

ACESSO À INTERNET E CLÁUSULAS ABUSIVAS***INTERNET ACCESS AND ABUSIVE CLAUSES*****VÍCTOR AUGUSTO LIMA DE PAULA**

Mestre em Direito pela Universidade Federal do Ceará (UFC) - Área de concentração: Ordem Jurídica Constitucional. Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Procurador do Estado do Paraná. Desenvolve pesquisas com temas relacionados com os Direitos Fundamentais, Acesso à Internet e Direito e Tecnologia.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar, de maneira crítica, parte das controvérsias jurídicas que revolvem em torno dos contratos de adesão relacionados com fornecimento do serviço de acesso à Internet em banda larga fixa no Brasil, principalmente dispositivos relacionados com a velocidade de conexão. Por meio da análise de precedentes judiciais, doutrina e dados fáticos relevantes, busca-se investigar a licitude de certas práticas empresariais e cláusulas contratuais envolvendo tão importante segmento de serviços, hoje presente em milhões de residências no País, tendo como pressuposto a percepção da ascendência valorativa e normativa do acesso à Internet na contemporaneidade.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à Internet. Direito do consumidor. Contrato de adesão. Cláusulas abusivas.

ABSTRACT

This essay intends to critically analyze some of the juridical controversies that surround broadband Internet access adherence contracts in Brazil, specially clauses related to the connection's speed. Through the analysis of judicial decrees, doctrine and

analytical data, this article aims to investigate the legality of these business practices and correspondent contractual clauses that wrap such an important services sector which nowadays represents millions of households in Brazil, under the assumption that Internet access itself has become something of great value in contemporary society.

KEYWORDS: Internet access; Consumer law; Adhesion contracts; Abusive clauses.

INTRODUÇÃO

Há muito a Internet deixou de ser uma tecnologia tachada de hermética, complicada, inacessível. A modernização e sofisticação da infraestrutura e a familiarização das interfaces de utilização removeram da referida inovação a pecha de “coisa de *nerds*” ou de “*geeks*”, conforme expressa o linguajar social, nem sempre despido de valorações negativas.

A verdade é que há mais de uma década ecoam palavras como a de Marcello Póvoa (2000, p. 11): “A esta altura do campeonato são poucos, muito poucos, poucos mesmo os que nunca ouviram falar da Internet.”. É fácil perceber que, nos quinze anos que separam a declaração de Póvoa e as presentes palavras, a Internet não apenas continuou sendo parte do conhecimento geral das pessoas, mas também foi sistemática e exponencialmente cada vez mais adotada por elas, em um movimento digno de relacionar-se com a Lei de Moore¹. O amadurecimento das tecnologias de dados móveis colaborou de maneira decisiva para esta expansão.

O caso particular da rede social Facebook exemplifica essa situação. Segundo Christian Fuchs (2015, p. 153), o referido sítio já superava, em 2012, a marca de um bilhão de usuários, que, conjuntamente, dispendiam quase 100 bilhões de horas de uso dentro no período de um ano. O jornal britânico The Guardian², a esse

¹ A denominada Lei de *Moore* trata da rápida e vertiginosa evolução das tecnologias digitais, principalmente componentes de computador. De acordo com o seu teor, a cada dezoito meses, pode-se esperar aumentos de 100% na performance, mantendo-se os mesmos custos.

² Disponível em: <<http://www.theguardian.com/news/datablog/2014/feb/04/facebook-in-numbers-statistics>>. Acesso em: 15 ago. 2015.

respeito, noticiou que, em 2013, que a rede possuía mais de um bilhão e duzentos milhões de usuários ativos ao redor do globo.

Com efeito, a Internet hoje condensa um misto de relações humanas desenvolvidas pelos meios digitais: trabalho, entretenimento, relacionamentos, educação e informação. São apenas exemplos de um potencial aparentemente infinito que diuturnamente se renova e revela novas facetas de como a Rede vem afetando a vida de bilhões de pessoas.

Como não poderia ser diferente, essa adesão incessante à novidade trouxe consigo uma nova demanda no mercado de consumo: a contratação do serviço de acesso à Internet. Imagine, por exemplo, a gana e ansiedade dos primeiros usuários comerciais, que, segundo Michael Banks (2008, p. 21), já estavam esgotando o mercado de modems, acessório à época imprescindível para o acesso à Rede, antes mesmo de saberem o que era possível fazer na Internet. As prestações paulatinamente vão se tornando cada vez mais robustas, indo além do simples serviço de correio eletrônico e tornando a navegação na *World Wide Web* algo intuitivo para a totalidade dos usuários.

No cenário brasileiro, a adoção massificada e rápida da tecnologia pelo público justificou um caminho de negócios padronizado pelas prestadoras, pautado em práticas comerciais e contratos de adesão que, muitas vezes, revelam cláusulas e dispositivos cuja licitude e eticidade merecem uma análise crítica, sob foco não apenas do Direito do Consumidor e do Direito Contratual, mas também sob ótica do constitucionalismo moderno e dos Direitos Humanos.

Em que pese o tamanho continental do Brasil, poucas concessionárias privadas hoje disputam um mercado que envolve um bem jurídico de grande valor: o acesso à Internet. De acordo com dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), quatro grupos econômicos controlam mais de 85% desse setor³. Um mercado vasto, entretanto, que é alvo de regulação ainda precária e insuficiente e de políticas públicas ineficazes.

³ Dados quantitativos disponíveis em:

<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=602>. Acesso em: 10 ago. 2015.

A fusão desses fatores (grande demanda, concentração de oferta e regulação e políticas precárias) dá ensejo a potenciais (e efetivas) violações a direitos dos consumidores por meio de práticas e cláusulas abusivas, criando situações em que, muitas vezes, o consumidor, indivíduo vulnerável no negócio e, na grande maioria das vezes, hipossuficiente sob óticas informacional e técnica na relação jurídica, tem seus direitos vilipendiados (por vezes sem sequer saber). Na mesma esteira, uma situação de exclusão digital também se perpetua tendo em vista a fragilidade das iniciativas públicas e o claro desinteresse comercial das poucas prestadoras do serviço.

