

**Poder Judiciário****Tribunal de Justiça do Estado de Goiás****Comarca de Aparecida de Goiânia - Gabinete do 1º Juizado Especial Cível**

---

**Processo nº: 5525986-43.2023.8.09.0012****Parte Autora: Raiana Lidia Pereira De Souza****Parte Ré: Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.****Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível**

---

**SENTENÇA**

**Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e tutela de urgência aforada por RAIANA LIDIA PEREIRA DE SOUZA em desfavor de Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda. (Facebook Brasil), todos já devidamente qualificados na exordial.**

Dispensado o relatório, nos termos previstos pelo art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

**Decido.**

De logo, observo que as partes se encontram devidamente representadas, não restando configuradas irregularidades ou vícios capazes de invalidar a corrente demanda.

Nesse sentido, entendo como praticável o julgamento antecipado da lide, conforme prevê o art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Ressalto que, conquanto a controvérsia em discussão não aborde matéria exclusivamente de direito, os documentos juntados são hábeis e bastantes à comprovação da matéria fática, sendo prescindível a produção de outras provas, razão pela qual conheço diretamente do pedido.

Ademais, impende destacar a natureza consumerista pertencente à relação havida entre os litigantes, a qual deverá ser analisada sob o enfoque das normas presentes no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

Com efeito, dentre os princípios gerais do CDC, encontra-se o princípio da vulnerabilidade (art. 4º, inciso I). Trata-se de um conceito que expressa uma situação comparativa, na qual um dos integrantes da relação é mais fraco que o outro.

Nessa logicidade, o sistema jurídico reconhece a qualidade de sujeito hipossuficiente dentro da relação de consumo, pois é inerente a todos os consumidores.

Em síntese, aduz a autora que é usuário do réu, utilizando de conta no aplicativo instagram, pelo perfil @raiana\_lidia, onde contava com mais de 1000 seguidores. No dia 04/08/2023 teve sua conta haqueada, com publicações em seu stories sobre investimentos através de PIX, que tratavam-se de golpes. Aduz que tentou inúmeras vezes recuperar a conta, sem sucesso. Diante de tal fato, ajuizou a presente ação.

Em sua defesa, o réu argumenta que não possui nenhum dever de indenização, uma vez que a referida conta foi comprometida por terceiros estranhos ao processo e que não houve ato ilícito praticado pelo réu, sendo caso de culpa exclusiva de terceiro e ainda o dever de guardar senha segura, é da autora. Ainda, refuta os pedidos indenizatórios e pleiteia, por fim, pela improcedência dos requerimentos iniciais.

Feitas essas considerações, **passo à análise do mérito.**

Com efeito, não se pode olvidar que as plataformas digitais têm gerado inúmeras facilidades para o cotidiano social, permitindo diversas conexões entre fornecedores e consumidores, porém também facilita a realização de fraudes e golpes, os quais têm se tornado cada vez mais comuns. Também, com a facilidade e agilidade para pagamentos através do “pix”, agregado a uma confiança pela utilização de perfis hackeados, tem aumentado diariamente a quantidade de golpes aplicados. Nesse sentido, não restam dúvidas acerca da falha na prestação de serviços do réu, o qual é responsável pela publicação fraudulenta, pois a conta denominada @raiana\_lidia, na rede social instgram, publicou oferta inverídica, conforme provas juntadas no evento 1.

Patente, pois, a responsabilidade objetiva do réu, a qual está ligada à falha de segurança dos sistemas utilizados em sua plataforma digital; não há indícios de que houve bloqueio do perfil hackeado em discussão, devendo responder, portanto, pela fraude que causou prejuízos a autora.

Embora o requerido insista na tese de inexistência de defeito na prestação de serviços, não logrou êxito em comprovar tais alegações, nos moldes previstos pelo art. 373, inciso II, do CPC, sequer demonstrou, de forma inequívoca, a segurança de seus sistemas ou justificou a ausência do bloqueio do perfil invadido.

Outrossim, a simples alegação de que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da consumidora, por si só, não é suficiente para isentar o réu da responsabilidade pelos danos a ela causados em razão da falha de segurança da rede social instgram, posto que decorrem do risco do empreendimento e caracterizam-se como fortuito interno.

