



# PODER JUDICIÁRIO

## Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Gabinete 1 da 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado de Goiás

Avenida Olinda, Qd G, Lote 04 - Park Lozandes, Goiânia - GO, 74884-120 - Telefone (62) 3018-6730

**RECURSO: 5466807-67 – RECURSO INOMINADO**

**JUÍZO DE ORIGEM: 4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE ANÁPOLIS**

**RECORRENTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

**RECORRIDA: ALICE RESENDE BASTOS**

**RELATOR: MATEUS MILHOMEM DE SOUSA**

### **JULGAMENTO POR EMENTA (Artigo 46 da Lei 9.099/95)**

**EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA EFETUADA POR "HACKER". AUSÊNCIA DE PRONTA RESOLUÇÃO DO FATO PELA PLATAFORMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA.**

1 – Ressoa dos autos epigrafados que a parte autora, ora recorrida pleiteou em juízo obrigação de fazer e indenização por danos morais visto que teve sua conta obtida junto a rede social Instagram “hackeada/clonada”. Sobreveio sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais, razão pela qual o reclamado, ora recorrente interpôs a presente súplica recursal, sob o argumento principal de inexistência de ato ilícito indenizável.



2 – Em se tratando de típica relação de consumo, incidem as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova.

3 – A responsabilidade dos fornecedores de serviço é objetiva frente aos danos causados aos consumidores, e somente pode ser excluída ou atenuada mediante culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

4 – É o que se retira da inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*: “**Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (...)** § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

5 – Da análise detida das provas apresentadas, registra-se que remanesceu incontestado que a conta de titularidade da reclamante fora “hackeada”, tendo o reclamado apenas defendido a inexistência de sua culpa pelo ocorrido, sustentando oferecer um serviço seguro pelo “Instagram”, bem como alegando ser de responsabilidade da usuária adotar as medidas de segurança mínimas indicadas para proteção da sua conta.

6 – Embora o Recorrente alegue culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, do exame do conjunto probatório não há como afastar a responsabilidade civil da reclamada.

7 – Os documentos colacionados pela autora aos autos em epígrafe, confirmam as afirmações exordiais, inclusive no sentido de que a plataforma não viabilizou administrativamente o bloqueio da conta, mesmo depois de efetuados todos os procedimentos recomendados para tanto. Cumpre registrar que o bloqueio da conta estava ao alcance da recorrente, a qual não deu cumprimento à obrigação de fazer, após deferida a tutela antecipada.

8 – O reclamado não fez prova na direção de que a reclamante agiu com negligência quanto à guarda de seus dados pessoais, não havendo dúvida de que o seu perfil foi invadido por um “hacker”, o que denota a falha na segurança e da gestão dos riscos cibernéticos do provedor do recorrente, não sendo tomadas as providências necessárias para o célere e eficaz bloqueio do usuário, circunstância que não isenta o Requerido de responsabilidade, em razão do defeito na prestação do seu serviço.

9 – Verifica-se, portanto, que ocorreu falha nos serviços prestados pela reclamada, a qual não ofereceu o suporte adequado para solucionar a problemática apresentada de forma administrativa pelo consumidor de seus serviços.

10 – Enfatiza-se que, ao disponibilizarem a utilização da rede social por qualquer indivíduo, mediante a utilização da “web”, a empresa deve prover mecanismos imprescindíveis e inerentes à segurança das suas atividades, para evitar episódios da espécie tratada nos autos.

11 – Desta feita, é objetiva a responsabilidade civil do provedor, já que, se repita, incumbe àquele a implantação de segurança efetiva e satisfatória contra os riscos cibernéticos do seu empreendimento.

12 – A propósito, em caso semelhante, a 4ª Turma Recursal do Juizado Especial, decidiu: **“RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTA DO INSTAGRAM HACKEADA. INVASÃO DE PERFIL DE USUÁRIO POR TERCEIRO. ALTERAÇÃO DE CONTEÚDO E FOTOS DO APLICATIVO.**



**VULNERABILIDADE DO SISTEMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO DEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM RAZOÁVEL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.** I ? Insurge o Recorrente em face de sentença prolatada pelo juiz a quo que julgou parcialmente procedente o pleito exordial para condená-lo a pagar, em benefício do Recorrido, a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais; II ? Configurada está a relação de consumo entre o provedor e o usuário, vez que o objeto da relação é a prestação de serviços de 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) por longa duração; III ? A controvérsia cinge-se à responsabilidade da Recorrente pela invasão de terceiros (hackers) à conta do Recorrido, que acarretou a alteração de seu perfil original, com substituição de fotos, perda de acesso pelo titular da conta, sem solução para recuperar a senha, aplicando-se as disposições da Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet), dos termos e condições disponibilizados pelo Facebook e do CDC; IV ? 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); V ? Urge elucidar, também, que o *Instagram* - Facebook, ora Recorrente, se enquadra como provedor de acesso e de conteúdo, nos termos do Marco Civil da internet (Lei nº 12.965/14), podendo-se defini-lo como Provedor de Aplicação de Internet (PAI); VII ? A apropriação da conta do Recorrido por terceiro não foi negada pelo Recorrente, o qual apenas procurou assentar responsabilidade do usuário em zelar pela segurança, a fim de ter maior proteção de suas informações pessoais; VIII ? O Recorrente não se desincumbiu em comprovar a ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do Recorrido, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, vez que muito embora tenha alegado, não demonstrou que procedeu com a recuperação da conta no serviço *Instagram*, solicitada pelo Recorrido; IX ? 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; X ? Em consonância com o art. 14, § 1.º da Lei n.º 8.078/90, o serviço prestado pelo Recorrente 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 do Recorrido; XI ? 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 do Recorrido, ineficiência dos mecanismos de recuperação da conta e demora na resolução do problema) ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e constitui afronta aos atributos da personalidade, a subsidiar a pretendida reparação (CF, art. 5º, V e X), ainda mais se tratando de pessoa pública que utiliza do serviço do Recorrente para divulgação de seu trabalho; XII ? Para fixação do quantum a ser indenizado, há de se levar em conta que o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, visando castigar o causador do dano, pela ofensa que praticou; outra, de caráter compensatório, que proporcionará à vítima algum bem em contrapartida ao mal sofrido, levando-se em conta os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade<sup>1</sup>, além da posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade, a repercussão da

