



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS

Comarca de Goiânia - Gabinete 03 da 3ª Turma Recursal

Avenida Olinda esquina com Avenida PL 03, Quadra G, Lote 04, Park Lozandes, CEP.: 74.884-120

Telefone: (62) 3018-6000

Recurso Inominado nº 5247497-97.2023.8.09.0101 (im)

Comarca de Origem: Luziânia

Recorrente: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Recorrido: Felipe Nascimento dos Santos

Juíza Relatora: Ana Paula de Lima Castro

JULGAMENTO POR EMENTA (artigo 46 da Lei 9.099/95)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSTAGRAM. INVASÃO POR TERCEIROS DE PERFIL DE USUÁRIO EM REDE SOCIAL. VULNERABILIDADE DO SISTEMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte promovida em face da sentença proferida pelo juízo de origem, que julgou procedente o pleito inicial para condenar a parte promovida ao restabelecimento do acesso a conta junto a plataforma Instagram e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Em suas razões recursais, alegou, em resumo, que a conta da parte promovente foi restabelecida antes do ajuizamento da ação, na data de 18/04/2023; que a conta foi recuperada administrativamente; alegou culpa exclusiva de terceiros, descabendo a condenação em indenização por danos morais. Ao final, requereu a reforma da sentença de origem para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e, subsidiariamente, a redução da condenação para patamares módicos.

2. De início, vale consignar que está configurada 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, 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.



4. 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).

5. 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).

6. Na hipótese, verifica-se ser incontroverso, conforme art. 341 do CPC, o fato da conta da autora ter sido apropriada por terceiro, 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, bem como procedimento de recuperação de conta quanto à eventual problema apresentado.

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, § 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 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 a rede social, restando evidente a falha na prestação dos serviços, 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. Nesse sentido, precedentes das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Estado de



Goiás: 5073648-09.2023.8.09.0029 – 2ª Turma, Rel. Rozana Fernandes Camapum, em 30/11/2023; 5466807-67.2021.8.09.0007 – 3ª Turma, Rel. Mateus Milhomem de Sousa, em 06/09/2023; 5044176-72.2022.8.09.0101 – 3ª Turma, Rel. Heber Carlos de Oliveira; 5015376-25.022.8.09.0007 – 4ª Turma, Rel. Élcio Vicente da Silva, em 24/08/2022.

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 (perda do acesso à conta telefônica, e-mail e perfil em rede social da requerida, acesso aos dados da autora e abertura de conta digital para recebimento de valores fraudulentos, anúncios fraudulentos na rede social, transferência realizada por seguidor – comprovante anexo) ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e constitui afronta aos atributos da personalidade, a subsidiar a pretendida reparação (CF, art. 5º, V e X).

15. Na hipótese dos autos, tem-se que o quantum arbitrado na sentença (R\$ 3.000,00), mostra-se razoável e adequado ao caso, restando evidenciado que foram observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de maneira que faz-se impositiva a sua manutenção.

16. Ante o exposto, **CONHEÇO do recurso interposto para NEGAR-LHE PROVIMENTO, mantendo a sentença proferida por estes e por seus próprios fundamentos.**

17. Condeno a parte recorrente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa, com fulcro no artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos oralmente os presentes autos, ACORDA a 3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO ESTADO DE GOIÁS, por unanimidade de votos, **CONHECER do recurso e NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto acima ementado, proferido pela Juíza Relatora – Ana Paula de Lima Castro.

Votaram, além da relatora, os Juízes de Direito Roberto Neiva Borges e Mateus Milhomem de Sousa.

Goiânia, 05 de fevereiro de 2023.

ANA PAULA DE LIMA CASTRO

Juíza Relatora

