risco devem contratar seguro, para indenizar os danos. Exemplo é o acidente do trabalho dos empregados.

Outros fundamentos são a garantia de solvabilidade, ou seja, deve responder aquele que tem meios de pagar (patrões, pais, comitentes), mas informa-se que já se estuda outra saída e que ainda há um outro fundamento: o dever contratual. Aquele que contrata outras pessoas para realizar trabalhos responde pela força do contrato.

### 3. Responsabilidade contratual e extracontratual

A doutrina antiga distingue a responsabilidade decorrente de um contrato, e daí chamada de *responsabilidade contratual* e aquela em que não há contrato, mas dever legal, sendo chamada de *extracontratual*, *delitual* ou *aquilianiana* (regulada no direito romano pela Lei Aquília de cerca de 287 a. C).

Quando alguém descumpre um contrato, a lei permite uma indenização, em geral não se podendo exigir o cumprimento exato do contratado, pois não se pode obrigar alguém, especialmente se for dever personalíssimo, a executar o que prometeu. Assim, se um pintor se obriga a pintar um quadro e não o faz, não se pode obrigá-lo a pintar, mas a indenizar o dano. Ora, isto também ocorre com outros deveres, de modo que, na execução, não há distinguir o dever contratual ou extracontratual.

Mas a doutrina ainda aceita a distinção, porque havia contrato e as partes aceitaram realizar certos encargos, cabendo analisar tais deveres e como deve reparar-se o que se incumpriu. Fala-se em culpa contratual e há certas circunstâncias que não se encontram no outro caso, como a constituição em mora, as cláusulas prevendo a inexecução, as penalidades contratadas, como a chamada cláusula penal (arts. 921 e segs. do CC antigo e 408 e seguintes do novo).

A doutrina aponta os requisitos da responsabilidade contratual: 1) contrato válido, 2) dano decorrente do contrato e 3) o nexo contratual entre o responsável e a vítima.

Na maioria dos casos, a vítima é um dos contratantes.

Exceções: mas nem sempre a vítima deve ser parte no contrato, como nos casos de estipulação em favor de terceiro (exemplo é o seguro de responsabilidade civil, em que a vítima não contratou, mas pode acionar a seguradora).

Atualmente, com o direito do consumidor, o nexo não se limita apenas aos contratantes, podendo estender-se a todos os responsáveis, como se vê do art. 12 do CDC:

*“o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores...”*

#### **4. A responsabilidade pelo fato das coisas**

Falamos acima das coisas que causam danos. Podem ser animadas (caso dos animais vivos) e inanimadas. Um muro mal feito, que vem a cair, ferindo pessoas, é um dos exemplos. Há casos de eletrodomésticos que se incendiam ou explodem. Quem é responsável, no caso? A doutrina diz que é a pessoa que tem a sua guarda. Mas, que é guarda?

PATRICE JOURDAIN diz que:

*“A guarda é uma noção sutil, uma das mais sutis de nosso direito. Implica certa senhoria, certo poder sobre as coisas, segundo a idéia de que a responsabilidade é a contrapartida do poder. Mas de que poder?”<sup>2</sup>*

Responde a autora que de início a jurisprudência afastou a chamada *guarda física*, decorrente da detenção da coisa e seu controle material. Mas, ao julgar um caso de furto de automóvel, num estacionamento, a Corte de Cassação entendeu que a guarda é o exercício de *poderes de uso, direção e controle*. No caso, estes poderes eram do ladrão.

Os casos mais importantes da jurisprudência francesa aparecem resumidos em MICHEL DE JUGLART.<sup>3</sup>

No entanto, a excelente autora que aprofunda a teoria da responsabilidade civil na França – GENEVIÈVE VINEY, afirma que, no tocante a dizer

---

<sup>2</sup> Obra citada, cap. II, p. 82.

<sup>3</sup> MICHEL DE JUGLART – Cours de Droit Civil, tomo I, 2º v., 11. ed., 1989, p. 293 e segs.

quem é guardião responsável e em que consiste o dever de guarda, os tribunais ainda manifestam grandes hesitações.<sup>4</sup>

Vem após a *presunção de guarda do proprietário* da coisa, mas o dono pode deixar de ser o guardião, por contrato, como no caso da locação, do empréstimo, do transporte.

A doutrina francesa passa a distinguir o que chama de “*guarda de estrutura*” e “*guarda do comportamento*”, quando ocorreu a explosão de um cilindro de gás, descarregado de um caminhão, em que a válvula estaria com defeito. Embora o cilindro estivesse em poder do transportador, a guarda de estrutura era do fabricante que mandara entregá-lo com defeito.