ofensa2, e, tendo em conta as peculiaridades do caso concreto, já explicitadas nos itens anteriores, bem como o disposto na Súmula 33 do TJGO3, a condenação no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) se mostra adequada; XIII ? Recurso conhecido e desprovido, mantendo-se a sentença vergastada por estes e seus próprios fundamentos; XIV ? Condene a Recorrente ao pagamento das custas e honorários advocatícios, os quais arbitro em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), na forma do art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, aqui aplicado subsidiariamente c/c art. 55, segunda parte da Lei 9.099/95. Recurso 5023900-10.2021.8.09.0051, Relatora Fabiola Fernanda Feitosa De Medeiros Pitangui, Julgado em 15/12/2021).”

13 – Desta forma, presente os requisitos da responsabilidade civil, pois a recorrente agiu de forma diversa ao ordenamento jurídico pátrio e de forma negligente, pelo que cometeu ato ilícito, devendo, pois repará-lo.

14 – Mostra-se, pois, evidente a falha na prestação dos seus serviços, pelo qual nasce o dever de indenizar a recorrida.

15 – No caso, o dano moral decorreu da força dos próprios acontecimentos, sendo inegável que a postura negligente adotada pelo reclamado gerou à Requerente, transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento.

16 – Inegável que as postagens feitas por um invasor, e sem conseguir bloquear a sua conta, mesmo realizando todos os procedimentos administrativos necessários para tanto, gera desconforto e angústia, sendo certo que, de acordo com as regras de experiência comum, tais fatos causam transtorno e constrangimento a qualquer indivíduo.

17 – Consoante Carlos Roberto Gonçalves leciona, "**dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação**" (in "Direito Civil Brasileiro", 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p.359).

18 – É manifesto, pois, o ilícito perpetrado pelo Réu, que deflagrou dano à reclamante, passível de reparação, não se tratando de mero dissabor da vida cotidiana, mas de prejuízo à rotina, ao cotidiano e à tranquilidade da pessoa natural.

19 – Estando presentes os requisitos caracterizadores da reparação civil, previstos nos artigos 186 e 927 ambos do Código Civil (ato ilícito, dano e nexos de causalidade), escorreita a condenação da parte reclamada e ao pagamento de indenização por danos morais.

20 – Quanto ao valor da indenização arbitrada por danos morais, na esteira de precedentes do Colendo Superior Tribunal de Justiça, não há necessidade de revisão do valor quando fixado dentro dos limites da razoabilidade e da proporcionalidade. Veja-se: "(...) IV. **No que tange ao quantum indenizatório, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que a revisão dos valores fixados a título de danos morais somente é possível quando exorbitante ou insignificante, em flagrante violação aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o que não é o caso dos autos. A verificação da razoabilidade do quantum indenizatório esbarra no óbice da Súmula 7/STJ (...)**" (AgInt no AREsp 1393922/SC, Rel. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, SEGUNDA TURMA, julgado em 19/03/2019, DJe 26/03/2019).

21 – O nosso Tribunal de Justiça segue a mesma linha do Superior Tribunal de Justiça e,



inclusive, sumulou o entendimento: “**A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.**” (Súmula 32, TJGO).

**22** – Para o arbitramento da indenização a título de dano moral, há de considerar-se a proporcionalidade, razoabilidade e moderação, evitando-se o enriquecimento ilícito da vítima e a reprimenda inócua para o causador do dano.

**23** – No caso em apreço, o valor da condenação fixado na sentença singular em R\$3.000,00 (três mil reais), é razoável, arbitrado dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, entre a conduta ilícita praticada e o dano efetivamente sofrido, sem caracterizar enriquecimento ilícito ou reprimenda irrisória

**24 – Recurso conhecido e desprovido.** Sentença fustigada mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos, em que são partes as acima mencionadas, **ACORDA a TERCEIRA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS** à unanimidade dos votos dos seus membros que abaixo assinam, conhecer do recurso e **negar-lhe provimento**, condenando-se o recorrente em custas e honorários fixados em R\$1.000,00(mil reais) nos termos do artigo 85, § 8º do CPC, conforme o voto do relator, sintetizado na ementa supra. Votaram, além do relator, os juízes **Neiva Borges**, que também presidiu a sessão, e **Héber Carlos de Oliveira**

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Mateus Milhomem de Sousa - Relator

1º JUIZ DA 3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS

