



PODER JUDICIÁRIO

Comarca de Goianésia

Estado de Goiás

Juizado Especial Cível e Criminal

Processo nº: 5350478-03.2022.8.09.0050

Reclamante: Lorena De Souza Ferreira

Reclamado(a): Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda

SENTENÇA

Trata-se de “Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela Antecipada” ajuizada por LORENA DE SOUZA FERREIRA em desfavor de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, partes devidamente qualificadas no processo em epígrafe.

A parte autora alega que possui uma conta no Instagram, com o nome de usuário @lorena.multimarcas_, a qual é utilizada como conta pessoal e profissional. Sustenta que no dia 09/06/22, sua conta no instagram foi hackeada por terceiro, o qual realizou diversas publicações em seus stories, expondo diversos produtos a venda, com a finalidade de aplicar o “golpe do pix”. Apesar de várias tentativas de contato com o Instagram, não obteve sucesso em recuperar sua senha, vez que o e-mail e telefone utilizados como recurso de redefinição de senha foram alterados pelo hacker.

Ao final, requer em sede de tutela antecipada, que o restabelecimento de se acesso à conta, bem como a inversão do ônus da prova. No mérito, requer a condenação da Promovida na obrigação de fazer de restabelecimento da conta da autora no instagram, sem prejuízo da indenização por danos morais.

Atribui à causa o valor de R\$1.000,00 (hum mil reais).

Decisão do evento nº 06 deferiu a antecipação dos efeitos da tutela e decretou a inversão do ônus, bem como deferido o pedido liminar.

Citação e trâmite regular, conforme denoto do caderno processual, tendo a Promovida coligido defesa técnica em documentos, ao que sustenta a improcedência do pedido vestibular.

Frustrada a tentativa de conciliação e dispensada a oitiva testemunhal pelas partes que aqui litigam, haja vista tratar-se de matéria unicamente de direito, oportunizou-se vista à parte Autora para apresentação de réplica à contestação, a qual se deu em momento oportuno registrado neste caderno.

Após, vieram-me os presentes conclusos para julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, I, do Novo Código de Processo Civil.

I – DO RELATÓRIO (art.489, I, do CPC) – Sintetizado nos parágrafos anteriores conforme autorização esculpida no art. 38 da Lei nº 9.099/95, dispensando-se quanto ao mais.

II - DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS (art.489, II, do CPC).

Cumpre esclarecer que o vínculo jurídico que une as partes do processo demonstra que entre elas vigora uma relação de consumo, haja vista a Promovente enquadrar-se na hipótese de consumidora, inclusive por ser destinatária final dos serviços prestados pela Promovida. Desse modo, aplico ao caso a Lei 8.078/90, bem ainda os indispensáveis princípios e normas que complementam a mencionada norma e, por consectário,

Valor: R\$ 1.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIANÉSIA - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
Usuário: LUCIANO OLIVEIRA REZENDE - Data: 07/08/2023 09:54:50



REJEITO as alegações contrárias a este entendimento.

Nessa oportunidade, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, mantenho a inversão do ônus probatório em favor da parte consumidora, deferida em sede liminar, ante a sua hipossuficiência técnica, fática e econômica frente a Promovida.

Inexistentes questões de ordem preliminar, presentes os pressupostos processuais e condições da ação, detenho-me ao mérito da causa.

Conforme já relatado em letras volvidas, cuida-se de ação de obrigação de fazer e indenizatória ajuizada pelas partes acima nominadas, objetivando a condenação da empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. – que atua na condição de Provedor de Aplicação de Internet (PAI), segundo os ditames do art. 15 da Lei n.º 12.965/14 (Marco Civil da Internet) – à obrigação de restabelecer o acesso ao perfil de titularidade da Autora, e ao pagamento de uma indenização a título de danos morais.

Pois bem.

O cerne da demanda cinge-se à responsabilidade, ou não, da promovida pela invasão de terceiros (hackers) na conta da autora, fato que acarretou a perda de acesso à conta, e à obrigação, ou não, da promovida possibilitar à autora a recuperação de sua conta.

