



Estado de Goiás  
Poder Judiciário

1ª Turma Recursal do Sistema dos Juizados Especiais

E-mail: gab1recursaljuiz3@tjgo.jus.br

19Processo n.: 5678195-89.2021.8.09.0101

Comarca de origem: Juizado Especial Cível da Comarca de Luziânia - GO

Natureza: RECURSO INOMINADO

1º Recorrente: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Advogado: Celso de Faria Monteiro

2º Recorrente: DENISE NÓBREGA FERRAZ NEUBAUER

Advogado: Alexandre Lunes Machado

Relator: Juiz Hamilton Gomes Carneiro

#### JULGAMENTO POR EMENTA (art. 46, da Lei n. 9.099/1995)

**EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. 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. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS.**

**1. Os recurso são próprios, tempestivos e foram devidamente preparados, razão pela qual deles conheço.**

**1.1. Trata-se de Recurso Inominado interposto contra sentença prolatada pelo Juiz de Direito Dr. Carlos Gustavo Fernandes de Moraes, julgando parcialmente procedentes os pedidos iniciais,**



para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pelo INPC desde o arbitramento, e acrescidos de juros legais de 1% ao mês desde a data do evento danoso. A parte *Instagram* requer a improcedência total da dos pedidos e a parte recorrente Denise requer a majoração dos danos morais para R\$10.000,00 (dez mil reais) e a condenação em danos materiais no montante de R\$2.600,00 (dois mil e seiscentos 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 segunda recorrente 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, a empresa ré age com inércia quando, ao ser contactada, se limita a enviar um link e instruções em inglês que não foram eficientes para a desativação imediata do perfil. Trata-se de verdadeira falha na prestação dos serviços da empresa ré, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

**11.** No caso em deslinde, aduz a segunda recorrente que foram postados itens que supostamente estariam sendo vendidos, diante disso, pugnou por meio de tutela de urgência (processo n. 5593147-65) a suspensão do seu perfil, mesmo com o deferimento da tutela para cumprimento em 24 horas, não houve a suspensão, em seguida, ingressou com medida criminal de representação pela Autoridade Policial da Delegacia de Repressão a Crimes Cibernéticos (processo n. 5598669-76).

**12.** 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.

**13.** 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.

**14.** 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.

**15.** 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 (perda do acesso ao perfil em rede social da requerida; ineficiência dos mecanismos de recuperação da conta de usuário; demora na resolução do problema mesmo após comprovado contato da autora; descumprimento do disposto no art. 21, Lei n. 12.965/2014) 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).

**16.** 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\$5.000,00 (cinco mil reais), mostra-se adequado, sendo impositiva sua manutenção.

**17.** Quanto ao pedido da segunda recorrente de indenização de danos materiais no valor de R\$2.600,00 (dois mil e seiscentos reais), vejo que consoante consta na sentença proferida não há comprovação do vínculo entre o cancelamento de uma viagem familiar e as fraudes realizadas



através do aplicativo *Instagram*.

**18.** Ante o exposto, **desprovejo os recursos** interpostos, **mantendo INTEGRALMENTE a sentença**, por estes e seus próprios fundamentos.

**19.** Condeneo **ambos** Recorrentes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação (art. 55, *in fine*, da Lei n. 9.099/1995).

**20.** Advirto que na eventual oposição de Embargos de Declaração, com caráter meramente protelatórios, se houver evidente propósito de rediscutir o mérito da lide, será aplicada multa em favor da parte adversa, nos termos do art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

**21.** A súmula de julgamento servirá de acórdão, na forma do art. 46, da Lei n. 9.099/1995.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, Recurso Inominado n. **5678195-89**, com o mesmo número de protocolo de origem, da Comarca de Luziânia-GO, ACORDAM os componentes da **Primeira Turma Recursal** do Sistema dos Juizados Especiais do Estado de Goiás, por maioria de votos, em **conhecer do recurso, desprovido-o**, nos termos do voto do Relator. Votou **divergente** o Juiz Fernando Moreira Gonçalves pelo provimento do recurso e improcedência dos pedidos iniciais.

Participam do julgamento, além do Relator, que proferiu o voto escrito, o Juiz de Direito **Wild Afonso Ogawa e** o Juiz de Direito **Fernando Moreira Gonçalves**.

Goiânia-GO, datado e assinado digitalmente.

**Juiz Hamilton Gomes Carneiro**

**Relator**

