

Órgão Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

Processo N. RECURSO INOMINADO CÍVEL 0701963-79.2023.8.07.0016 **RECORRENTE(S)**

FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

RECORRIDO(S) -----

Relator Juiz EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS

Relatora Designada Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO

Acórdão N° 1823977

EMENTA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. PERFIL DE USUÁRIO EM REDES SOCIAIS. APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS “HACKER”. VEICULAÇÃO DE ANÚNCIOS DE CUNHO SEXUAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DEVER DE GUARDA DE CONTEÚDO. INEXISTÊNCIA. ART. 15 DA LEI Nº 12.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET). DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ARBITRADO. ADEQUAÇÃO ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.

- I. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte ré contra sentença que julgou procedente em parte o pedido inicial, para a) determinar o restabelecimento do perfil do *Instagram* e do *Facebook* da autora nos moldes anteriores à invasão; b) declarar a inexistência de qualquer débito que tenha sido contraído por meio das contas da autora durante o período em que estas foram invadidas, devendo a parte requerida se abster de realizar qualquer cobrança, sob pena de multa; e c) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais. Em suas razões, a parte recorrente defende que não possui o dever legal de armazenar conteúdos de contas, nem as atividades destas, pois o Marco Civil da Internet determina o armazenamento apenas de dados cadastrais e endereços de IP de seus usuários. Afirma que fornece um ambiente seguro e com ferramentas de segurança adequadas aos seus usuários, não tendo sido comprovado nos autos a observância dos procedimentos necessários para o restabelecimento do acesso ao perfil do recorrido. Assevera inexistir falha na prestação de serviços, não podendo ser responsabilizado por ato exclusivo de terceiro. Sustenta ser incabível o pedido de indenização por danos morais. Requer a reforma da sentença e a improcedência dos pedidos deduzidos na inicial. Subsidiariamente postula a redução da importância fixada a título de danos morais.



- II. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (ID 54921766). Contrarrazões apresentadas (ID54921773).
- III. Cumpre destacar que a relação jurídica entre as partes é de natureza privada, regulada pelo Direito Civil e pelo Código de Defesa de Consumidor. Ainda, ressalta-se que segundo a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), considera-se Provedor de Aplicação de Internet (PAI), o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet (art. 5º, VII). O conceito final de Provedor de Aplicação de Internet (PAI) pode ser visualizado no art. 15, caput, o qual dispõe: *Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.*
- IV. No caso dos autos, a conta mantida pela recorrida foi apropriada por terceiros (hackers), fato este incontroverso nos autos. Nesse ponto, registra-se que o recorrente alegou na contestação, de forma genérica, que a usuária é responsável pela senha cadastrada para acesso à conta. Disse que disponibiliza aos seus usuários dicas de segurança; porém, não apontou qual dica de segurança a autora deixou de seguir e, muito menos, produziu provas nesse sentido. Assim, não demonstrou que a recorrida tenha colaborado, de qualquer forma, para que tal fato acontecesse, nem mesmo que teria sido negligente com a senha, ou código de verificação da conta. Não pode, ademais, querer o réu/recorrente transferir o risco de sua atividade ao usuário, devendo responder pelos prejuízos que os incidentes de segurança possam causar. Desse modo, deve ser mantida a declaração de inexistência de qualquer débito que tenha sido contraído por meio das contas da autora durante o período em que estas foram invadidas.
- V. Por outro lado, por se tratar de demanda referente ao provedor, que possui acesso irrestrito aos dados dos usuários e das contas, deve ser afastada a imposição feita pela sentença de reativação da conta nas mesmas condições em que se encontrava. Importante ressaltar que ambas as partes estão vinculadas ao contrato que celebraram, no caso materializado pela adesão da recorrente aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade. Assim, repise-se que o art. 15 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) não impõe ao provedor de aplicações a obrigação de armazenamento do conteúdo das páginas, a exemplo de mensagens, postagens e fotos, mas tão somente dos registros de acesso. Portanto, a sentença deve ser reformada nesse ponto.
- VI. No que se refere ao dano moral, este pode ser definido como a privação ou lesão de direito da personalidade, independentemente de repercussão patrimonial direta, desconsiderando-se o mero malestar, dissabor ou vicissitude do cotidiano, sendo que a sanção consiste na imposição de uma indenização, cujo valor é fixado judicialmente, com a finalidade de compensar a vítima, punir o infrator e prevenir fatos semelhantes que provocam insegurança jurídica. De acordo com a doutrina e a jurisprudência, o prejuízo imaterial é uma decorrência natural (lógica) da própria violação do direito da personalidade ou da prática do ato ilícito. Assim, o dano moral, de acordo com Sérgio Cavalieri Filho: "deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de modo que, provada a ofensa... está demonstrado o dano moral" (Programa de Responsabilidade Civil. 5ª ed. São Paulo: Editora Malheiros. 2003. p. 99). Desse modo, cumpre à parte lesada apenas provar os fatos que ensejaram a reparação pretendida, sendo desnecessária a prova da violação ao direito da personalidade ou do sofrimento experimentado.
- VII. A mera suspensão ou desativação indevida de perfil de rede social não é causa de dano moral, pois ele não se configura "*in re ipsa*" nestes casos. Cumpre observar que, no mais das vezes, as redes sociais são mera fonte de recreação e compartilhamento de conteúdo, cuja privação por tempo razoável, ainda que