Como objeto de investigação no presente estudo, põe-se o serviço de acesso à Rede mundial de computadores⁴ fornecido no Brasil, principalmente o caso das já bem difundidas conexões em banda larga⁵, sobre as quais ainda paira uma incerteza de definição. Tal prestação, vale observar, pode ser oferecida de maneira fixa⁶ ou móvel, sendo o primeiro caso mais usual, tendo em vista os exorbitantes preços praticados para o segundo setor.

No presente artigo, por meio de procedimentos metodológicos teóricos e práticos, busca-se, inicialmente, realizar um diagnóstico crítico dessas violações e constatações para, em seguida, propor soluções para as problemáticas evidenciadas.

⁴ Apesar de tecnicamente existirem diferenças entre as noções de “Internet”, “Rede mundial de computadores” e “*World Wide Web*”, as quais são alvo de estudo mais detido no âmbito da Ciência da Computação, o presente trabalho faz uso de tais expressões de maneira sinônima e metonímica, tendo em vista a inexistência de qualquer prejuízo à compreensão do tema.

⁵ A noção de banda larga não tem um critério objetivo unificado, mas, em todas as vertentes, diz respeito à conexão de velocidade mais elevada que certas tecnologias dependentes da linha telefônica, como as conexões discada e Rede Digital Integrada de Serviços (RDIS), também conhecida como ISDN ou linha dedicada. De maneira mais técnica sobre o assunto, é salutar visualizar o teor da Recomendação I.113, de 1997, emitida pela UIT, disponível em: <<https://www.itu.int/rec/T-REC-I.113-199706-I/en>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

⁶ Segundo dados da **Agência Nacional de Telecomunicações**, em junho de 2015, o Brasil contava com aproximadamente 25 milhões de acessos em banda larga fixa, o que corresponderia a 37% dos domicílios brasileiros.

Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=602>. Acesso em: 12 ago. 2015.

2 STATUS JURÍDICO DO ACESSO À INTERNET

A condição ou natureza jurídica do acesso à Internet é um tema que hoje encontra relevo na doutrina e jurisprudência internacionais. Não há um consenso ou uma posição majoritária a esse respeito, mas há algo em comum: a percepção de que o acesso à Internet é algo que deve ser promovido, difundido, protegido e preservado.

A esse respeito, merece destaque o eloquente relatório produzido por Frank La Rue a mandato do Conselho de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU). O documento, submetido em 16 de maio de 2011 e aprovado em 2012 pelo Conselho, inicialmente investiga casos de rompimento do acesso à Internet em países membros da União Europeia como França e Inglaterra, tendo em vista denúncias relacionadas com o desrespeito a direitos autorais na Rede. Entretanto, antes de alcançar suas conclusões sobre tais casos, desenvolve-se um rico levantamento das relações mantidas entre direitos humanos e livre acesso à Internet.

Nesse sentido, explica o relator especial no documento:

The Special Rapporteur believes that the Internet is one of the most powerful instruments of the 21st century for increasing transparency in the conduct of the powerful, access to information, and for facilitating active citizen participation in building democratic societies. Indeed, the recent wave of demonstrations in countries across the Middle East and North African region has shown the key role that the Internet can play in mobilizing the population to call for justice, equality, accountability and better respect for human rights. As such, facilitating access to the Internet for all individuals, with as little restriction to online content as possible, should be a priority for all States.⁷
(ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2011, p. 4).

O documento enriquece a discussão sobre o status jurídico da Internet, em um panorama internacional, no sentido de que o livre e geral acesso à Internet contribui não apenas para o efetivo exercício do direito humano à informação e à

⁷ Em tradução livre: “O relator especial acredita que a Internet é um dos mais poderosos instrumentos do século XXI para incrementar a transparência da conduta dos poderosos, acessar a informação e para facilitar a cidadania na construção de sociedades democráticas. De fato, a onda recente em países no Oriente Médio e Norte da África mostra o papel protagonista que a Internet pode tomar na mobilização das populações que clamam por justiça, igualdade, transparência e respeito aos direitos humanos. Dessa forma, facilitar o acesso à Internet para todos os indivíduos, com o mínimo de restrições possível, deve ser uma prioridade para todos os Estados.”.

liberdade de expressão, mas também dialoga intimamente com outros direitos humanos. Essas interfaces envolvem, por exemplo, o direito à educação, à plena participação democrática e política na sociedade, à liberdade etc.

É nesse sentido, que, nas conclusões do relato, o relator especial da ONU afirma que o rompimento total do acesso importa inexoravelmente em violação de direitos humanos reconhecidos em instrumentos como o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, de 1966, que no Brasil foi incorporado por meio do Decreto nº 592, de 1992. Conforme é relatado no documento:

The Special Rapporteur considers cutting off users from Internet access, regardless of the justification provided, including on the grounds of violating intellectual property rights law, to be disproportionate and thus a violation of article 19, paragraph 3, of the International Covenant on Civil and Political Rights.⁸

Tais ponderações foram determinantes para a edição da Resolução nº 20/8, de 2012, proveniente do Conselho de Direitos Humanos da ONU, cujo teor expressa, em seu tópico derradeiro:

5. Decides to continue its consideration of the promotion, protection and enjoyment of human rights, including the right to freedom of expression, on the Internet and in other technologies, as well as of how the Internet can be an important tool for development and for exercising human rights, in accordance with its programme of work.⁹ (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2012, p. 2).