Sobre o tema, vejamos jurisprudência recentíssima proferida pelo E. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás:

EMENTA (art. 46, da Lei n. 9.099/1995) EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. CONTA EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. INVASÃO DE PERFIL DE

USUÁRIO POR TERCEIRO (HACKER). APLICAÇÃO DE GOLPE NOS CONTATOS. VULNERABILIDADE DO SISTEMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. DEMORA NO ENCERRAMENTO DA CONTA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. O recurso é próprio, tempestivo e foi devidamente preparado, razão pela qual dele conheço. 1.1. Trata-se de Recurso Inominado interposto contra a sentença prolatada pelo Juiz de Direito Dr. Vinicius Caldas da Gama e Abreu, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar a Recorrente ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$3.000,00 (três mil reais). 2. Configurada está a relação de consumo entre o provedor e o usuário em virtude de o primeiro atuar como fornecedor, ao passo que o segundo figura como consumidor, adquirindo ou utilizando o serviço prestado como destinatário final. O objeto desta relação é a prestação de serviços a qual ocorre através de um contrato de longa duração, que costuma incluir acesso aos sites da Rede, manutenção de páginas pessoais, transferência de arquivos e serviços de informação ou comunicação em tempo real, por meio de um ?bate papo on line? (chat). 3. Tendo em vista que a controvérsia dos autos cinge-se acerca da possibilidade de se reconhecer a responsabilidade da empresa requerida pela invasão de terceiros (hackers) à conta da parte autora, que acarretou a alteração de seu perfil original, aplicação de golpe mediante anúncio de vendas, tem-se que à análise deste caso concreto, aplicam-se as disposições da Lei n. 12.965/2014 ( Marco Civil da Internet), dos termos e condições disponibilizados pelo Facebook e do CDC. 4. Nesse sentido, insta ressaltar que, em relação aos aspectos legais que envolvem a presente lide, oportuno observar que o Marco Civil da Internet estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, além de determinar as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria, tendo como fundamento o respeito à liberdade de expressão, comunicação e manifestação do pensamento (arts. 2º, 3º, I, 4º, II, e 8º), sem se olvidar da proteção à intimidade e à privacidade, resguardando eventual indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (arts. 3º, II, 7º, I e 8º). 5. Urge elucidar, também, que o Instagram - Facebook, ora requerido, se enquadra como provedor de acesso e de conteúdo, nos termos do Marco Civil da internet (Lei n. 12.965/2014), podendo-se defini-lo como Provedor de Aplicação de Internet (PAI). 6. In casu, verifica-se ser incontroverso, conforme art. 341 do CPC, o fato de que a conta da autora foi apropriada por terceiro, fato este não negado pela requerida que, contudo, procurou apenas assentar a eficácia do sistema de segurança da plataforma, culpa exclusiva da parte requerente e de terceiros, bem como procedimento de recuperação de conta quanto à eventual problema apresentado. Outrossim, o Boletim de Ocorrência e das postagens do hacker (evento n. 01), comprovam documentalmente a invasão e tentativa infrutífera por parte da ora recorrida de solucionar o problema. 7. Ocorre que é de conhecimento público e notório (art. 374, I do CPC) que os agentes criminosos, utilizando de moderna tecnologia, são capazes de invadir os sistemas digitais, clonando contas, descobrindo senhas, bem como dados pessoais dos consumidores, a fim de lhes aplicar golpes, ou ter acesso a dados dos usuários, como o objeto desta demanda. 8. Em consonância com o art. 14, § 1º da Lei n. 8.078/1990, o serviço prestado pela parte ré é defeituoso, pois não fornece a segurança que dele se pode esperar, mormente se considerado o modo de seu fornecimento, o qual não permite a certeza da autoria do acesso de terceiros à conta de Instagram registrada em nome da autora. 9. Ora, a requerida, com

