

6JECIVBSB

6º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0731175-53.2020.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: _____ REU: FACEBOOK SERVICOS

ONLINE DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Trata-se de ação de obrigação de fazer ajuizada por _____ em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. A parte autora relata que é empresária e administradora da conta no Instagram denominada “@_____”, criada no ano de 2015 e utilizada como vitrine dos produtos que comercializa (mobiliários infantis), possuindo mais de 42 mil seguidores. Relata que foi surpreendida pela ação de *hackers* que invadiram sua conta no dia 06/08/2020, com alteração da foto do perfil, apagaram os posts, e cessaram o acesso da autora. Assevera que, ao entrar em contato com o Instagram, imediatamente o perfil foi excluído e houve a informação de que poderia levar meses para se tentar recuperar a conta.

Acrescenta que, após a invasão, vários clientes cancelaram as encomendas, acreditando se tratar de perfil clandestino e que a conta era a única forma de anúncio das vendas. Ao final, requereu a condenação da empresa ré a reativar o conteúdo integral da conta @ _____; a condenação da empresa ré a, caso seja demonstrada a impossibilidade de reativação, a efetuar a devolução do valor pago com divulgações (R\$ 13.283,89); a condenação da empresa ré ao pagamento dos danos materiais decorrentes da exclusão da conta, o que acarretou horas de trabalho canceladas (R\$ 20.000,00), além da reparação pelos danos morais suportados (R\$ 5.000,00).

Devidamente citado, o requerido apresentou tempestiva contestação na qual arguiu preliminar de perda superveniente do objeto quanto à recuperação da conta “@_____” no serviço Instagram e, no mérito, sustenta que a perda do acesso à conta não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil e/ou Provedor de Aplicações do Instagram, pois é de responsabilidade da autora a criação e guarda da senha cadastrada. Assevera que o serviço Instagram consigna a todos os seus usuários um conjunto de padrões mínimos que deverão ser respeitados, inclusive no que diz respeito à segurança da conta dos usuários e proteção de suas informações pessoais. Argumenta que a obrigação dos provedores de aplicação de internet se limita ao armazenamento dos registros de acesso, inexistindo falha na prestação dos serviços.

Réplica de ID nº 78571035.

É o relato do necessário.

O feito prescinde de outras provas e encontra-se apto a julgamento, razão pela qual passo ao julgamento antecipado da lide, na forma do art. 355, I, do CPC.



A necessidade de deflagração da demanda judicial para garantir direitos que a parte autora entende possuir é suficiente para demonstrar seu interesse de agir, esclarecendo ao réu que a reativação temporária da conta não garante a impossibilidade de nova invasão futura, razão pela qual necessária a tutela jurisdicional. Afasto a preliminar de perda superveniente do objeto.

Sem outras questões preliminares a serem analisadas e por estarem presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, passo ao mérito.

É de consumo a relação 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).

Considerando 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 cancelamento temporário do perfil, com posterior normalização, 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.

Inicialmente, registre-se que o perfil da parte autora foi acessado e verificou-se o retorno à normalidade da conta, com os respectivos seguidores e publicações efetuadas pela autora.

Em relação aos aspectos legais que envolvem a demanda, 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).

Esclarece-se 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).

No caso em análise, 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. Ademais, o vídeo de ID nº 69765597 e as conversas de ID nº 69764044 comprovam documentalmente a invasão e cancelamento do perfil.

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.



De acordo 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, especialmente 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 requerente.

A parte ré, com a finalidade 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.

Fato é que a ré 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 informar que todos os procedimentos estão sendo analisados e que a parte deverá aguardar retorno, que pode demorar meses (ID nº 69764037). Trata-se de verdadeira falha na prestação dos serviços da empresa ré, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

Neste ponto, ressalte-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.