O reconhecimento da ONU sobre o relevante papel do acesso à Internet no que tange ao exercício de direitos humanos e sua convocação aos Estados para promoverem e facilitarem o acesso à Rede pôs em evidência a ascensão valorativa do referido acesso. Se, por um lado, nem Frank La Rue nem o Conselho de Direitos

⁸ Em tradução livre: “O relator especial considera que a privação total do acesso à Internet, independentemente da justificativa fornecida, inclusive quando relacionada com a violação de propriedade intelectual, é uma medida desproporcional e, portanto, uma violação ao art. 19, §3º, do **Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos.**”

⁹ Em tradução livre: 5. Decide continuar suas considerações sobre a promoção, proteção e gozo dos direitos humanos, inclusive a liberdade de expressão, na Internet e em outras tecnologias, assim como sobre a importância da Internet como ferramenta para o desenvolvimento e exercício dos direitos humanos, de acordo com as linhas de trabalho.”.

Humanos da ONU atacam diretamente a questão da natureza do acesso à Internet, por outro, têm um papel determinante na percepção de que o mesmo é um bem jurídico de especial relevância cuja preservação e promoção é papel de todos os Estados, seja sob um viés positivo (expansão) ou negativo (não intervenção, proibição de censura e filtragem de rede).

Karanicolas (2014), a seu turno, dá um novo passo e adota o posicionamento de que o acesso à Internet não apenas serve para promover outros direitos humanos, mas deveria também ser considerado um direito humano: *“This paper discusses the case for considering the Internet as a human right and the legal implications of this understanding, and also examines some potential solutions for expanding broadband access.”*¹⁰

Como uma das consequências desse reconhecimento, emerge uma obrigação de promover um acesso universal a todos os cidadãos. A esse respeito, surgiriam os típicos problemas relacionados com prestações sociais como educação e saúde, como a inexistência de capacidade financeira para arcar com os respectivos custos de concretização fática desse direito (KARANICOLAS, 2014).

As dificuldades de implementação, lembra o autor, não devem ser utilizadas como desculpas pelo Estado, conforme já se entende em relação a tantos outros direitos fundamentais e humanos. Nesse sentido, menciona os exemplos de países como a Coreia do Sul e a Estônia, que, após sérios compromissos públicos e políticos, possibilitaram altíssimas taxas de penetração do acesso à Internet de qualidade entre a população, inclusive no interior dos respectivos países (KARANICOLAS, 2014).

Sobre o assunto, são valiosas as palavras de Bulos (2014, p. 379) sobre a necessidade de uma reflexão crítica sobre as delimitações legítimas de uma reserva do possível:

O princípio da reserva do possível, portanto, não constitui reduto de proteção para o Estado deixar de cumprir seus deveres. É o caso das omissões constitucionais, que devem ser repudiadas. Ora, qualquer conduta governamental negativa pode aniquilar direitos constitucionais básicos, como

¹⁰ Em tradução livre: “Esse artigo discute o tema pela consideração da Internet como um direito humano e as implicações legais desse entendimento e, também, examina as potenciais soluções para expansão do acesso em banda larga.”

a educação, a saúde, a previdência, a moradia etc., fulminando, por completo, o status de fundamentalidade que ostentam.

No Brasil, a título normativo, alguma dessas ideias já têm espaço na Lei nº 12.965/2014, o denominado Marco Civil da Internet. Por exemplo, o art. 2º, II, do diploma, explica que é fundamento da disciplina do uso da Internet no Brasil: “II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais”. Já o art. 4º, I, da referida lei explica que a disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção: “I - do direito de acesso à internet a todos;”.

Sem adentrar a discussão sobre a natureza do acesso à Internet, não restam dúvidas que também o Estado brasileiro, em nível normativo, também reconheceu a importância do referido acesso para a promoção de direitos fundamentais e humanos e determinou uma obrigação legal de garantir tal acesso a todos os cidadãos brasileiros. Seguiu-se, portanto, a sabedoria emanada da Resolução 20/8 de 2012, do Conselho de Direitos Humanos da ONU, no sentido de reconhecer essa ascensão valorativa do acesso à Rede Mundial.

Tal premissa inicial, ora manuseada e enfrentada de maneira superficial, é imprescindível para o posicionamento crítico a que o presente artigo se propõe. Com efeito, no campo deontológico, estão assentadas bases que, a seguir, serão investigadas na prática brasileira, a fim de visualizar se há esse respeito, promoção e proteção do acesso à Rede na realidade brasileira. Em poucas palavras, parte-se do princípio de que o bem jurídico que é alvo da contratação (o acesso à Rede) é uma prestação qualificada e diferenciada¹¹, demandando uma operacionalização idônea do que for pactuado.

¹¹ Essa percepção também é analogamente encontrada em outras prestações sociais exigíveis do Estado ou de um particular por força de contrato, como no caso de contratos de plano de saúde ou de educação privada.

3 ACESSO À INTERNET COMO SERVIÇO DE CONSUMO

Como foi bem evidenciado, o acesso à Internet afigura-se como um instrumento valioso, na contemporaneidade, à defesa de direitos humanos e à preservação da cidadania e da democracia. É uma das razões que determina uma maior seriedade no tratamento desse bem jurídico. No contexto dessa relação entre acesso à Rede e direitos humanos, é possível até mesmo vislumbrar a tese de que a própria Internet teria superado esse caráter instrumental para atingir ela própria o status de direito humano (KARANICOLAS, 2014).

Por outro olhar concomitante, é fácil visualizar no referido acesso as qualidades de um serviço, ou seja, de uma prestação econômica que pode (e deve) ser ofertada no mercado de consumo. Sob esse viés, acrescenta-se à tal prestação mais uma camada de relevância e proteção jurídica, com características peculiares.

Com efeito, a percepção pacífica de que o serviço de acesso à Internet, oferecido por prestadoras ou concessionárias, continua sendo um serviço no mercado de consumo traz repercussões jurídicas que se somam às noções já delineadas. A principal consequência é imprescindível aplicação do regramento protetivo consumerista às relações jurídicas que envolvam a prestação desse serviço.

No Brasil, a Lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, realiza esse papel, fornecendo um subsistema próprio no bojo das relações privadas, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor e a necessidade de este garantir a segurança e qualidade dos bens e serviços oferecidos. Enquadrar-se-ia essa prestação, portanto, sob os ditames do parágrafo segundo do artigo terceiro do Código¹².