Passou-se a falar em *coisas perigosas*, para manter o fabricante como responsável, embora a coisa fosse vendida a um comerciante que, por sua vez, a vende a um consumidor.

Assim, emerge a *responsabilidade contratual pelo fato das coisas*.

Finalmente, leis posteriores ao Código Civil regulam os casos das coisas perigosas, como teleféricos, aeronaves, aparelhos nucleares e automóveis. Nestes casos, a responsabilidade se torna objetiva, ou seja, não depende de culpa, bastando o dano e o nexa causal, sabendo-se a quem pertence a coisa.

## 5. A responsabilidade decorrente da Internet

Sabe-se que a Internet, como nova forma de tecnologia, alterou velhos conceitos e deu origem a novos danos. A chamada rede mundial (World Wide Net), notável forma de comunicação com o uso de computadores pessoais, aproximando pessoas e permitindo infinitas transmissões de conhecimentos, notícias, cultura e diversões, também serve aos maus usuários, que buscam prejudicar terceiros.

Inicialmente, apareceram os técnicos que testavam apenas a vulnerabilidade, com o intuito de proteger os dados das empresas, como os bancos, e que se chamam de *hackers*. Depois vieram os maus elementos, que buscam invadir os dados de empresas ou particulares, com o intuito de causar danos – os chamados *crackers*. Os primeiros são contratados para testar a segurança dos *softwares* e ver se os dados armazenados podem ou não ser descobertos; os segundos tentam retirar os créditos bancários, ou espalham os chamados “vírus”, com o intuito de danificar programas ou funcionamento dos computadores.

---

<sup>4</sup> GENEVIÈVE VINEY – *La responsabilité: conditions, parte do Traité de Droit Civil*, sob a direção de Jacques Ghestin, n. 675, p. 784 e segs., L.G.D.G., 1982.

Em recente obra, dissertando sobre o computador, o desembargador ANTONIO LINDBERG MONTENEGRO<sup>5</sup> afirma:

*“O computador torna-se sobretudo uma máquina perigosa porque o proprietário pode facilmente perder o seu comando ou direção, por ação de terceiro, sem que ele sequer perca a sua posse física.”*

Mas não só a máquina. Há invasões de contas bancárias, diretamente ou pela Internet, cada vez mais resguardadas pela criptografia, que é um processo informático de camuflar ou cifrar os dados remetidos pela Internet e que são decifrados pelo destinatário, sendo, em princípio, difícil que um terceiro, invasor, possa descobrir o significado dos caracteres enviados. Assim, muitos negócios bancários são realizados diretamente pelos computadores. O meio de garantir o sigilo é a chamada senha, que alguns reforçam com dupla forma, como a de uma frase que só o usuário conhece, além do número ou combinação de letras e números, tudo para dificultar que os dados sejam captados indevidamente. Alguns destes programas são tidos como seguros, mas nem todos.

Há vários estudos sobre a matéria, como o do Desembargador NEWTON DE LUCCA, e do Prof. ADALBERTO SIMÃO FILHO, de S. Paulo, ambos coordenadores de interessante obra coletiva.<sup>6</sup> O primeiro analisa Títulos e Contratos Eletrônicos, enfocando o direito comparado e a proteção aos consumidores da Internet; o segundo disserta sobre Dano ao Consumidor por Invasão do Site ou da Rede, concluindo que não favorecem ao provedor as excludentes de caso fortuito ou força maior.

Por outro lado, ANTONIO LINDBERG MONTENEGRO estuda a Responsabilidade do Provedor segundo a Natureza do Serviço Prestado, e, embora dizendo que só existem dois tipos de provedores - de acesso e de serviços ou conteúdo, afirma que as funções podem ser desdobradas em quatro classes: de acesso, de hospedagem, de conteúdo e de e-mail.

O primeiro responde pelos danos da deficiência dos serviços; o segundo, de hospedagem, responde contratualmente perante o cliente e extracontratualmente perante os terceiros lesados. No caso do terceiro, provedor de e-mail, deve manter o sigilo da correspondência e evitar o chamado *spam*, propaganda indesejada, e o vírus informático, que é programa para danificar o software, com evidentes danos. Finalmente, o provedor de con-

---

<sup>5</sup> ANTONIO LINDBERG MONTENEGRO – *A Internet em suas Relações Contratuais e Extracontratuais*, Lumen Juris, Rio, 2003, n. 9.2, p. 141.