indevida, não configura qualquer ofensa relevante a direito de personalidade. Portanto, os fatos que permearam a exclusão do perfil e as consequências específicas suportadas pelo usuário é que delinearão a configuração do dano moral e eventual valor a ser arbitrado.

VIII. No caso específico destes autos, a parte autora teve seu perfil suspenso pelo recorrente por suposta violação aos termos de uso. Além disso, a parte autora realizou todos os procedimentos exigidos pela recorrente para esclarecer os fatos e obter o acesso novamente à sua conta, fazendo inclusive reclamação

em site especializado, denominado "Reclame Aqui", sem que tenha obtido êxito em suas tentativas. Tal situação ganha especial relevo neste caso, uma vez que a recorrida é advogada e sua página também era utilizada como meio de divulgação de seu trabalho. Portanto, neste caso concreto, entendo que há dano moral em razão de todo o desgaste decorrente das diversas tentativas infrutíferas de solução da questão através dos mecanismos disponibilizados pela própria recorrente, exigindo então a Judicialização da controvérsia.

IX. O valor fixado, R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), mostra-se razoável e proporcional ao caso, além de estarem consonância com o padrão verificado nas Turmas Recursais. A propósito, as Turmas Recursais consolidaram entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do quantum na via recursal, se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração, o que não foi comprovado na situação concreta ora sob exame.

X. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE** apenas para afastar a obrigação da recorrente de reativação da conta nas mesmas condições em que se encontrava antes da invasão. Mantido os demais termos da sentença.

XI. Sem honorários ante a ausência de recorrente vencido, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS - Relator, MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora Designada e 1º Vogal e GISELLE ROCHA RAPOSO - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. MAIORIA. VENCIDA A RELATORA, REDIGIRÁ O ACÓRDÃO A 1ª VOGAL., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 07 de Março de 2024



Número do documento: 24031418283635400000054829336

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24031418283635400000054829336>

Assinado eletronicamente por: MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - 14/03/2024 18:28:36

Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO

Relatora Designada

RELATÓRIO

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

VOTOS

O Senhor Juiz EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS - Relator JUIZADO ESPECIAL CÍVEL.

RECURSO INOMINADO. PERFIL DE USUÁRIO EM REDES SOCIAIS.

APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS “HACKER”. VEICULAÇÃO DE ANÚNCIOS DE CUNHO SEXUAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DEVER DE GUARDA DE CONTEÚDO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte ré contra a r. sentença que julgou procedente em parte o pedido inicial, para a) determinar o restabelecimento do perfil do Instagram e do Facebook da autora nos moldes anteriores à invasão; b) declarar a inexistência de qualquer débito que tenha sido contraído por meio das contas da autora durante o período em que estas foram invadidas, devendo a parte requerida se abster de realizar qualquer cobrança, sob pena de multa; e c) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais. Em seu recurso, a parte recorrente, em apertada síntese, defende a impossibilidade de cumprimento da decisão, porquanto, em seu entender, não tem o dever de guarda do conteúdo produzido pelo usuário de Instagram, conforme Marco Civil da Internet. Sustenta, ainda, que oferece um serviço seguro, sendo a responsabilidade de cadastramento de senha atribuído ao usuário. Aduz que inexistente ato ilícito por parte do provedor de aplicações do Facebook, não podendo ser responsabilizado por ato exclusivo de terceiro. Requer a reforma da sentença e a improcedência dos pedidos deduzidos na inicial. Subsidiariamente postula a redução da importância fixada a título de danos morais.
2. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (ID 54921766). Contrarrazões apresentadas (ID 54921773).
3. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal).
4. As provas coligidas aos autos demonstram que as contas profissionais da usuária -----nas plataformas “Instagram” e “facebook” (e-mail para contato/vinculação com a demandante: (-----) foram indevidamente utilizadas por terceiro “hacker”, para veiculação de anúncios de cunho sexual, situação reconhecida pela parte recorrente ao longo da instrução processual.