Essa vulnerabilidade do consumidor, reconhecida legalmente no art. 4º, I, do Código, determina um tratamento diferenciado, a fim de reequilibrar as potencialidades de ambas as partes do negócio jurídico. Quando se fala em um serviço praticamente essencial à atribulada vida nos grandes centros urbanos,

¹² § 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.

percebe-se com mais clareza esse desnível, posto que o consumidor não tem escolha a não ser contratar. Em muitos casos, há apenas um fornecedor possível, o que deixa o consumidor em uma posição ainda mais desvantajosa. A demanda constitucional de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988), veiculada por meio do CDC com o reconhecimento dessa vulnerabilidade, em poucas palavras, “[...] se afigura como o espelho do princípio da igualdade no âmbito das lides próprias do Direito do Consumidor”, conforme explica Cavalcanti (2012, p. 101).

Para Cavalieri Filho (2010, p. 42), a vulnerabilidade se insere no sistema como vetor inarredável, sendo qualidade presumida absolutamente em prol de todo e qualquer consumidor, diferente do que acontece com a noção de hipossuficiência.

Com efeito, os mecanismos tradicionais relativos ao direito dos contratos são ineficientes para combater o inadimplemento qualitativo do negócio. A rescisão ou a rescisão do contrato, por exemplo, são meios que, logo em seguida, podem trazer ainda mais prejuízos ao consumidor. Soma-se à essa hipossuficiência fática a leniência dos órgãos reguladores para com as prestadoras, o que gera um quadro de impunidade dos fornecedores e desolação do consumidor.

Sendo os contratos de prestação do serviço de acesso à Internet instrumentos de relações jurídicas consumeristas, faz-se necessário ponderar como o regramento do Código de Defesa do Consumidor pode trazer ferramentas em prol do elo mais fraco do pacto. No mesmo sentido, é necessário fazer uma investigação crítica sobre a parca, mas crescente, jurisprudência que se manifesta nos Tribunais pátrios.

Entre outros tantos dispositivos, merecem destaque neste estudo políticas e direitos como a racionalização e melhoria dos serviços (art. 4º, VII, do CDC), a educação e informação adequada sobre bens e serviços, com especificações corretas de suas características (art. 6º, II e III, do CDC), a proteção contra publicidade enganosa e práticas e cláusulas abusivas (art. 6º, IV, do CDC), a efetiva prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor (art. 6º, VI, do CDC) e a adequada e eficaz prestação do serviço público (art. 6º, X, do CDC).

3.1 FORNECIMENTO DE VELOCIDADES INFERIORES À CONTRATADA: CLÁUSULAS DE VELOCIDADE BANDA LARGA MÁXIMA

No bojo dos contratos de telecomunicações em que há a prestação do serviço de acesso à Internet, é comum existirem cláusulas contratuais que estipulam que a velocidade contratada pelo cliente é uma “velocidade máxima da banda larga” e que a mesma pode estar sujeita a variações e fatores externos alheios à vontade da operadora¹³. Tais estipulações devem ser enfrentadas de maneira crítica.

Primeiramente, percebe-se que a cláusula de limite máximo de velocidade, por si só, já revela estranheza ao contratante não apenas do ponto de vista consumerista, mas também de qualquer outro jurídico ou lógico que se possa lançar sobre a mesma.

Com efeito, o acesso à Internet é algo, por natureza, quantificável de acordo com o volume de dados movimentados em rede, tudo medido objetivamente pelos modems, roteadores e servidores que estão envolvidos no intercâmbio digital. Quando o cliente se conecta, o fornecedor identifica os dados do mesmo e determina a velocidade na qual ele irá navegar, conforme o controle efetuado pelo prestador por meio de seus servidores e equipamentos.

Quando se contrata um serviço de banda larga cujo objeto é o fornecimento de uma velocidade de conexão até um certo valor, o que emerge é o espaço para a outra parte da relação jurídica fornecer uma velocidade inferior, um verdadeiro cheque em branco para que a prestadora, a seu arbítrio, determine o montante de sua própria contraprestação, em claro ferimento ao princípio da bilateralidade e comutatividade contratual. Nesse sentido, são bem-vindas as palavras de Farias e Rosenvald (2013, p. 233):

¹³ Um exemplo notório seria associado à operadora Oi, como se pode perceber na cópia dos contratos a seguir disponibilizado no sítio online da mesma:

<http://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/oi-para-voce/planos-servicos/pacotes/oi-conta-total/planos/conheca-os-planos/pdf/oct/20150212/Termo_de_AdesaoOCT_R1R2.pdf> e <http://www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/oivelox_regs/contrato-de-adesao-banda-larga-da-oi-residencial-r1-b2c.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2015.

O equilíbrio – expressão que corresponde à imagem da balança – significa a contemplação dos interesses legítimos de cada parte, com o qual se liga a exigência de respeito mútuo, para que ninguém realize os seus interesses às custas do outro. Cada contratante terá moderação em seus pleitos, deixando ao outro aquilo que lhe corresponde. Aqui reside a equivalência nos contratos sinalagmáticos e o princípio da proporcionalidade no sentido da proibição do excesso. No dito popular, “o negócio para ser bom, deve ser bom pra todo mundo”. (destaques do autor).

Ademais, é preciso reforçar que a questão não poderia ser vislumbrada de maneira análoga ao que acontece com os negócios aleatórios (arts. 458 a 461, do Código Civil), aqueles onde o fator sorte (álea) possui papel proeminente e que se desenvolvem com um risco inerente (FARIAS; ROSENVALD, 2013, p. 261-262), por duas razões. A primeira diz respeito à necessidade, no contrato aleatório, de existir chance de vantagem para o contratante que assume o risco, e a segunda trata da imprescindibilidade da inexistência de culpa do devedor da prestação potencial, em caso de eventual prejuízo para o credor no bojo desse mesmo contrato.

