

O CDC E A RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE ACESSO À INTERNET

*Fernando Antônio de Vasconcelos**

Resumo: Criando um novo meio virtual de inter-relacionamento, a internet proporcionou grandes conquistas e inúmeros benefícios na área tecnológica, trazendo, também, uma infinidade de problemas que afetam, sobretudo, as relações contratuais. E nessa nova área surgiram vários sujeitos, dentre eles o provedor de acesso à Internet, que é o elemento de ligação entre o usuário e esse mundo cibernético. Considerado um fornecedor de serviços, está sujeito, portanto, às regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Palavras-chave: Internet. Provedor de acesso. Responsabilidade. Direito do Consumidor.

Abstract: With the creation of a new medium of virtual relationship, the internet allowed for great achievements and many benefits in technology, although it has also brought a multitude of problems that affect, foremost, the contractual relations. In this new field, many subjects came into being; amongst them is the internet access provider, which is the element of connection between the user and the cybernetic world. Considered to be a services provider it is thus subjected to the rules of the Consumer's Defence Code (CDC).

Keywords: Internet. Access provider. Responsibility. Consumer's Law.

1 Introdução

Ninguém ousa desconhecer, na atualidade, que a internet provocou mudanças inusitadas nos costumes, na individualidade, no direito. Poucos poderiam imaginar, há alguns anos, uma compra ou um

* Mestre e Doutor em Direito Civil. Professor da UFPB e do Unipê. Autor do livro **Internet: responsabilidade do provedor pelos danos praticados**. Curitiba: Juruá, 2003.

contrato por meio eletrônico, bem como a possibilidade de qualquer pessoa conectar-se com o universo e ter à sua disposição, em questão de segundos, informação e entretenimento.

Os que trabalham ou mantêm contato com o mundo jurídico têm consciência da velocidade que foi impressa aos modernos meios de comunicação, da importância da informática e da Internet nas relações entre os operadores do direito, além de assistirem a um surto de desenvolvimento nessa área jamais vista no mundo real. Problemas seriíssimos de conexão, de acesso, de transmissão de vírus, de invasão de privacidade e de recebimento excessivo de spams necessitam do posicionamento dos operadores do direito, interpretando-se esses fenômenos num sistema global de proteção ao consumidor, seja este contratante ou vítima do evento danoso.

Ninguém, em sã consciência, esperava que a informática e a Internet provocassem tamanha revolução nos costumes, na individualidade, no direito. A moderna sociedade da informação, que se consolidou na última década do século XX, desenvolveu-se de uma forma tão rápida que passamos a assistir, com certa perplexidade, a uma aceleração das novas formas de vida e a um desenvolvimento científico diferenciado que se instalou na nova Era Digital. Esta passou a ser designada como fase pós-moderna, tecnológica, pós-industrial, neo-industrial, superindustrial, cibernética, da informação, entre outras denominações.

Não se tem notícia de nenhum outro meio de comunicação que tenha provocado tantas mudanças, tanta polêmica e que também tenha trazido tantos benefícios à humanidade como a Internet. A grande Rede mundial de computadores tem proporcionado uma mudança econômica de tal ordem na sociedade atual, que já há quem fale que essa nova “revolução cultural” está proporcionando impacto maior que o da Revolução Industrial.

Todo esse aparato de moderna tecnologia suscita novíssimas questões e conflitos. E o direito, como ciência social, poderá abastecer, de forma adequada e oportuna, o avanço e o crescimento da tecnologia em massa, particularmente, na internet. Procuraremos definir o

provedor de acesso, suas responsabilidades e a contrapartida do internauta-consumidor nesse processo. Tudo à luz dos postulados que regulam a responsabilidade civil e os direitos do consumidor em nosso país.

Este artigo procura apresentar uma análise doutrinária e empírica de alguns aspectos do fenômeno Internet, que proporcionou grandes conquistas na área tecnológica, mas trouxe uma infinidade de problemas, afetando, sobretudo, as relações contratuais. E o provedor de acesso à Internet, que é o elemento de ligação entre o usuário e esse mundo cibernético é fornecedor de serviços, sujeito, portanto, às regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2 Os provedores como elementos essenciais ao funcionamento da rede Internet

A Internet é uma imensa “Rede de Redes”, na qual centenas de milhares de computadores estão interligados. Às vezes, todos esses computadores pertencem a uma empresa ou universidade e estão interligados a fim de compartilhar recursos, promovendo contatos, informação e armazenamento. Geralmente as redes precisam compartilhar as informações através de uma distância muito grande. Para isso é preciso ligar os computadores remotos, seja através da rede telefônica ou de alguma outra forma de conexão como o rádio, o cabo e a banda larga.

