



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS

#EmConstanteEvolução

4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais

Avenida Olinda, Qd. G, Lote 04 - Park Lozandes, Goiânia - GO, CEP: 74884-120

E-mail: gab.3juiz4tr@tjgo.jus.br

Processo: 5240514-61.2023.8.9.0108

Origem: Juizado Especial Cível de Morrinhos - GO

Juíza Sentenciante: Raquel Rocha Lemes

Recorrente: WHATSAPP INC. E INSTAGRAM (FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA)

Recorrido: WELLINGTON DIAS FERNANDES

Relator: Pedro Silva Corrêa

JULGAMENTO POR EMENTA (Artigo 46, Lei nº 9.099/95)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONTA EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. INVASÃO DE PERFIL DO USUÁRIO POR TERCEIRO (HACKER). RESTABELECIMENTO DA CONTA. AUSÊNCIA DE PROVA DE PREJUÍZO ADICIONAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Em síntese, o autor alegou que possui conta no Instagram desde 2013, com o usuário “@vereadorwellingtondias”, perfil profissional, com mais de 55,2 mil seguidores, onde divulga o seu trabalho e mantém relacionamento com os seus eleitores. Alegou que no dia 09/03/2023 teve a sua conta invadida, e os invasores alteraram todos os dados, como e-mail e telefone, para dificultar a recuperação,



vazaram conversas de articulações políticas, realizaram montagens por meio do direct, e também criaram outras três contas falsas em seu nome. Em razão disso, pleiteou o restabelecimento da sua conta, condenação do réu ao fornecimento do endereço de IP dos invasores e ao pagamento de indenização por danos morais.

2. A juíza de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, e confirmou a tutela de urgência concedida, condenou o réu a fornecer o IP relacionado aos acessos na conta a partir de 09/03/2023 até o restabelecimento da conta, e ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$6.510,00 (seis mil quinhentos e dez reais).

3. Irresignado, o requerido interpôs recurso inominado no evento n. 25. Em suas razões recursais pugnou pela improcedência dos danos morais, alternativamente, pela redução do *quantum* indenizatório.

4. Insurgência recursal versa tão somente quanto aos danos morais, portanto, passo a análise do recurso para verificar se são cabíveis no presente caso.

5. 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.

6. Com relação aos danos morais, o mero inadimplemento contratual, isoladamente considerado, não se mostra suficiente à sua configuração. Destaco que não há comprovação nos autos de que o recorrido sofreu prejuízo, especialmente porque a conta foi restabelecida.

7. A mera perda temporária do controle do perfil de usuário de rede social da respectiva plataforma digital, por si só, não gera dano moral apto a indenização, cabendo ao usuário demonstrar o prejuízo adicional derivado de tal fato. Precedente da 3ª Turma Recursal do Sistema dos Juizados Especiais do Estado de Goiás, processo n. 5731531-27.2022.8.09.0051, Relator Héber Carlos de Oliveira, DJe 13/04/2023.

8. Nesse sentido é a jurisprudência das Turmas Recursais do Sistema dos Juizados Especiais do Estado de Goiás: EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTA EM REDE SOCIAL. INSTAGRÂM. APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS (HACKER) DE PERFIL DE USUÁRIO. VULNERABILIDADE DO SISTEMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COMPRA E VENDA DE MÓVEL POR INTERMÉDIO DE ESTELIÔNATÁRIO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Trata-se de recurso inominado interposto por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, em face de sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito do 4º Juizado Especial Cível da Comarca de Goiânia-GO, a qual julgou procedentes os pleitos iniciais, para condenar as requeridas, solidariamente, a restituírem a parte autora a quantia de R\$ 1.000,00 (um mil reais), devidamente corrigido monetariamente pelo índice INPC, desde a data do desembolso e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, conforme regra do art. 407, do Código Civil, bem ainda a pagarem a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, acrescida de correção monetária com base no índice do INPC, por ser o mais benéfico à devedora, a partir desta data, e juros legais de 1% ao mês, a contar da citação válida. 2. Em breve síntese, a parte autora alega que foi vítima de um golpe no Instagram no dia 24 de dezembro de 2021, devido a conta do seu amigo