Diferentemente do comando contido no art. 6º, inciso VIII, que prevê a inversão do ônus da prova a critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou hipossuficiente a parte, o § 3º, do art. 14, preestabelece - de forma objetiva e independentemente da manifestação do magistrado -, a distribuição da carga probatória do fornecedor de serviço, que só não será responsabilizado se provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É a diferenciação já clássica na doutrina e na jurisprudência entre a inversão *ope judicis* (art. 6º, inciso VIII, do CDC) e inversão *ope legis* (arts. 12, § 3º, e art. 14, § 3º, do CDC). (Precedente REsp 1095271/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2013, DJe 05/03/2013).

Portanto, no caso em tela, verifica-se que a ré não observou o ônus que lhe é imposto pela lei, restando configurada a falha na prestação de seus serviços, remanescendo o dever de indenizar.

Em relação ao pedido de reparação por danos materiais, apesar da parte alegar faturamento diário bruto de R\$ 1.000,00, não houve a juntada de nenhum documento que comprove a alegação. Ademais, a autora não demonstrou quanto tempo ficou sem acesso à conta, nem quando foi normalizado. É impossível vislumbrar qualquer valor referente a prejuízo financeiro quando ausente respaldo probatório mínimo para embasar a alegação de dano, razão pela qual improcede este pedido.

Contudo, apurada a responsabilidade da ré pelos transtornos suportados pela autora, é o caso de acolhimento de seu pedido de indenização por danos morais.

No caso ora *sub judice*, não remanescem dúvidas de que a falha na prestação dos serviços, caracterizada pela falha de segurança dos dados pessoais da requerente, configura dano passível de reparação, pois denota descaso e negligência da empresa com a segurança das informações de seus consumidores, impondo a esses um sentimento de frustração, intranquilidade e angústia.



O sofrimento e angústia decorrente da usurpação de sua conta na rede social por terceiros, prejudicando seu meio de sustento e divulgação publicitária de sua empresa, é evidente, sendo passível de violação dos direitos da personalidade, revelando-se suficientes para imputar à requerida o dever de indenizar o dano moral causado.

Restando patentes o ato, o dano moral e o nexa causal, exsurge a obrigação de indenizar pela ré.

Apesar do alto grau de subjetivismo que circunda a fixação dos danos morais, três fatores contribuem decisivamente para que ela se dê de forma ponderada, adequada e, sobretudo, justa: capacidade econômica das partes, gravidade e repercussão do dano e nível de reprovação do ato.

Os parâmetros aludidos denotam que a indenização dos danos morais deve ser orientada por dois sentidos: reparação do dano e punição ao seu causador. A reparação visa compensar, de alguma forma, a vítima, não obstante a natureza peculiar do dano. A punição visa coibir a repetição de atos não condizentes com a vida em sociedade.

Assim, observando tensão no elemento capacidade financeira da parte ré, que é pessoa física, e finalidade educativa da medida, o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) espelha a realidade da situação, o qual tenho por razoável.

Em face de todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos da inicial, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para condenar a empresa requerida a:

- a) obrigação de fazer consistente em **restabelecer a conta da autora, na plataforma Instagram, usuário: @_____**, nas mesmas condições em que se encontrava antes da invasão (postagens, seguidores e funcionalidades), registrando-se que referida obrigação encontra-se cumprida no momento da prolação da presente sentença;
- b) indenizar a parte autora, a título de danos morais, a quantia de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, que deverá ser acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária a contar da presente sentença.

Sem custas e honorários advocatícios, conforme disposto no artigo 55, "caput" da Lei Federal nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, intime-se a empresa requerida para cumprir com a obrigação de fazer aqui imposta, bem como para que, no prazo de 15 dias, efetue o pagamento do valor da condenação, sob pena de multa de 10%, nos termos do art. 523, § 1º do CPC.

Após, não havendo outros requerimentos, arquivem-se os autos com baixa na distribuição, observadas as cautelas de estilo.

Sentença registrada eletronicamente, nesta data. Publique-se. Intimem-se.

Brasília-DF, 19 de janeiro de 2021.



Marília de Ávila e Silva Sampaio

Juíza de Direito

Número do documento: 21012022443395000000076623122

<https://pje.tjdft.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=21012022443395000000076623122>

Assinado eletronicamente por: MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - 20/01/2021 22:44:33

Num. 81458345 - Pág. 5