As redes organizam-se de acordo com o tamanho e a complexidade, dependendo do número de computadores envolvidos ou da quantidade de dados que podem ser enviados entre eles. A Internet, através da ligação ou conexão, repassa tudo isto à frente, interligando milhares de redes menores, e cada vez mais redes e sistemas estão a ela se associando.

Dentro do funcionamento dessa imensa rede de comunicação, pode-se afirmar que cada país participante da Internet possui estruturas principais de rede, chamadas backbones, com conectividade através do protocolo TCP/IP - Transmission Control Protocol / Internet

Protocol, às quais se interligam centenas ou milhares de outras redes. Os backbones nacionais, por sua vez, são conectados entre si aos backbones de outros países, compondo, assim, uma gigantesca rede mundial. Existem, assim, redes não-comerciais (compostas por universidades, centros de pesquisa e entidades educacionais) e redes comerciais (mantidas por empresas de telecomunicações e informática, que prestam serviços de conectividade a seus clientes).

O funcionamento da navegação pela WEB ocorre do seguinte modo: cada pedido de HTTP é enviado a um servidor que procura a solicitação e, quando encontra, envia uma resposta ao usuário. O caminho dos dados começa, portanto, na máquina do internauta, segue para o provedor de acesso que processa o pedido e envia a resposta para o computador que solicitou a informação. Neste caminho, o trabalho do provedor é encontrar os dados que o usuário pede, e o da companhia que oferece serviço de acesso em banda larga é propiciar o canal para que esse conteúdo possa fluir. Daí resulta que algumas empresas, chamadas de provedores de acesso, juntem-se a outras empresas, os provedores de conteúdo, de informação ou de hospedagem.

Alguns analistas acreditam que o crescimento da base de usuários de internet no país esteja chegando a um limite. As pessoas podem ter microcomputadores em casa ou laptops e estarem conectados a uma empresa multiserviços, incluindo-se aí os serviços de telefonia. Os provedores de acesso vêem, porém, dois fatores que podem incentivar o crescimento da rede no país: os programas de financiamento de PCs e laptops e os planos da Anatel, no sentido de implementar um regime múltiplo de acesso, informação e serviços, ao preço único de uso de uma linha telefônica, independentemente do tempo de utilização.

2.1 Conceito, caracterização e espécies de provedores

A função de um provedor de internet, segundo Claus Rugani Töpke (1999, p. 129), é caracterizada por diversos fatores, dentre

eles a possibilidade de possuir a conexão fulltime à rede mundial através de um backbone. Essas conexões são feitas através de circuitos de comunicação ponto a ponto, conhecidas como links.

Geralmente um provedor de grande porte faz a ligação com os provedores ditos menores, através dos quais os usuários de computadores se conectam à rede mundial. Para isto é necessário apenas, além do computador, um meio de comunicação entre ele e seu provedor, que normalmente é uma linha telefônica. Tanto o usuário como o provedor devem possuir modens para o acesso discado, serviço esse que é disponibilizado pelo provedor.

Como existem várias denominações e conceituações para o termo provedor, entendemos de bom alvitre definir suas acepções. Assim, provedor de acesso é a instituição que se liga à Internet, partindo de um “ponto-de-presença” ou outro provedor, para obter conectividade IP e repassá-la a outros indivíduos e instituições, em caráter comercial ou não. O provedor de acesso torna possível ao usuário final a conexão à Internet através de uma ligação telefônica local. Em suma, provedor de acesso é aquele que serve obrigatoriamente de elemento de ligação entre o internauta receptor e o internauta emissor. Não resta dúvida de que um provedor de acesso é também um prestador de serviços técnicos, engajado contratualmente como intermediário entre os utilizadores de internet.