<sup>6</sup> NEWTON DE LUCCA e ADALBERTO SIMÃO FILHO, coord., *Direito & Internet*, IBCI, EDIPRO, 2000.

teúdo ou de serviços deve controlar seus programas, de modo a evitar danos, podendo exonerar-se, caso prove a culpa exclusiva do usuário<sup>7</sup>.

Há estudos sobre a proteção de dados pessoais, abrangendo a proteção da correspondência particular, que goza de segredo, e que se aplica ao correio eletrônico e o segredo de dados incluídos em arquivos, tanto públicos como privados e que não devem ser violados. Assim, os provedores costumam exigir que os usuários se identifiquem, muitas vezes pedindo dados que não devem ser divulgados, como residência, telefone doméstico, saúde e preferências pessoais de programas ou compras, cartões de crédito etc.

Na França, MARIE-PIERRE FENOLL-TROUSSEAU e GÉRARD HAAS indicam as sanções previstas no Código Penal, arts. 226-16 a 226-24, prevendo penas de 5 anos de prisão e multas, caso se violem direitos das pessoas fichadas; também por violação do sigilo da correspondência e comunicações telefônicas e outros aspectos. Dizem que poucos países têm leis específicas, mas a maioria protege os direitos da personalidade. Concluem estes autores:

*“O desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação induzem o crescimento cada vez mais sofisticado de meios de controle e supervisão”.*

Adiante informam que:

*“Hoje, a Internet só fez ampliar o fenômeno e o que ontem era isolado torna-se hoje global e planetário”.*<sup>8</sup>

## 6. Dano moral na Internet

Com este título, foi publicada interessante obra do juiz paulista ANTONIO JEOVÁ SANTOS, na qual estuda a “revolução internética”, a ordem jurídico-patrimonial subordinada à pessoa e o “conceito do dano moral”, o dano moral que pode ser causado pelos provedores e as ofensas à intimidade e à honra, bem como as conseqüências<sup>9</sup>.

Quanto ao conceito de dano moral, já dissemos em outro trabalho que é o dano causado a alguém num dos seus direitos da personalidade. Nada tem com a moral nem com o moral, nem se refere aos costumes, mas *significa dano imaterial*. Pela Súmula 37 do STJ é admitida a cumulação do dano material com o dano moral. Assim, a honra, a intimidade, o segredo, a

---

<sup>7</sup> ANTONIO LINDBERG MONTENEGRO – *A Internet em suas Relações Contratuais e Extracontratuais*, Lumen Juris, Rio, 2003, cap. X, p. 165.

<sup>8</sup> MARIE-PIERRE FENOLL-TROUSSEAU et GÉRARD HAAS – *Internet et protection des données personnelles*, Litec, Paris, 2000, p. 145 e segs. e p. 169.

<sup>9</sup> ANTONIO JEOVÁ SANTOS – *Dano Moral na Internet*, Ed. Método, S. Paulo, 2001.

autodeterminação sexual, o direito à imagem, o direito moral de autor e outros, quando violados, sofrem o chamado dano moral.

### **6.1. Será o dano moral extrapatrimonial?**

Apesar da difundida noção de que são danos extrapatrimoniais, sustentada em notável tese do professor francês ROGER NERSON, parece-nos que devemos alterar tal classificação. Realmente, os bens da personalidade, como a honra, a privacidade e os demais, não são bens negociáveis, em princípio, nem têm valor comercial. Mas fazem parte do que podemos chamar de "patrimônio imaterial", em que se alinham os direitos da personalidade. Por isso, sua violação admite que sejam reparados por quantias em dinheiro. Quem duvida, por exemplo, que uma atriz conhecida possa receber dinheiro para admitir que se divulgue a sua imagem, ou que sua imagem (ou retrato) seja usada para fins de propaganda comercial? Ora, se a imagem pode ser negociada, se um ator ou jogador de futebol recebe pagamento pela autorização de usar sua fotografia, é porque este direito tem valor em dinheiro.

Acresce ainda que o direito de autor (que tem aspectos material e moral) também não pode ser violado sem indenização e pode ser negociado, como ocorre, por exemplo, nos casos de escritor fantasma (o chamado *ghost writer*) e na cessão do direito autoral. Até mesmo a honra, embora de modo velado, acaba sendo negociada por certas pessoas.

Tais exemplos levam a refletir que os direitos da personalidade, quando lesados, sofrem danos patrimoniais, podendo ser avaliados para a reparação.

Podemos distinguir para nós dois patrimônios: o material e o moral, ambos suscetíveis de avaliação pecuniária.