In casu, verifica-se ser incontroverso o fato da conta da autora ter sido apropriada por terceiro, o que não foi negado pela Promovida que, contudo, procurou apenas assentar a eficácia do sistema de segurança da plataforma, culpa exclusiva da parte autora e de terceiros, bem como procedimento de recuperação de conta quanto à eventual problema apresentado. Outrossim, as fotos de perfil original e das postagens do hacker, comprovam documentalmente a invasão em sua conta e a tentativa da aplicação do golpe nos seguidores da autora.

Relativamente aos aspectos legais que envolvem a presente lide, pontuo 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 da Lei 12.965/14), 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 da Lei 12.965/14).

Importante destacar que o Instagram - Facebook, ora Promovido, não nega a apropriação da conta da autora por terceiro, mas tão somente argumenta ser de responsabilidade do usuário o zelo pela segurança, a fim de ter maior proteção de suas informações pessoais, bem como afirmar que é necessário a indicação de um endereço de e-mail seguro, e que não esteja vinculado a nenhuma conta nos serviços do Facebook e do Instagram, para o envio de link que possibilitará à autora o início ao procedimento de recuperação de sua conta.

Certo é que o Promovido alega que implantou sistema eletrônico de senhas para manutenção das contas do Instagram e Facebook, porém, sem a devida segurança, tendo em vista que referido sistema não impossibilitou a ação de terceiros fraudadores que usurparam o acesso da conta da parte autora. É de conhecimento notório que 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.

Assim, entendo que o Promovido foi negligente ao deixar de manter um sistema que impeça a invasão por hackers, como ocorreu no caso em apreço. No presente caso, o Demandado não se desincumbiu de comprovar que a Demandante deixou de seguir os protocolos de segurança por ele exigidos, tampouco comprovou a culpa exclusiva da parte autora para o acesso de terceiro.



Desse modo, não comprovada a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte requerente (CPC, art. 373, inciso II) ou de ato de sua culpa exclusiva, revela-se insuficiente a mera alegação de que oferece um serviço seguro aos usuários.

Portanto, em consonância com o art. 14, § 1º da Lei n.º 8.078/90, tenho que o serviço prestado pelo requerido 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.

Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE TERCEIROS (HACKER) NOS SERVIÇOS DE FACEBOOK E INSTAGRAM. AUSÊNCIA DE EFICIÊNCIA DO SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO. OFENSA A DIREITOS DA PERSONALIDADE. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM COMPENSATÓRIO MANTIDO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS ALTERADOS DE OFÍCIO. 1. É típica de consumo a relação jurídica estabelecida entre o provedor de aplicação de internet e a usuária dos serviços, enquadrando-se, pois, nas figuras de fornecedor e consumidor previstas nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, ainda que não haja pagamento feito diretamente pela destinatária final dos serviços virtuais prestados. 2. A ausência de suporte técnico eficiente em defesa da consumidora, após a invasão feita por terceiro (hacker) nos serviços Facebook e Instagram, configura fato do serviço, disciplinado nos arts. 12 a 17 do CDC. Afinal, nos termos do art. 14, § 1º, do mesmo Códex, o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, (i) o modo de seu fornecimento; (ii) o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; e (iii) a época em que foi fornecido. Se não bastasse, o Marco Civil da Internet denota grande preocupação no resguardo da privacidade do usuário e proteção aos dados armazenados, consoante preveem os arts. art. 3º, incisos II, III e V, 7º, incisos I, II, III, VII e X, 8º, 10 e 11 da Lei 12.965/2014. 3. Apesar de ser de conhecimento geral o risco dos usuários de mídias sociais à atuação de hackers, espera-se que os provedores de aplicação de internet contem com mecanismos de segurança capazes de dirimir os efeitos da invasão na plataforma, seja com a proteção dos dados armazenados, na medida do possível, seja com a recuperação da conta ou, em situações extremas e a pedido do consumidor em busca de reduzir a chance do uso indevido de seus dados, com sua total desativação. 4. Na espécie, o Registro de Atendimento Integrado apresentado, os e-mails trocados entre autora e requerido, os diálogos travados pelo WhatsApp entre a vítima e o hacker e as impressões de páginas virtuais do Facebook comprovam documentalmente a invasão e a tentativa infrutífera da recorrida em solucionar o problema junto ao recorrente, revelando que as medidas disponibilizadas à usuária para a solução dos problemas anunciados não cumpriram seu mister. Ademais, o Juízo a quo inverteu o ônus da sucumbência em favor da usuária, com base no art. 6º, VIII, da Lei Consumerista, de modo que incumbia aos fornecedores comprovar que se valeram de todos os recursos técnicos necessários para evitar a dissipação de dados pelo invasor o que não fizeram. Dessarte, o fornecedor apelante deve ser responsabilizado pelos danos sofridos pela consumidora, decorrentes da má prestação de serviço, à luz do que dispõe o art. 14 do CDC. 5. (...). 6. (...). 7. (...). 8. (...). 9. (...). 10. (...). Apelação cível conhecida e desprovida. Sentença alterada, em parte, ex officio. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5118873- 85.2020.8.09.0149, Rel. Des(a). SEBASTIÃO LUIZ FLEURY, 2ª Câmara Cível, julgado em 29/03/2022, DJe de 29/03/2022)