Destacam-se, ainda, o provedor de informação, organismo cuja finalidade principal é coletar, manter ou organizar informações on-line para acesso através da internet por parte de assinantes da rede e o provedor de conteúdo.

Vale lembrar que a compatibilidade das operações na Rede depende do perfeito funcionamento de todos os elementos envolvidos, pois a incompatibilidade de qualquer um deles pode afetar a situação dos demais. Assim, se alguém, alguma máquina ou programa utilizado na operação não estiverem totalmente adequados ao sistema, irá ocasionar, com certeza, defeitos na prestação desses serviços e, conseqüentemente, prejuízos aos participantes dessa relação.

2.2 Provedores de acesso

O provedor de acesso é uma atividade-meio, ou seja, um serviço de intermediação entre o usuário e a Rede Internet, sob contrato. É o típico contrato de prestação de serviços onde, de um lado, o usuário se responsabiliza pelos conteúdos de suas mensagens e pelo uso propriamente dito, enquanto, de outro, o provedor oferece serviços de conexão à rede, de forma individualizada e intransferível, e até mesmo o uso por mais de um usuário. Trata-se de um contrato normalmente oneroso e, por ter cláusulas arbitradas pelas partes, os seus termos são livres, desde que não contenham nenhuma disposição que contrarie a lei.

Através do pacto, os internautas contratam um servidor de acesso para que este lhes forneça os meios para a navegação na Internet. O contrato, previsto no Código Civil Brasileiro e, geralmente, predisposto pelo provedor (adesão), deve seguir as regras ali delineadas, consoante os princípios inseridos no CDC, como veremos adiante.

O suporte legal dos provedores de conteúdo é bem diferente do que é dado aos provedores de acesso, porque os primeiros funcionam quase como numa parceria, já que oferecem os meios técnicos para que seus usuários acessem o hóspede, tornando-se indiretamente responsáveis pelo conteúdo deste segmento. Deve, portanto, funcionar com os cuidados e a vigilância necessários diante das informações divulgadas.

A diferença no aspecto da responsabilidade civil está na base do contrato firmado entre o usuário e o provedor. Caso se esteja diante apenas do acesso, o usuário, geralmente, é considerado como o único responsável pelo que divulga; mas, se há um contrato de parceria e hospedagem, a responsabilidade se estenderá também ao hospedeiro. Em tese, as ilegalidades por acaso cometidas pelo contratante-usuário no caso de puro acesso, nem sempre são detectadas pelo provedor. E, ainda que isto ocorra, segundo o contrato, a responsabilidade é exclusiva do contratante e não do contratado.

Em geral, os provedores de acesso também possuem uma homepage na rede. Mas isso não os transforma necessariamente em provedores de conteúdo, a não ser que hospedem os sites dos seus clientes, hipótese em que passam a ter a natureza de provedores de conteúdo. Neste caso, exsurge o dever de fiscalização de tudo o que o seu hóspede veicula, porque a parceria conduz à co-responsabilidade. Esta diferença é de vital importância para a responsabilização civil dos provedores de Internet.

Assim, do ponto de vista técnico, é o provedor que presta o serviço de intermediação entre o usuário e a internet. É através do serviço prestado por esse provedor que o usuário navega no mundo cibernético, captura arquivos, podendo acessar servidores de e-mail (tipo Hotmail, por exemplo) como os oferecidos pelas várias empresas e instituições do país. Atualmente, aqui no Brasil, a maioria dos usuários de internet paga o provedor de acesso à Internet pelo sistema de “banda larga”. Mas há casos, embora diminutos, em que também contrata acesso discado, modelo considerado ultrapassado na atualidade.

Entre os provedores de acesso há divergência quanto aos rumos de um novo modelo para a internet. Os de menor porte e os corporativos, representados pela Associação Brasileira dos Provedores de Acesso, Serviços e Informações da rede internet (Abranet), enviaram uma proposta à Anatel pedindo revisão do modelo atual¹. Já os gratuitos e os associados a operadoras de telecomunicação acreditam que o sistema atual é um sucesso e que as duas novas opções devem se somar a esse modelo.

Para Patrícia Peck Pinheiro (2009, p. 62), o mais importante é ter em mente que os provedores de acesso são uma nova modalidade de empresa dentro do segmento Telecomunicações, com características mistas e continuam sendo as grandes portas de entrada no mundo virtual. Como detêm posição privilegiada, devem arcar também com as responsabilidades que lhes são inerentes.