Sob este primeiro viés, observe que o acesso à Internet é uma prestação em que, desde os momentos pré-contratuais, é possível saber exatamente em que quantidade (velocidade) pode ser fornecida e se pode, afinal, ser ao menos fornecida. Com efeito, a tecnologia atual permite que, com os equipamentos adequados, uma pessoa possa medir as velocidades de conexão atingíveis em um certo lugar. Não havendo risco ou qualquer dúvida sobre a existência ou possibilidade de fornecimento do objeto do contrato, não há espaço para o tipo de negócio referenciado.

Essa constatação nos leva à segunda razão pela qual o serviço de acesso à Internet não poderia ser estipulado da maneira como o é na prática comercial brasileira: a velocidade máxima atingível depende quase exclusivamente da qualidade da infraestrutura montada para o fornecimento do serviço¹⁴. Em outras palavras, se a velocidade não é alcançada, é porque não há estrutura física e digital suficiente: cabeamento, centrais, servidores, manutenção, software etc.

¹⁴ Não se ignora que outros fatores podem interferir, mas, em regra, o fazem apenas de maneira esporádica ou aleatória, como interferências energéticas, intempéries ou fatos de terceiros. Excetuadas tais situações, é notório que a qualidade do serviço depende de medidas que estão dentro da esfera de competências e deveres da fornecedora.

Este segundo aspecto dialoga diretamente com a noção de que, em caso de culpa do prestador, no negócio aleatório, impedindo que a prestação seja realizada em sua totalidade, o prestador devedor não poderá tomar do consumidor todo o preço (art. 459, do Código Civil).

Se o fornecedor do serviço contrata algo que sabe de antemão que não tem como proporcionar (tendo em vista seu desinteresse ou desídia em criar uma estrutura necessária), deve fazer os ajustamentos contratuais devidos para manter o equilíbrio contratual, sob pena de, desde os primórdios, atuar de má-fé e em claro desrespeito aos deveres laterais do contrato. Tal violação, aduz Sanseverino (2007, p. 306), se insere no contexto de uma visão mais ampla e dinâmica da obrigação jurídica, que deve ser vista como um feixe de vínculos jurídicos dentre os quais se inserem prestações relacionadas com a informação e a cooperação dos contratantes.

Com efeito, pelo que nos traz a boa-fé objetiva em sua dimensão integrativa, espera-se que o consumidor seja adimplente em relação aos seus pagamentos, não inove artificialmente as condições da prestação e zele pela estrutura fornecida pela operadora. Por outro lado, é se espera que a fornecedora entregue a prestação contratada, empregando os esforços necessários (cabramento, por exemplo), para que haja viabilidade.

De fato, diferente do que hoje asseveram as concessionárias desse serviço, para se furtarem de cumprir seus contratos de adesão, a viabilidade técnica nada mais é do que uma condição dependente exclusivamente das mesmas. No dizer destas, a ausência de viabilidade técnica é como um novo caso de excludente de responsabilidade criado autonomamente para descumprir a respectiva prestação contratual. A violação é dupla, pelo descumprimento direto do o que é contratado, e pelo descumprimento de deveres-satélite que envolvem o feixe de obrigações contratuais (SANSEVERINO, 2007).

A inicial visualização da ilicitude da presente cláusula é uma solução determinada pelo próprio Código Civil para relações paritárias. Ou seja, nem mesmo sob o regramento privado comum, onde se presume a inexistência de posições jurídicas diferenciadas, é lícito que a concessionária do serviço estipule uma cláusula

que lhe permita o fornecimento de uma contraprestação desproporcional ao que é pago pelo contratante.

Por força de princípios gerais como o da boa-fé e o da probidade (art. 422, do Código Civil) e função social do contrato (art. 421, do Código Civil), revela-se imperativo que prestação e contraprestação sejam correspondentes, proporcionais, a fim de resguardar, em última instância, o próprio princípio da igualdade e evitar o enriquecimento sem causa de uma das partes.

Do ponto de vista do direito do consumidor, a análise da licitude de tais cláusulas há de ser ainda mais rigorosa, tendo em vista uma mudança de paradigma ensaiado no decorrer do século XX, conforme assevera Cavalieri Filho (2010, p. 103-104):

Mas essa nova fórmula de contratação padronizada, embora tenha atendido por algum tempo às expectativas dessa sociedade de consumo, conferindo celeridade à atividade produtiva e acesso ao consumo de um número cada vez maior de produtos e de serviços, rapidamente se desvirtuou, passando a servir aos interesses dos poderosos para práticas abusivas. O consumidor não mais tinha escolha: ou aceitava os termos estabelecidos pelos fornecedores para a aquisição de produtos ou serviços, ou simplesmente não contratava.

Nesta ótica, têm protagonismo as sanções contra cláusulas e práticas abusivas praticadas pelo fornecedor de bens e serviços. O foco do presente estudo se insere sobre as primeiras e no papel que desempenham a desestabilizar a relação contratual.

Para Cavalieri Filho (2010, p. 156-159), extrai-se o mote essencial das cláusulas abusivas não apenas a partir da cláusula geral de boa-fé objetiva, que circunda todo o Direito, mas também da cláusula geral de vedação ao abuso de direito (art. 187, do Código Civil), sendo este uma clara manifestação do manuseio antissocial de um direito, ou seja, no exercício de direitos para “[...] finalidade contrária, contrastando expressamente, com a finalidade para a qual o direito foi instituído.” (CAVALIERI FILHO, 2007, p. 156).

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, revelam-se abusivas e, portanto, nulas de pleno direito (art. 51, do CDC), cláusulas que, de início, atenuem a

responsabilidade por vícios de qualquer natureza (art. 51, I, do CDC). Esse primeiro ilícito dialoga com o que dispõe o art. 20, do mesmo diploma. Com efeito, este último dispositivo afirma que o fornecedor responde por vícios de qualidade que, por exemplo, diminuam o valor do serviço. A conjunção das duas normas dá espaço para dois juízos abaixo explicitados.