Por fim, no que diz respeito à pretensão indenizatória a título de danos morais formulada em sede exordial, é importante registrar que o simples fato de ter o autor sofrido ataque promovido por *cybercriminosos*, que assumiram o controle de suas redes sociais e alteraram as credenciais de acesso, não se mostra suficiente para a caracterização de dano extrapatrimonial passível de compensação pecuniária, sobretudo porque não se pode afirmar, com a necessária certeza de que o caso exige, qual o fator determinante para a ocorrência dessa invasão, podendo ela ser resultante tanto de falhas de segurança nos sistemas da empresa ré, como também de descuido do próprio reclamante ao clicar, por exemplo, em *links* que o direcionaram para páginas falsas que reproduzem fielmente o conteúdo das páginas originais, induzindo-o a fornecer suas credenciais de acesso, situação esta bastante comum atualmente.



Contudo, na hipótese julgada, resta claramente ultrapassada a esfera de um simples transtorno, mormente se considerada a postura desidiosa da empresa Promovida face o prejuízo alegado pela Promovente pela indisponibilidade de acesso à conta em decorrência de ataque *hacker*, apesar dos esforços empreendidos pela consumidora nesse sentido.

Inegavelmente, verificou-se aqui uma hipótese de falha na prestação do serviço que tem o condão de causar, em qualquer pessoa de mediana sensibilidade, revolta e desassossego a ponto de justificar a indenização extrapatrimonial ora pretendida, em especial quando se atesta que esse tipo de negligência é de todo evitável. Conforme demonstram os elementos de convicção contidos nos autos, a parte demandada mostrou-se renitente no cumprimento da obrigação de restabelecer ao autor, dentro de um prazo razoável, o acesso aos perfis de sua titularidade que foram indevidamente acessados por terceiros e consequentemente bloqueados/desativados, sendo de rigor reconhecer, por isso mesmo, ter havido extrapolação da esfera de normalidade que é desejada nas relações jurídicas em geral.

O fato é que, caso a parte ré – que, conforme dito, atua na condição de Provedor de Aplicação de Internet (PAI), nos termos da Lei n.º 12.965/14 (Marco Civil da Internet) – tivesse adotado uma postura ativa no sentido de solucionar o imbróglio noticiado pelo reclamante, empregando medidas técnicas que estavam ao seu inteiro alcance, teria este último logrado recuperar sua conta e as páginas que administrava, sem a necessidade de intervenção judicial.