Assim, qualquer dano moral causado pela Internet pode e deve ser indenizado, bem como avaliado em dinheiro. O mesmo se pode dizer do dano material, que decorre, por exemplo, de um vírus, quando este danifica arquivos do computador pessoal.

## **7. A nova proteção – o Código de Defesa do Consumidor**

Um significativo progresso em nosso direito, como nos demais países, foi a edição do Código de Defesa do Consumidor. O mundo concluiu que a tendência do comércio é o lucro e muitas vezes a grande maioria (em verdade todas as pessoas) formada pelos consumidores ficava à mercê de empresas ou grupos, cujo único fim é vender ou prestar serviços a qualquer custo e sem maior responsabilidade. Na França, o "*Code de la Consommation*" data de 1972 (Lei 72-1137), e já foi alterado em 1989 e 1993. Além disso, há diversos códigos de conduta, adotados pelas principais organizações profissionais.



Nosso Código, que data de 11 de setembro de 1990, bem anterior ao triste 11 de setembro do terror que atingiu o mundo, veio tornar-se uma espécie de superdireito, abrangendo negociações corriqueiras e que antes ficavam sem a devida proteção.

Assim, observam os autores, havia duas espécies básicas de venda: a realizada diretamente nas lojas e as chamadas vendas à distância, em que a mercadoria é enviada ao endereço do cliente. Partiu-se do entendimento de que o consumidor fica em desvantagem frente ao profissional.

Com a Internet aumentaram as formas de vendas à distância, porque a pessoa pode aceitar a oferta que é feita nos diversos *sites*, bastando um simples "clique do mouse" para que uma compra seja efetuada.

A grande questão é que o consumidor, mesmo vendo e examinando a mercadoria, pode ser enganado ou mal informado, especialmente se pretende adquirir um aparelho eletrodoméstico, havendo vários no mercado, com diferentes qualificações, preços e vantagens.

Esta matéria é estudada, no campo da responsabilidade civil, com a rubrica de "obrigações profissionais".

Entram em jogo os conceitos de profissional e consumidor.

Dizem PHILIPPE le TOURNEAU e LOÏC CADIET que "profissional e consumidor são duas palavras de conteúdo mais sociológico que jurídico". Parece que todos as entendem mas quando se quer dar um sentido técnico, há uma certa ambigüidade, porque é certo que um profissional é também um consumidor. Assim, consumidor não é o contrário de profissional. Alguns julgados na França disseram que consumidor é aquele que contrata no mesmo estado de ignorância que um outro leigo. Uns dizem que não é protegido o comerciante em questões referentes ao seu comércio, mas, salientam estes autores, não é bem assim, porque se um comerciante adquire um alarme para a sua loja, pode nada entender do assunto, como outro leigo. Daí que profissional é aquele que age no campo habitual e normal de sua competência. Se ele compra um aparelho técnico diverso daqueles com que comercia, age como qualquer consumidor<sup>10</sup>.

Foi preciso então formular as teorias da informação preliminar, em que o consumidor deve receber do comerciante os esclarecimentos sobre vantagens e desvantagens do produto, o mesmo ocorrendo com a prestação de serviços, devendo o fornecedor indicar quais os limites e as vantagens. Além disso, sendo os modernos aparelhos sujeitos a falhas diversas, cabe saber se o fabricante assegura a substituição ou o reparo, com a chamada assistência técnica, para que o consumidor possa ter ao menos a proteção devida.

---

<sup>10</sup> PHILIPPE le TOURNEAU et LOÏC CADIET – *Droit de la Responsabilité* – Dalloz, Paris, 1998, n. 1692, p. 493

A origem deste direito novo, como a de muitos outros, veio com a jurisprudência, mas, na época, os tribunais aplicavam as regras gerais do direito civil, evoluindo da culpa para a culpa presumida, depois para a responsabilidade profissional e para a responsabilidade objetiva, ou seja, sem que se examine a culpa.

### **7.1. Conceito legal de consumidor**

*No Brasil, já temos um conceito legal de consumidor, expresso no CDC: Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final.*

*Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.*

O Código não só delimitou o consumidor como pessoa (física ou jurídica), mas aditou um "sujeito coletivo", que costuma intervir e pode ser vítima: a coletividade de pessoas.