Emílio Bufaiçal Cardoso ter sido hackeada. Saliencia que o perfil citado estava vendendo móveis usados e confiando que estava conversando com o titular da conta, via direct, negociou um sofá pelo valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) e fez a transferência via pix à conta informada aberta no Banco Dotz (segundo requerido) em nome de Emílio Bufaiçal Cardoso. Por tal motivo, requereu a condenação solidária dos requeridos ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais e morais no valor de R\$ 47.480,00 (quarenta e sete mil quatrocentos e oitenta reais). 3. Inicialmente, acerca da preliminar de ilegitimidade passiva aventada pela recorrente, tal se confunde com o mérito da demanda e como tal será tratada. Preliminar rechaçada. 4. Insta salientar que 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). 5. Compulsando os autos, verifica-se que a conta do Instagram pertencente ao amigo da autora foi invadida por hackers os quais publicaram anúncios de venda de móveis usados o que fez com que ela fizesse transferência via pix ao fraudador acreditando que estava adquirindo um sofá. 6. 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 do amigo da parte autora, que acarretou a alteração do perfil original, tem-se que à análise deste caso concreto, aplicam-se as disposições da Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet), dos termos e condições disponibilizados pelo Facebook e do CDC. 7. Nesse sentido, convém 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). 8. Urge elucidar, também, que o Facebook, ora requerido, 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). 9. In casu, verifica-se ser incontroverso, conforme art. 341 do CPC, o fato da conta do amigo da autora ter sido apropriada por terceiro fraudador, o que não foi negado pela requerida que, contudo, procurou apenas assentar a eficácia do sistema de segurança da plataforma, negligência da parte requerente e culpa exclusiva de terceiros. Nota-se que em razão do perfil ter sido hackeado, a autora foi vítima de anúncio fraudulento, conforme comprovado pelos documentos juntados em evento 01. 10. 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. 11. Em consonância com o art. 14, § 1.º da Lei n.º 8.078/90, 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 registrada. 12. 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 o que



facilitou a ação de criminosos que utilizando-se da conta hackeada publicaram anúncios fraudulentos, gerando danos a consumidora, o que faz incidir o disposto no artigo 14, § 1º, II, CDC. 13. 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. 14. 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. 15. 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 a rede social, restando evidente a falha na prestação dos serviços por parte da 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 pelo dano material. **16. No entanto, não prospera o pedido de indenização por dano moral. Embora se reconheça o transtorno causado pelo fato, não foi comprovada, no caso concreto, situação excepcional que pudesse caracterizar o dano extrapatrimonial pleiteado. Somente há configuração do abalo moral em circunstâncias excepcionais, onde o ato lesivo reflita no íntimo do indivíduo, atingindo a honra e afrontando os direitos personalíssimos da vítima do ato, o que não se constata, no caso em tela. Deste modo, entendo que não fora demonstrado pela autora ofensa a direitos personalíssimos, pelo que inviável a indenização extrapatrimonial pretendida.** 17. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Sentença reformada apenas para afastar a condenação em danos morais, mantendo-se os demais termos por seus próprios fundamentos. 18. Sem custas e honorários advocatícios ante o resultado do julgamento. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5066285-36.2022.8.09.0051, Rel. Roberto Neiva Borges, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 11/09/2023, DJe de 11/09/2023)

9. Em que pese o autor ter alegado que sofreu com o vazamento de suas conversas sobre articulações políticas, bem como montagens realizadas por meio do direct no Instagram, que foram jogadas em grupos de Whatsapp e tiveram grande repercussão, não juntou provas de suas alegações, vez que apresentou somente uma imagem (evento n. 18), que sequer comprova que foi montagem realizada em razão do hackeamento da sua conta, por se tratar de comentários de terceiros dentro da plataforma, que podem ser realizados de forma pública por qualquer um que possui conta na referida rede social.

10. Não serão quaisquer sentimentos de incômodo e constrangimento que se consubstanciarão em danos morais, mas somente aqueles que se entranham na esfera íntima da pessoa como sensações contundentes e duradouras de dor, sofrimento ou humilhação. Nesse ponto, somente haverá direito à indenização por danos morais, independente da responsabilidade ser objetiva ou subjetiva, se houver um dano a se reparar, e o dano moral que deve ser indenizado é a dor pela angústia e pelo sofrimento relevante que cause grave humilhação e ofensa ao direito de personalidade.



11. No caso concreto, mostra-se descabida a concessão, porquanto ausente qualquer comprovação de transtorno extraordinário, não houve abalo psíquico ou ofensa à esfera íntima que caracterize o dano extrapatrimonial, considerando que as pequenas contrariedades da vida, os dissabores, aborrecimentos, não são tidos como causa de indenização econômica. Não bastam meros aborrecimentos a embasar pedido de indenização por danos morais.

12. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO, no sentido de julgar improcedente o pedido da indenização por danos morais.

13. Deixo de condenar o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos em que são partes as acima mencionadas, **ACORDA A QUARTA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS**, à unanimidade dos votos dos seus membros que abaixo assinam, em **conhecer do recurso e dar-lhe provimento**, conforme voto do Relator, na conformidade da ementa transcrita. Votaram, além do Relator, que presidiu a sessão, os Juízes de Direito ALANO CARDOSO E CASTRO e FELIPE VAZ DE QUEIROZ.

Goiânia, data do julgamento.

PEDRO SILVA CORRÊA

Relator

ALANO CARDOSO E CASTRO

Juiz de Direito

FELIPE VAZ DE QUEIROZ

Juiz de Direito

04