Enfim, a origem dos danos extrapatrimoniais sofridos pela Reclamante, repito, não reside no fato de ter ela sido vítima de ataque perpetrado por *cibercriminosos*, mas sim na conduta omissiva da empresa reclamada em não promover a recuperação da conta invadida, conforme é assegurado aos seus usuários nos “termos de uso”, daí porque concluo pela procedência do pleito indenizatório no tocante a esse ponto.

Por oportuno, uma vez reconhecidos os contornos da responsabilidade civil na espécie, há que se passar à apreciação do *quantum* a ser fixado a título de reparação pecuniária em favor do autor lesado. Nesse particular, há que se atentar para o caráter duplice do instituto, que comporta uma feição pedagógica em relação ao agente causador do dano, e outra compensatória em favor da vítima da conduta ilícita. Ausentes parâmetros objetivos na legislação, tal valor é meramente arbitrável, contrabalanceando-se a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, e a necessidade de compensar a sensação de desconforto experimentada pelo ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe certa satisfação, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Nesse diapasão, para fins de quantificação pecuniária, considero: **(A)** o fato revela média punição, mormente considerando a conduta da Promovida de dificultar/impedir um novo acesso, por parte da Demandante, à conta excluída erroneamente, em que pese os esforços por parte desta em fazê-lo; **(B)** a inobservância às normas da boa prática e proporcionalidade da medida acoimada; **(C)** o caráter pedagógico da indenização (reparatório/punitivo); **(D)** e por fim, o desequilíbrio econômico entre os litigantes, visto que a Promovente se qualifica como pessoa física, enquanto a Promovida, pessoa jurídica.

Diante disso, fixo a verba indenizatória relativa aos Danos Morais em R\$3.000,00 (três mil reais), com as correções e juros devidos, observados os índices e parâmetros a seguir especificados.

III – DO DISPOSITIVO (Art.489, III, do CPC)

Na confluência de todo o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, nos termos do artigo 487, I, do CPC e, de consequência, CONDENO a Promovida *Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda* a pagar a Autora Lorena de Souza Ferreira quantia de R\$3.000,00 (três mil reais) à guisa de compensação pelos danos morais então reconhecidos, a qual afigura-se adequada e condizente com a compensação a lhe ser assegurada pelos efeitos que lhe advieram do havido, devendo incidir sobre tal cifra correção monetária pelo INPC/IBGE a contar da publicação da sentença (Súmula n.º 362 do Superior Tribunal de Justiça), bem ainda juros de mora à



taxa legal de 1% (um por cento) ao mês igualmente da data do arbitramento.

Outrossim, confirmo os efeitos da tutela concedida no evento 06 e CONDENO a Promovida ao cumprimento de obrigação de fazer consistente na adoção das medidas necessárias ao restabelecimento, caso não tenha havido em sede de liminar, em favor da Promovente, do acesso ao perfil apontado na peça de ingresso, mantida na plataforma *Instagram*, bem como das informações e divulgações realizadas pelos fraudadores, mediante cumprimento impreterível em até 05(cinco) dias, sob pena de majoração da multa outrora aplicada, sem prejuízo da sua incidência durante o período em que a Promovida manteve-se inerte ao cumprimento da obrigação delineada.

Sem custas processuais e honorários advocatícios por expressa disposição do art. 55 da Lei n. 9.099/95, salientando apenas que em caso de interposição de recurso o preparo deverá compreender todas as despesas dispensadas neste grau de jurisdição.

INTIMEM-SE as partes do teor da presente.

Sentença publicado no ato da assinatura desta sentença via Projudi.

Certificado o trânsito em julgado e não havendo pedido de cumprimento de sentença nos próximos 30(trinta) dias, ARQUIVE-SE com baixa, observadas as formalidades legais.

Goianésia, data registrada no sistema.

LORENA CRISTINA ARAGÃO ROSA
Juíza de Direito

Av. Brasil, nº 433, Setor Universitário, CEP 76.380-000 - Fone (62) 3389-9600 - u

E-mail: gabjecc.goianesia@tjgo.jus.br