### **7.2. Conceito legal de fornecedor**

Mas o Código conceitua também a outra parte, que chama de fornecedor e como se refere a produto ou serviço também os define:

*Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*§ 1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.*

*§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.*

Foi preciso ainda indicar quais os direitos do consumidor, o que o Código incluiu no artigo 6º.: São direitos básicos do consumidor:

*I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*  
*V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;*

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;*

*IX - (Vetado);*

*X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.*

Mas seria incompleto o Código se apenas tivesse de dar conceitos, matéria que a doutrina por vezes entende desnecessária, pois a lei deve indicar os fatos que protege e as conseqüências pelas violações do direito. Assim, o Código adentra a matéria da responsabilidade, no art. 12, dizendo que "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores..."

No entanto, atribui também responsabilidade ao comerciante:

*Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:*

*I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;*

*II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;*

*III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.*

*Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.*

Mas o CDC não se manteve no campo das hipóteses mais freqüentes e deixou claro que a responsabilidade não é mais subjetiva, isto é, fundada na culpa, porém, objetiva:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da*

existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º. *O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

§ 2º. *O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.*

§ 3º. *O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Apesar da novidade e da adoção da responsabilidade objetiva, abriu uma exceção, que a doutrina justifica: aquela dos atos dos profissionais liberais, em geral difíceis e complexos, adotando ainda a responsabilidade subjetiva:

§ 4º. *A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.*

Da mesma forma, o Código regula a responsabilidade pelos vícios dos produtos ou serviços (art. 18) e vícios de quantidade e qualidade (arts. 19 e 20). Abrange também os órgãos públicos e empresas concessionárias, permissionárias ou terceirizados em geral (art. 22) e ainda veda a estipulação, infelizmente ainda comum, de cláusulas exonerativas (art. 25), ou seja, imposição do fornecedor, dizendo que não assume qualquer responsabilidade.

Como já tivemos ocasião de dissertar, o Código de Defesa do Consumidor regula ainda as práticas comerciais, cuidando da oferta, da publicidade, das práticas abusivas, da cobrança de dívidas, dos bancos de dados e cadastros de consumidores e da proteção contratual. Neste capítulo, além das disposições gerais em que se cuida do contrato de adesão, dizendo que “não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo” (art. 46), ou “se forem redigidos de modo a dificultar a compreensão”, manda interpretar as cláusulas de maneira mais favorável ao consumidor (art. 47), o que já vinha sendo feito pela doutrina e pela jurisprudência. Nos casos de contratação fora do estabelecimento, por telefone ou a domicílio, permite-se o arrependimento do consumidor (o consumidor pode desistir do contrato, diz o art. 49), no prazo de sete dias a contar da

assinatura ou do recebimento. Quando o Código diz “por telefone ou a domicílio”, deve entender-se que também aí se incluem os contratos pela Internet, porque já foi dito que se cuida de contratos à distância.

## **8. O Código do Consumidor abrange os negócios pela Internet**

Os contratos pela Internet enquadram-se nestes limites, pois são os que antigamente se designavam como contratos entre ausentes e, agora, mais ausentes ainda, porque, como já lembra um autor americano, são as máquinas que acabam fazendo os contratos, contendo os computadores os programas que atendem ao consumidor, até falando com ele (por voz gravada que atende ao telefone ou pelo modem do computador), ou por escrito, no site que aparece na Internet.

O professor ALAIN BENSOUSSAN sugeriu uma forma de atenuar o modo de contratar, para que se exigisse mais de um clique do mouse, porém, isto ficou na sugestão. Diz ele que deveria exigir-se, para contratar: um clique, nada; dois cliques, fechado o contrato. Diz ele que deveria ser:

Quer obrigar-se? (clique)

Quer realmente obrigar-se? (outro clique, valendo como assinatura).<sup>11</sup>

Tudo isto vem indicar que estamos diante de um novo direito, um direito que se afina com os novos tempos.

Como salienta o notável jurista ARNOLDO WALD,

“Ao contrário da evolução de outras tecnologias, que se realizou gradual e progressivamente, a da Internet ensejou uma verdadeira ruptura com o passado, caracterizando o que alguns economistas denominaram a ‘destruição criadora’, pois a nova técnica tornou-se, no mundo hodierno, ‘tão vital quanto a respiração’<sup>12</sup>. ♦

---

<sup>11</sup> ALAIN BENSOUSSAN – *Internet aspects juridiques*, 2.ed., revista e aumentada, Hermès, Paris, 1998, n. 11.1.2, p. 120.

<sup>12</sup> ARNOLDO WALD- “Um novo direito para a nova economia: os contratos eletrônicos e o Código Civil”, *in Direito e Internet*, ed. Revista dos Tribunais, 2001, p. 11.