O primeiro é no sentido de que a cláusula de “velocidade máxima” é abusiva e nula, por, na maioria dos casos, importar em fática redução do valor do serviço, pois não há a menor dúvida de que, se o consumidor A tem acesso a 1 mbit de conexão e o consumidor B, a 10 mbit, o valor do serviço prestado a A é reduzido, apesar de muitas vezes ambos pagarem as mesmas quantias à operadora.

O segundo juízo informa que, como consequência da prestação do serviço com vício de qualidade, afiguram-se cabíveis as possibilidades previstas nos incisos do art. 20, do CDC: i) a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, que não se a justa especialmente à natureza do serviço de acesso à Internet; ii) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, que pode ser uma medida aplicável, caso o contratante não tenha interesse em dar continuidade à relação jurídica; e iii) o abatimento proporcional do preço, que parece especialmente relevante para os casos em que há uma recorrente violação contratual por meio do fornecimento de velocidades aquém da contratada e que ainda exista o interesse em continuar com a prestação. Efetivamente, este último inciso trataria da solução mais adequada para o presente estudo, principalmente na comum situação de o indivíduo não ter escolha entre fornecedores.

Relembre, como noticiado anteriormente, que apenas quatro grupos concentram 85% do mercado, sendo que, conforme os dados da ANATEL¹⁵, o grupo Telmex (Claro/Embratel/NET) representa aproximadamente 34% de todo o mercado nacional, e o grupo Oi representa aproximadamente 26% do mesmo. Isso torna

¹⁵ Disponível em:

<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=602>. Acesso em: 16 ago. 2015.

completamente comum a situação cogitada, até mesmo em regiões menos favorecidas de grandes centros urbanos.

Outros três incisos do art. 51, do CDC, se aplicam ao caso ora estudado: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; e XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

No caso do inciso IV, pelo que foi exposto, não restam dúvidas de que a cláusula ora comentada deixa o consumidor em desvantagem exagerada em relação ao fornecedor, sendo, também, incompatível claramente com a equidade e com a boa-fé em várias dimensões. Exemplo é o manuseio insincero de noções como “viabilidade técnica” para justificar o descumprimento contratual e se aproveitar da situação de vulnerabilidade e hipossuficiência técnica e informacional da grande maioria dos consumidores, que não têm conhecimentos técnicos sobre o assunto para proteger seus direitos. O consumidor leigo, diante da furtiva escusa, pensa que não há nada que a operadora possa fazer, quando na verdade, a insuficiência do serviço deriva exclusivamente de seu desinteresse em investir na qualidade de seus próprios serviços. De acordo com Cavalieri Filho (2010, p. 168):

Em outras palavras, será abusiva toda e qualquer cláusula contratual que coloque o consumidor em desvantagem exagerada, qualquer que seja o motivo alegado ou o meio utilizado – má-fé, iniquidade, informação insuficiente, publicidade enganosa etc. Abusa do direito de estabelecer cláusulas contratuais unilateralmente o fornecedor que estabelece desvantagem exagerada para o consumidor, aproveitando-se da sua vulnerabilidade.

O caso do inciso XIII diz respeito às modificações indevidas (redução de velocidade) que são comuns nos contratos de acesso à Internet no Brasil. Com efeito, a cláusula de velocidade máxima não apenas permite a concessionária a não fornecer aquela velocidade de conexão prevista, mas também possibilita que a mesma eventualmente reduza a já inferior velocidade fornecida por várias razões, dentre as quais a “superlotação” das linhas oferecidas em dadas localidades. Como já

informado, a qualidade do serviço depende de uma infraestrutura física, que, se insuficiente, dará espaço para um serviço de menor qualidade.

Percebendo o crescimento vertiginoso de usuários do serviço de Internet banda larga no Brasil (e dos respectivos lucros das concessionárias), nem de perto acompanhado pelo crescimento nos investimentos das operadoras, é comum que os mesmos cabos e servidores que davam vazão a poucas conexões comecem a ter o estresse de centenas de conexões, reduzindo a qualidade e, novamente, fazendo com que as operadoras manuseiem o velho critério da “viabilidade técnica” para reduzir a qualidade do serviço desses indivíduos, a fim de acomodar a demanda às limitações da infraestrutura desatualizada.

Em resumo, percebe-se que as cláusulas que determinam que a velocidade contratada seria uma velocidade de conexão máxima são, também do ponto de vista do Direito do Consumidor, ilícitas, correspondendo nesse ramo jurídico a verdadeiras cláusulas abusivas que devem ser tratadas de acordo com a legislação: com a sanção de nulidade de pleno direito. Em relação aos prejuízos sofridos pelo consumidor, devem ser aplicadas as medidas dos incisos II e III do art. 20, do CDC, ou seja o ressarcimento e/ou a redução proporcional do valor pago pelo consumidor.

Soma-se à estas medidas a obrigação de pagamento em dobro pelo que foi cobrado indevidamente, por força do parágrafo único do art. 42, do CDC.

Feito um diagnóstico de parte das ilicitudes perpetradas no âmbito de contratos de fornecimento de acesso à Internet, é imprescindível vislumbrar como a jurisdição pátria trata essas violações, a fim de compreender a efetividade dos mecanismos judiciais de defesa do consumidor.

A defesa do consumidor do acesso à Internet na jurisprudência pátria

Confirmando uma percepção já enunciada no presente trabalho, no sentido de que muitos dos consumidores desse peculiar serviço que é o acesso à Internet se encontram em uma hipossuficiência técnica e informacional quase paralisante, percebe-se que a atuação jurisdicional relacionada com esses assuntos, principalmente no que tange a demandas associadas à velocidade do acesso em banda larga fixa, ainda é minguada e inexpressiva.