Número do documento: 24031418283635400000054829336

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24031418283635400000054829336>

Assinado eletronicamente por: MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - 14/03/2024 18:28:36

5. Nesse particular, as isoladas alegações recursais desacompanhadas de qualquer comprovação reforçam a verossimilhança dos fatos narrados pela requerente, escudados em conjunto probatório apto ao convencimento judicial (boletim de ocorrência policial n. 8098/2023 - ID 54921553; veiculação de diversos anúncios não apropriados – Ids 54921518 a 54921536; tentativa de contato com a empresa via Reclama Aqui – Id 54921534).
6. Desse modo, não comprovada a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte recorrida (CPC, Art. 373, inciso II) ou de ato de sua culpa exclusiva, revela-se insuficiente a mera alegação de que oferece um serviço seguro aos usuários.
7. Lado outro, a alegação de impossibilidade de retornar ao status quo ante, com a efetiva reparação do dano por meio de obrigação de fazer não foi comprovado. Se a recorrente é detentora da aplicação de internet, e tem como dever legal a guarda de acesso às aplicações de internet, como poderia ter o dado, por exemplo, de acesso a comentários de determinado conteúdo de terceiro? Portanto, patente a ausência de lógica na argumentação da recorrente, ao afirmar não ser possível restaurar o perfil da recorrida, com todos os seus seguidores e a quem ele seguia, com suas publicações de fotos e vídeos. Ademais, não sendo possível a restauração ao estado anterior, a obrigação de fazer será convertida em perdas e danos, em aplicação ao art. 947 do Código Civil, substituindo-se a obrigação de fazer pela conversão em perdas e danos, e conseqüente indenização pelo seu valor, em moeda corrente.
8. Por fim, no que concerne ao dano extrapatrimonial, 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 nas redes sociais da requerida; veiculação de anúncios de cunho sexual no perfil profissional da autora, de modo a expô-la perante amigos, familiares e clientes; ineficiência dos mecanismos de recuperação da conta de usuário) ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e constitui afronta aos atributos da personalidade, a subsidiar a pretendida reparação (CF, Art. 5º, V e X).
9. A indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária serve como meio de compensar a lesão a aspecto de direito de personalidade, punição para o agente causador do dano e prevenção futura quanto a fatos semelhantes.
10. Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, devendo o juiz pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sopesando as circunstâncias do fato e as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, assim como o grau da ofensa moral e sua repercussão.
11. Atento às diretrizes acima elencadas, entende-se o montante de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), conforme consignado na sentença, como suficiente para, com razoabilidade e proporcionalidade, compensar os danos sofridos pela parte recorrida, sem, contudo, implicar enriquecimento sem causa.
12. Recurso CONHECIDO e NÃO PROVIDO. Sentença mantida. Custas recolhidas. Condene a parte recorrente vencida ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.
13. A súmula de julgamento servirá de acórdão, consoante disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95.



A Senhora Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora Designada e 1º Vogal Com a devida vênia ao Exmo. Relator, meu entendimento é diverso quanto a obrigação do recorrente ao restabelecimento do perfil do Instagram e do Facebook da autora/recorrida, nos moldes anteriores à invasão.

Trata-se de recurso inominado interposto pela parte ré contra sentença que julgou procedente em parte o pedido inicial, para a) determinar o restabelecimento do perfil do *Instagram* e do *Facebook* da autora nos moldes anteriores à invasão; b) declarar a inexistência de qualquer débito que tenha sido contraído por meio das contas da autora durante o período em que estas foram invadidas, devendo a parte requerida se abster de realizar qualquer cobrança, sob pena de multa; e c) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais.

Em suas razões, a parte recorrente defende que não possui o dever legal de armazenar conteúdos de contas, nem as atividades destas, pois o Marco Civil da Internet determina o armazenamento apenas de dados cadastrais e endereços de IP de seus usuários. Afirma que fornece um ambiente seguro e com ferramentas de segurança adequadas aos seus usuários, não tendo sido comprovado nos autos a observância dos procedimentos necessários para o reestabelecimento do acesso ao perfil do recorrido. Assevera inexistir falha na prestação de serviços, não podendo ser responsabilizado por ato exclusivo de terceiro. Sustenta ser incabível o pedido de indenização por danos morais. Requer a reforma da sentença e a improcedência dos pedidos deduzidos na inicial. Subsidiariamente postula a redução da importância fixada a título de danos morais.

Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (ID 54921766). Contrarrazões apresentadas (ID 54921773).