o fito de auferir lucros, implantou sistema eletrônico (simplesmente senhas) para manutenção da conta do Instagram e Facebook, sem a devida segurança, já que não impossibilitou a ação de terceiros fraudadores que usurparam o acesso da conta da parte autora. 10. Fato é que a recorrente age de forma negligente ao deixar de manter um sistema que impeça a invasão por hackers, como ocorreu no caso em apreço. Além da falta de investimentos para criação de mecanismos que sejam mais seguros para seus usuários. Trata-se de verdadeira falha na prestação dos serviços da empresa ré, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC. 11. Nesse desiderato, destaca-se que cabe à empresa requerida demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistente defeito; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforme, art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC). Trata-se de ônus ope legis, sendo incabível a alegação de que a parte autora não provou os fatos constitutivos do seu direito. 12. Destarte, no caso em análise, verifica-se que a ré não observou o ônus que lhe é imposto pela lei, de modo que a fraude perpetrada por terceiro alcançou o aplicativo Instagram, restando evidente a falha na prestação dos serviços por parte desta Requerida, uma vez que não ofereceu a segurança necessária para utilização da plataforma, demonstrando a vulnerabilidade do serviço prestado. Logo, se a fraude ocorre por inoperância de seus sistemas de segurança, deverá assumir a responsabilidade pelos eventuais prejuízos sofridos pelos consumidores, remanescendo o dever de indenizar. 13. Dessa forma, imperiosa a aplicação do art. 21, da Lei n. 12.965/2014 ( Marco Civil da Internet), que dispõe acerca da configuração de responsabilidade do provedor de aplicações caso, notificado por participante ou seu representante legal, ainda que extrajudicialmente, não indisponibilize o material moralmente ofensivo de imediato/de forma diligente. 14. Com relação aos danos morais, ainda que o mero inadimplemento contratual, isoladamente considerado, não se mostre suficiente à configuração do dano moral, no caso concreto, a situação vivenciada ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e constitui afronta aos atributos da personalidade, a subsidiar a pretendida reparação ( CF/1988, art. 5º, V e X). 15. No que pertine ao quantum, levando-se em consideração o interesse jurídico lesado e, sopesando o valor indenizatório face às peculiaridades do caso concreto com base nas suas circunstâncias objetivas, não havendo falar em culpa concorrente, tem-se que o montante da indenização arbitrado na sentença de primeiro grau, R\$3.000,00 (três mil reais), mostra-se adequado, sendo impositiva sua manutenção. 16. Por fim, verifico que a Recorrida postula nas contrarrazões (evento n. 41), pela reforma da sentença, para que o Recorrente seja condenado ao pagamento de dano material no valor de R\$2.100,00 (dois mil e cem reais), no entanto, o referido pedido deveria ser pleiteado através de Recurso Inominado, e não em sede de contrarrazões, razão pela qual é impossível a análise do pedido. Logo, fica rejeitado. 17. Ante o exposto, desprovejo o recurso interposto, mantendo INTEGRALMENTE a sentença, por estes e seus próprios fundamentos. 18. Condeno a parte Recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes que arbitro em R\$1.000,00 (um mil reais), devendo ser corrigido monetariamente pelo INPC a partir da data deste acórdão e a incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do trânsito em julgado da decisão que os fixou, vez que considero o valor da condenação baixo, assim, fixo de acordo com a análise dos critérios estabelecidos nos incisos I a IV do § 2º, do art. 85, do Código de Processo Civil. 19. A súmula de julgamento servirá de acórdão, na forma do art. 46, da Lei n. 9.099/1995. (TJ-GO 51747919220228090088, Relator: HAMILTON GOMES CARNEIRO, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 10/08/2022)

Assim, com relação ao dano moral invocado, nota-se ser incontroverso, pois a autora sofreu prejuízos em razão de desgastes que afetaram significativamente a sua psiquê, ao vivenciar verdadeira via *crucis* no intuito de bloquear uma conta, sendo que terceiro utilizava-se de suas fotos e dados, fazendo as pessoas confiarem de que era o autor quem estava aplicando ofertas de lucros, sendo obrigado a promover demanda judicial para alcançar uma solução, mesmo com insistentes pedidos administrativos de bloqueio e denúncias.

Tal situação extrapola os limites da vida cotidiana e do tolerável, expondo os consumidores a desprazeres que saltam aos olhos, sendo, pois, passível de indenização por dano moral.

Friso que na valoração da verba indenizatória a título de danos morais, deve-se considerar a dupla finalidade da reparação, buscando um efeito repressivo e pedagógico, a fim de propiciar à vítima uma satisfação sem que isto represente um enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

a) CONDENAR o réu a pagar a autora o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais), a título de indenização por danos morais, cujo valor deverá ser corrigido pelo INPC a partir desta data, e incidir juros legais de 1% ao mês a partir da citação.

b) CONDENAR o réu na obrigação de fazer, devendo proceder a reativação do perfil da autora, na rede social Instagram, qual seja, @raiana\_lidia, no prazo de 30 dias, **sob pena de aplicação de multa no importe de R\$ 500,00 (quinhentos reais) diárias pelo descumprimento, limitada ao quantum de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).**

**Todavia, antes de intimar o réu para cumprir a obrigação acima, deverá a parte autora indicar um endereço pessoal de e-mail que nunca esteve vinculado aos serviços Facebook ou Instagram, no prazo de 5 (cinco) dias.**

**Prestada a informação pelo autor, intime-se o réu, pessoalmente, para cumprir a obrigação de fazer imposta.**

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, deverá o recorrente juntar documentos (comprovantes de renda, extratos bancários dos últimos 3 meses, declaração de imposto de renda dos últimos 02 anos ou outros que achar pertinente), com as razões de recurso, sob pena de preclusão e deserção.

Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, nos termos da Lei 9.099/95.

Transitada em julgado, certifique-se e arquivem-se.

P.R.I.

Aparecida de Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**Galdino Alves De Freitas Neto****Juiz de Direito**

(1) Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO - Art. 136. Fica autorizada a adoção do DESPACHO-MANDADO pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial (...)

**É um dever de todos, sem exceção, proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil - Disque 100.**