Colabora com esse cenário a leniência da própria Agência Nacional de Telecomunicações, que, até pouco tempo, por meio da Resolução nº 575/2011, expressamente autorizava que menos de 60% da velocidade média contratada fosse efetivada. Ou seja, a ANATEL, autarquia especial que deveria seguir o disposto na Lei nº 9.472/97, fez uso de seu poder normativo para efetivamente prejudicar os consumidores e estabelecer critérios de qualidade inferiores no serviço de acesso banda larga. Para reflexão, é necessário vislumbrar o teor dos incisos do art. 2º, da Lei nº 9.472/97, que elenca deveres do Poder Público no âmbito das telecomunicações, que é setor específico de regulação da agência reguladora mencionada:

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

- I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;
- II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;
- III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;
- IV - fortalecer o papel regulador do Estado;
- V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;
- VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Nesse cenário, há de tomar real protagonismo o Poder Judiciário, em face da omissão e leniência do Poder Executivo.

Nesse âmbito, entretanto, a questão ainda não encontra pacificação. Merecem destaque, entretanto, decisões emblemáticas provenientes dos Tribunais de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e do Estado do Rio Grande do Sul, que atacaram a questão de acordo com a elevação da pretensão jurídica e de acordo com os vetores axiológicos do Direito do Consumidor.

O primeiro caso refere-se ao Processo nº 0499916-78.2013.8.21.7000, que, em grau de apelação, foi alçado à competência de julgamento da 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça carioca. A decisão unânime seguiu o extenso e pormenorizado

voto do Relator, o Desembargador Bayard Ney de Freitas Barcellos, cujos trechos principais merecem destaque:

[...] Cuida-se de ação na qual pretende o autor a regularização de sua conexão de internet, bem como a repetição dos valores pagos em excesso e, por fim, a indenização pelos danos morais. Alega o autor que lhe fora ofertado um serviço de internet de 02 Mbps de velocidade. Todavia a requerida apenas lhe fornecia 45% da velocidade contratada. Consoante documentos de fls. 22/26, restou devidamente comprovada a cobrança pelo serviço, bem como a deficiência no fornecimento da velocidade de conexão, que sequer alcançava 01 Mbps. Causa estranheza a requerida alegar legalidade na cobrança da totalidade do serviço, pois efetivamente contratado e consumido. Ora se em nenhum momento do feito os documentos foram impugnados, ou esclarecida a baixa velocidade demonstrada – ônus que lhe incumbia -, o serviço efetivamente contratado não está sendo prestado.[...] (TJRS – Apelação Cível nº 70057752891. Processo nº 0499916-78.2013.8.21.7000. Órgão: 11ª Câmara Cível. Relator: Bayard Ney de Freitas Barcellos. Data de Julgamento: 08/10/2014. Publicação: DJ, em 13/10/14)

Com efeito, nos trechos prefaciais, já indaga o Relator como a prestadora pode imaginar estar em uma situação de licitude ao cobrar o valor integral por algo prestado pela metade. Causa espécie a qualquer pessoa com um senso de justiça ou qualquer conhecimento de matemática aritmética imaginar que $1 = \frac{1}{2}$. No caso concreto, foi imposta, ainda, a condenação no pagamento dos valores cobrados indevidamente em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC) e em danos morais.

Merece relevo a condenação em danos morais, incomum nas demandas consumeristas. Com efeito, os julgados que tratam de inadimplemento contratual em relações de consumo usualmente enxergam nesse fato um simples aborrecimento da vida cotidiana incapaz de gerar violação a direitos da personalidade. Diferentemente, o julgado comentado rompe essa concepção e traz à tona a relevância da prestação que está sendo violada, juntamente ao descaso no tratamento com o cliente nas tratativas administrativas:

[...] Essa câmara cível fixou entendimento no sentido de que os transtornos experimentados pelo autor em razão da falha na prestação do serviço de internet, bem como o descaso no tratamento e solução de defeitos por parte da ré, ultrapassam o mero dissabor, caracterizando prejuízo moral indenizável. Ainda, considerado o evidente desgaste enfrentado pelo consumidor em tentativas infrutíferas de resolver a questão na esfera administrativa, aliado à violação ao princípio da boa-fé. [...] (TJRS – Apelação

Cível nº 70057752891. Processo nº 0499916-78.2013.8.21.7000. Órgão: 11ª Câmara Cível. Relator: Bayard Ney de Freitas Barcellos. Data de Julgamento: 08/10/2014. Publicação: DJ, em 13/10/14).

Segue este auspicioso caminho também o seguinte julgado da vigésima quarta câmara cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, conforme ementa abaixo colacionada:

AGRAVO INTERNO NA APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO. SERVIÇO DE ACESSO A INTERNET EM ALTA VELOCIDADE. “OI VELOX” OFERECIDO NA VELOCIDADE DE 300 KBPS. NOVAS OFERTAS DE SERVIÇOS COM VELOCIDADES SUPERIORES AO CONTRATO E PREÇOS BEM INFERIORES. REVISÃO DE CONTRATO. ART. 6 INCISO V DO CDC. AUMENTO DA VELOCIDADE À CONEXÃO DA AUTORA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL. DECISÃO MONOCRÁTICA MANTIDA. Conjunto probatório demonstrando o fornecimento do serviço de internet banda larga com velocidade de 300kbps (velocidade que a empresa, em verdade, deveria se envergonhar de oferecer em dias de hoje quando o mínimo contratado é de 1 Mbps), e a oferta do mesmo serviço, com velocidades superiores, por preços menores do que o valor exigido do autor. Ré que deixou de trazer aos autos elementos probatórios hábeis a desconstituir o relato verossímil descrito pelo autor, não se dando conta da causa de pedir. Portanto, como a viabilidade técnica do serviço para o circuito/terminal atinge a velocidade de 15 Mbps, como afirmado na peça de bloqueio, deve ser acolhido o pedido formulado na inicial para que a operadora incremente a velocidade do serviço Velox de 300 kbps para 1 Mbps. Procede, ainda, o pedido de revisão das bases do contrato, para que seja promovida a readequação da remuneração exigida em face do consumidor, diante da constatação da oferta de serviços de maior qualidade por preços bem inferiores aos praticados na avença firmada entre as partes. Outrossim, caberá à ré a obrigação de restituir em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único do C.D.C., a diferença entre os valores pagos mensalmente pelo autor pelo serviço de Internet, e os novos valores fixados na presente decisão, a contar dos noventa dias anteriores à distribuição da demanda. Finalmente, considero que o evento se erigiu em fonte de danos morais para o autor. Comportamento como esse descrito nos autos revela a total desídia da ré e descaso no trato de seus consumidores, além de restar patente a falha na prestação dos serviços a impor o seu dever de reparar. Quantum arbitrado em R\$ 1.500,00 que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO. (TJRJ – Apelação no Processo nº 0452255-42.2012.8.19.0001. Relator: Des. Joaquim Domingos de Almeida Neto. Data de Julgamento: 12/03/2014. Órgão: Vigésima Quarta Câmara Cível/Consumidor. Data de Publicação: DJ, em 17/03/2014).