¹ Cf. Site da ABRANET. Disponível em: <http://www.abranet.org.br>. Acesso em: 13.07.2008.

Como acontece, geralmente, na sociedade moderna, a consolidação dos provedores de internet inspirou o surgimento de uma nova modalidade de conexão na rede: os provedores gratuitos. A princípio, tal inovação provocou reações diferentes, tanto com relação aos usuários, como no tocante às empresas inseridas de forma onerosa no mercado disponibilizador do serviço.

Aspecto interessante a se analisar sobre essa modalidade de serviço gratuito diz respeito à responsabilidade legal (VASCONCELOS, 2003, p. 74). Como em qualquer pacto previsto no Direito Civil, os internautas, ao contratarem um provedor de acesso para que este lhes forneça os meios para a navegação na Internet, estão se submetendo às regras de vários dispositivos da lei substantiva civil, não importando se esse contrato seja celebrado com provedor pago ou gratuito.

3 O provedor de acesso na relação de consumo

Como se fora uma empresa catalogada no mundo físico, o provedor de Internet, seja de acesso, de conteúdo, de informação ou de hospedagem, presta serviços, recebe remuneração por isso e está sujeito às regras do CDC. E, ainda com mais razão, o provedor de acesso, dada a natureza da sua “prestação de serviços”, possui obrigações para com o internauta-usuário-consumidor, que paga por esse acesso.

Existem, portanto, duas ordens de relações entre os protagonistas citados: uma de alojamento de arquivos entre o prestador e o introdutor da página ou site; outra de acesso à informação entre o público e o servidor, pois o interesse maior do introdutor é atingir o maior público possível.

Ricardo Luiz Lorenzetti (2000, p. 10-37), comentando as relações jurídicas na Internet, salienta que, uma vez contratado o serviço de acesso à rede, o consumidor pode navegar livremente por ela, visitar todos os sites e páginas que desejar, usá-los materialmente e contratar. Aos contratos aí celebrados se aplicam às normas gerais e especiais

do ordenamento jurídico, porém existem questões próprias do meio utilizado que conferem particularidades a serem estudadas.

A Diretiva sobre Comércio Eletrônico da União Européia (2000/31/CE), ao estabelecer parâmetros acerca da responsabilidade civil, distingue os operadores de redes dos provedores de acesso (mera transmissão) e os prestadores de serviços de armazenamento de dados de alojamento de dados (hosting). Dentre os inúmeros personagens envolvidos no mundo cibernético, pela importância de sua atuação, destacam-se os provedores de acesso e os servidores. Com os primeiros se contrata a conexão à rede e com os segundos a comercialização de informações destinadas ao usuário final. Através do pagamento de uma remuneração, tanto uns como outros são agentes especializados na prestação de serviços.

Não há hoje dúvida alguma sobre a formalização de contratos ditos virtuais, que contêm os mesmos requisitos subjetivos de validade dos contratos físicos, que obrigam o seu cumprimento e, portanto, constituindo relação de consumo estão sujeitos às normas do Código do Consumidor. Assim, a existência de dois ou mais sujeitos, a capacidade genérica das partes para contratar e a aptidão para os atos da vida civil, além do assentimento necessário à formulação do pacto nos contratos eletrônicos, tornam esse contrato perfeitamente adaptável às normas do CDC.

Como já dito acima, o provedor de acesso, por se caracterizar como fornecedor de serviço, segundo as regras do Código de Defesa do Consumidor, deve atender aos princípios e mandamentos ali enunciados. Dentre suas obrigações destaca-se a de permitir o acesso do consumidor à Internet, como também utilizar todos os recursos técnicos disponíveis e permitidos para que esse acesso seja de qualidade. Em caso de danos causados ao consumidor, deve ser responsabilizado pelos problemas ocorridos (art. 14, do CDC).

4 Responsabilidade do provedor de acesso

Analisando-se o sistema de responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que, ao nascimento da obrigação

decorrente de uma relação de consumo, aplicam-se as regras do CDC, não se questionando se a responsabilidade adveio ou não da celebração de um contrato. Almeida e Wada (1985, p. 185-204), estribados no Direito Civil clássico, acentuam que, seja contratual ou extracontratual, a responsabilidade no referido Código será sempre objetiva.