Cumprido destacar que a relação jurídica entre as partes é de natureza privada, regulada pelo Direito Civil e pelo Código de Defesa de Consumidor. Ainda, ressalta-se que segundo a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), considera-se Provedor de Aplicação de Internet (PAI), o conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet (art. 5º, VII). O conceito final de Provedor de Aplicação de Internet (PAI) pode ser visualizado no art. 15, caput, o qual dispõe:

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

No caso dos autos, a conta mantida pela recorrida foi apropriada por terceiros (hackers), fato este incontroverso nos autos. Nesse ponto, registra-se que o recorrente alegou na contestação, de forma genérica, que a usuária é responsável pela senha cadastrada para acesso à conta. Disse que disponibiliza aos seus



usuários dicas de segurança; porém, não apontou qual dica de segurança a autora deixou de seguir e, muito menos, produziu provas nesse sentido. Assim, não demonstrou que a recorrida tenha colaborado, de qualquer forma, para que tal fato acontecesse, nem mesmo que teria sido negligente com a senha, ou código de verificação da conta. Não pode, ademais, querer o réu/recorrente transferir o risco de sua atividade ao usuário, devendo responder pelos prejuízos que os incidentes de segurança possam causar. Desse modo, deve ser mantida a declaração de inexistência de qualquer débito que tenha sido contraído por meio das contas da autora durante o período em que estas foram invadidas.

Por outro lado, por se tratar de demanda referente ao provedor, que possui acesso irrestrito aos dados dos usuários e das contas, deve ser afastada a imposição feita pela sentença de reativação da conta nas mesmas condições em que se encontrava. Importante ressaltar que ambas as partes estão vinculadas ao contrato que celebraram, no caso materializado pela adesão da recorrente aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade. Assim, repise-se que o art. 15 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) não impõe ao provedor de aplicações a obrigação de armazenamento do conteúdo das páginas, a exemplo de mensagens, postagens e fotos, mas tão somente dos registros de acesso. Portanto, a sentença deve ser reformada nesse ponto.

No que se refere ao dano moral, este pode ser definido como a privação ou lesão de direito da personalidade, independentemente de repercussão patrimonial direta, desconsiderando-se o mero mal-estar, dissabor ou vicissitude do cotidiano, sendo que a sanção consiste na imposição de uma indenização, cujo valor é fixado judicialmente, com a finalidade de compensar a vítima, punir o infrator e prevenir fatos semelhantes que provocam insegurança jurídica. De acordo com a doutrina e a jurisprudência, o prejuízo imaterial é uma decorrência natural (lógica) da própria violação do direito da personalidade ou da prática do ato ilícito. Assim, o dano moral, de acordo com Sérgio Cavalieri Filho: "deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de modo que, provada a ofensa... está demonstrado o dano moral" (Programa de Responsabilidade Civil. 5ª ed. São Paulo: Editora Malheiros. 2003. p. 99). Desse modo, cumpre à parte lesada apenas provar os fatos que ensejaram a reparação pretendida, sendo desnecessária a prova da violação ao direito da personalidade ou do sofrimento experimentado.

A mera suspensão ou desativação indevida de perfil de rede social não é causa de dano moral, pois ele não se configura "*in re ipsa*" nestes casos. Cumpre observar que, no mais das vezes, as redes sociais são mera fonte de recreação e compartilhamento de conteúdo, cuja privação por tempo razoável, ainda que indevida, não configura qualquer ofensa relevante a direito de personalidade. Portanto, os fatos que permearam a exclusão do perfil e as consequências específicas suportadas pelo usuário é que delinearão a configuração do dano moral e eventual valor a ser arbitrado.

No caso específico destes autos, a parte autora teve seu perfil suspenso pelo recorrente por suposta violação aos termos de uso. Além disso, a parte autora realizou todos os procedimentos exigidos pela recorrente para esclarecer os fatos e obter o acesso novamente à sua conta, fazendo inclusive reclamação em site especializado, denominado "Reclame Aqui", sem que tenha obtido êxito em suas tentativas. Foi necessária então a Judicialização da demanda.



Tal situação ganha especial relevo neste caso, uma vez que a recorrida é advogada e sua página também era utilizada como meio de divulgação de seu trabalho. Portanto, neste caso concreto, entendo que há dano moral em razão de todo o desgaste decorrente das diversas tentativas infrutíferas de solução da questão através dos mecanismos disponibilizados pela própria recorrente, exigindo então a Judicialização da controvérsia.

O valor fixado, R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), mostra-se razoável e proporcional ao caso, além de estar em consonância com o padrão verificado nas Turmas Recursais. A propósito, as Turmas Recursais consolidaram entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do quantum na via recursal, se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração, o que não foi comprovado na situação concreta ora sob exame.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso para afastar a obrigação da recorrente de reativação da conta nas mesmas condições em que se encontrava antes da invasão. Mantido os demais termos da sentença.

A Senhora Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO - 2º Vogal

Com a divergência

DECISÃO

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. MAIORIA. VENCIDA A RELATORA, REDIGIRÁ O ACÓRDÃO A 1ª VOGAL.