Tais julgados exemplificam que existem mecanismos judiciais idôneos para combater as práticas e condutas abusivas perpetradas no âmbito dos contratos de acesso à Internet em banda larga, diferente do cenário extrajudicial.

Percebem-se, portanto, medidas como: a repetição do indébito em dobro, a revisão das bases contratuais, para ajustar o serviço fornecido com o preço pago pelo consumidor; a condenação em danos morais; e até mesmo a condenação na obrigação de reparar o serviço para um patamar adequado.

Por outro lado, é necessário que haja maior consciência dos consumidores, de forma que tais razoáveis julgados possam ser replicados em todos os recantos do Brasil.

CONCLUSÃO

O presente artigo tem como pontapé inicial a noção de que o acesso à Internet se impõe em cenário nacional e internacional como um bem jurídico de relevância, independentemente da natureza jurídica imputada ao mesmo. É algo que ficou bem evidenciado na leitura de importantes diretrizes normativas trazidas pela Resolução 20/8, de 2012, do Conselho de Direitos Humanos da ONU, e no Marco Civil da Internet no Brasil. A isso somam-se visões repletas de entusiasmo, como a de Michael Karanicolas (2014).

Como serviço de consumo, também se ponderou que seriam aplicáveis valiosos vetores interpretativos aos contratos de fornecimento do acesso à Rede no Brasil, o que conectou o artigo a seu ponto nodal: o diagnóstico das violações contratuais hoje perpetradas no Brasil em relação ao adimplemento adequado da obrigação contratual do fornecedor, principalmente no que tange à qualidade de conexão.

Nesse contexto, conclui-se que são ilícitas e abusivas cláusulas que estipulem que a velocidade de conexão contratada é “a máxima” que poderá ser fornecida, por várias razões que redundam na percepção de que o adimplemento dessa obrigação depende essencialmente de posturas da própria concessionária.

Percebendo que os mecanismos extrajudiciais de resolução dessa espécie de conflito, envolvendo a prestação ora anunciada, são insuficientes ou insatisfatórios, também se percebeu que o melhor caminho a ser traçado pelo consumidor é recorrer ao Poder Judiciário, por meio dos Juízos comuns ou Juizados Especiais, já que não há empecilho para que estes possam conhecer da matéria.

Dentre as pretensões que podem ser arguidas pelo consumidor, destacam-se: a repetição do indébito, a revisão contratual para redução proporcional das prestações, a condenação em danos morais e, quiçá, pela perda do tempo; a condenação na obrigação de reparar o serviço, a fim de que seja fornecida a velocidade adequada. Dentre estas pretensões, esta última é a que encontra menos representatividade na Jurisprudência pátria, apesar de, em tese ser uma das mais interessantes ao consumidor.

Por fim, evidencia-se a necessidade de conscientizar o consumidor do acesso à Internet banda larga no Brasil (um público alvo que conta com dezenas de milhões de indivíduos, segundo dados da própria ANATEL¹⁶) sobre os seus direitos, as práticas e cláusulas abusivas hoje operacionalizadas no Brasil, e como aqueles podem reivindicar seus direitos da maneira mais eficiente possível.

Por meio de uma pressão cada vez maior, é possível que as decisões evidenciadas neste artigo possam se replicar e possibilitar uma efetiva mudança no setor, seja advinda do reforço negativo das condenações judiciais, ou da percepção, pelos órgãos públicos, de que é necessária uma regulação mais presente e eficiente.

REFERÊNCIAS

BANKS, Michael. *On The Way To The Web: The Secret History Of The Internet And Its Founders*. New York: Springer, 2008.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.**

¹⁶ Disponível em:

<http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=602>. Acesso em: 16 ago. 2015.

Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2011/68-resolucao-575>>. Acesso em: 15 ago. 2015.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Curso De Direito Constitucional**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

CAVALCANTI, Guilherme Viana. **A Aplicação Do Princípio Da Igualdade No Direito Do Consumidor**. Joinville: Clube de Autores, 2012.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa De Direito Do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso De Direito Civil**. v. 4. Salvador: JusPodivm, 2013.

FUCHS, Christian. **Culture And Economy In The Age Of Social Media**. New York: Routledge, 2015.

KARANICOLAS, Michael. Bridging the divide: Understanding and implementing access to the Internet as a human right. **The Journal of Community Informatics**, New York, v. 10, n. 2, 2014.

Disponível em: <<http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/990/1101>>. Acesso em: 11 ago. 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. CONSELHO DE DIREITOS HUMANOS. **Report Of The Special Rapporteur On The Promotion And Protection Of The Right To Freedom Of Opinion And Expression**, Frank La Rue. 2011. Disponível em: <http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2015.

_____. CONSELHO DE DIREITOS HUMANOS. **Resolution 20/8**: The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet. 2012. Disponível em: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/G12/153/25/PDF/G1215325.pdf?OpenElement>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

PÓVOA, Marcello. **Anatomia Da Internet**: Investigações Estratégicas Sobre O Universo Digital. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2000.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Estrutura clássica e moderna da obrigação. In: MEDEIROS, Antônio Paulo Cachapuz (org). **Faculdade de Direito**: O Ensino Jurídico No Limiar Do Novo Século. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1997. p. 285-314.