Na esteira dessa política de proteção ao consumidor, observa-se que uma das inovações mais importantes do CDC foi a responsabilidade objetiva prevista para os fornecedores, dela não podendo fugir, por exemplo, as empresas ponto.com, os provedores e todos aqueles que forneçam produtos ou prestem serviços via Internet. Cabe a esses fornecedores, ao invés de alegarem lacunas da lei, munirem-se de ferramentas legais para se preservarem, antecipadamente, com uma estrutura capaz de evitar danos por prejuízos causados.

Além das empresas virtuais que operam na área mercantil ou da prestação de serviços, não podem se descuidar dessas precauções os provedores, pois é grande sua responsabilidade em promover o acesso, facilitar a comunicação e manter os seus usuários num clima de transparência, segurança e privacidade, a fim de que a boa-fé objetiva seja aplicada em toda a sua extensão.

Das considerações acima, fica para nós a certeza de que o Código de Defesa do Consumidor, pela maioria das suas disposições, se aplica analogicamente aos contratos virtuais porque, se não existe ainda uma lei determinando a forma de celebração do contrato virtual, então será ele válido desde que não ofenda ao direito. Exige-se, apenas, para sua consolidação, uma interpretação correta e eficaz.

Para entendermos a questão da responsabilidade dos provedores de Internet, temos, de início, que estabelecer o conceito e a diferença entre o provedor de acesso e provedor de conteúdo, já que eles não se confundem por prestarem serviço de natureza diversa. Pode acontecer que algumas empresas provedoras prestem conjuntamente os serviços de Internet Service Providers (ISP), Hosting Service Providers e Access Service Providers, tornando-se um complexo fornecedor de serviços no mercado de consumo da rede mundial de computadores (VASCONCELOS, 2003, p. 69).

No contexto do Código de Defesa do Consumidor, será observado em qual caso se enquadra a relação envolvendo o provedor de serviço e o consumidor, analisando-se, a seguir, a responsabilidade contida nessa relação e o dano eventualmente cometido contra o consumidor. Dano que deve ser suportado por quem o causou.

No ambiente da Internet, a informação do provedor de acesso pode significar a manutenção e a integridade dos dados encontrados no computador do usuário, consolidando sua segurança. No caso concreto, em ocorrendo invasão no computador do consumidor ou de instalação de arquivos danosos efetuadas por terceiros, o provedor deve se antecipar, protegendo o consumidor dessas violações. Não agindo dessa forma, o provedor de acesso presta um serviço defeituoso, considerado assim pelo Código de Defesa do Consumidor, quando não se reveste da segurança que o consumidor dele pode esperar.

Essa proteção pode ser realizada por programas específicos que devem informar ao consumidor acerca de uma possível invasão, cabendo em seguida ao consumidor aceitar ou não a advertência por sua conta e risco. Essa é uma hipótese em que o provedor se isenta de responsabilidade, justamente porque atendeu à exigência legal do dever de informar. Anna Gianasi (2006, p.37) destaca, no seu entendimento, os dois tipos de dever de informar: o dever de esclarecimento e o dever de conselho ou aconselhamento.

O primeiro tipo se relaciona com a indicação das informações acerca do contrato, riscos, garantias, responsabilidades. Quanto a estas últimas, contudo, muitas vezes não são admitidas. O aconselhamento já configuraria uma relação mais próxima, em que seria, por exemplo, indicada ao consumidor a melhor atitude a se tomar dentre várias opções. Esse último tipo pode, inclusive, ser ferramenta de marketing para fidelizar clientes. Mesmo sendo uma obrigação, o consumidor se sentiria mais atraído.

A orientação legal contida no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (fonte da consideração anterior) é a de responsabilizar o fornecedor, mesmo que este não aja com culpa, pela reparação de danos suportados pelos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. No foco desta relação o fornecedor é o provedor de

acesso ao mundo virtual e o serviço por ele prestado é proporcionar o acesso à Internet. Desse modo, em caso de falha, a responsabilidade do provedor seria objetiva.

Quanto a possíveis “invasões” na Rede, o provedor de acesso deve, pelo dever de vigilância, tentar impedi-las ou, ao menos, dificultá-las. Essa espécie de controle, que deve ser exercido de forma vigilante, e o dever de informação são retratados por Cláudia Lima Marques (1999, p. 327), que sugere a criação de mecanismos capazes de vigiar os passos do consumidor enquanto navegador na Rede Mundial de Computadores.

Percebe-se, assim, que o provedor de acesso é instrumento necessário para promover a entrada do consumidor no mundo virtual. Como consequência, desempenha um papel relevante na inserção e ampliação do maior número de usuários que navegam na rede global. Os servidores e provedores de acesso utilizam a estrutura do serviço de telecomunicação existente (no caso brasileiro, o backbone da Embratel), para viabilizar o acesso, o armazenamento, a movimentação e a recuperação de informações do usuário à rede.

Constata-se, assim, que o acesso à Internet necessita de dois parâmetros. O primeiro se refere à interligação física (incluindo cabos e os próprios computadores). O segundo corresponde a uma linguagem padrão de entendimento entre os servidores, provedores e computadores permitida pelo IP. O provedor de acesso, assim, deve atender a esses dois requisitos técnicos.

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

A questão da violação dos direitos do consumidor através da Internet é um problema relativamente novo. Como surgiu logo após o seu aparecimento, que, por sua vez, tem origem no final do século XX, é por demais tímida a constatação e a punição para esse tipo de dano.

Tal violação, contudo, acarreta responsabilidade civil, na qual o que interessa é a responsabilidade que reflete na obrigação de indenizar.

No estudo da relação jurídica ora em comento, envolvendo provedor de acesso à Internet e cliente (consumidor), analisa-se a aplicação da responsabilidade objetiva, que dispensa a comprovação de culpa para que haja a obrigação de indenizar. Se o provedor de acesso à Internet possibilita o ingresso e a navegação do consumidor na internet, transformando-se em elemento necessário e indispensável para a conexão ao mundo virtual; se há prestação ou fornecimento de serviços, o enquadramento do provedor no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor é indubitoso.

5 Conclusão

O provedor de acesso à Internet desempenha função relevante nesse processo porque se constatou que é elemento indispensável para permitir o ingresso no mundo virtual. Por isso, está o provedor obrigado a prestar informações ao consumidor e a garantir a privacidade e a segurança do mesmo no meio virtual.

Ao auferir lucros (bônus) com sua atividade, o provedor deve suportar o ônus de indenizar o consumidor toda vez que este sofrer danos diretamente relacionados com o serviço de acesso. E, dentre os possíveis danos, os mais exemplificativos são: entrada de vírus no computador do consumidor proveniente da Internet; deficiência de transmissão de dados; interceptação de dados; falhas de proteção ao sigilo; indisponibilidade do sistema gerando prejuízos ao consumidor; invasão de hackers ou crackers; instalação não autorizada de cookies.

Se o provedor de acesso incluir esses casos em cláusulas contratuais de isenção de responsabilidade, a abusividade ficará patente, devendo ser decretada a nulidade das cláusulas mencionadas, com o respaldo do artigo 51, do CDC.

Não se faz necessária a edição de um “Código da Internet” para resolver os questionamentos ora apresentados. Tanto o Código de Defesa do Consumidor (principalmente), quanto o Código Civil já

dispõem de mecanismos suficientes para analisar e punir possíveis responsabilidades. Os princípios e normas estabelecidos na lei de consumo, especialmente quanto à responsabilidade objetiva, qualidade do serviço prestado e direito à informação, atendem às relações jurídicas envolvendo os protagonistas da Internet.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria da Glória V. B. G.; WADA, Ricardo M. Os sistemas de responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor: aspectos gerais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 41, p. 185-204, jan/mar 2002.

GIANASI, Anna Luiza de Castro. As relações de consumo e o princípio da transparência: uma proposta de integração jurídico-normativa para o Mercosul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.58, p.7-54, abr./jun.Revista dos Tribunais, 2006.

LORENZETTI, Ricardo Luís. Informática. Ciberlaw y E-commerce. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: n. 36, p. 10-37, out/dez. 2000.

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

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

TÖPKE, Claus Rugani. **Provedor internet**: arquitetura e protocolos. São Paulo: Makron Books, 1999.

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