

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIO

**3VARCIVBSB**  
3<sup>a</sup> Vara Cível de Brasília

Número do processo: 0741345-90.2024.8.07.0001

Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

AUTOR: \_\_\_\_\_

REQUERIDO: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

## **SENTENÇA**

### **I. RELATÓRIO**

Trata-se de ação de indenização ajuizada por \_\_\_\_\_ em desfavor de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, partes qualificadas nos autos.

Narra a inicial que autora é usuária da rede social Instagram; que teve sua conta invadida por hackers em 16/04/2024; que os criminosos alteraram os dados vinculados à conta e passaram a utilizá-la para a prática de estelionato, prejudicando sua imagem e credibilidade perante seus seguidores e familiares; que registrou boletim de ocorrência e tentou, por diversas vezes, recuperar a conta por meio do suporte da plataforma, sem sucesso; que, diante da inércia da ré em resolver a situação, busca a reparação pelos danos sofridos e pela exposição a que foi submetida.

Requer a concessão da tutela de urgência para determinar que a parte ré restabeleça o acesso seguro à parte autora à conta na rede social Instagram, cujo nome de usuário é "\_\_\_\_\_", no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa cominatória diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de descumprimento, para tanto, informa a parte autora o endereço de e-mail seguro



para recuperação até então não vinculado a contas do Instagram ou Facebook informado no preâmbulo desta ação (\_\_\_\_\_).

No mérito, pugna pela confirmação da tutela de urgência e pela condenação da ré ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com incidência de juros de mora a partir da citação (artigo 405, CC) e correção monetária a partir do arbitramento (súmula 362 do STJ).

A decisão de ID 214791741 deferiu a gratuitade de justiça à autora e indeferiu a tutela de urgência.

Contestação (ID 217168145). Aduz inépcia da inicial por entender que a autora não apresentou documentos essenciais à propositura da demanda, como a URL da página supostamente invadida, o que culminou no cerceamento de sua defesa. Alega que não deve ser responsabilizado pelos fatos narrados, tendo em vista não ter sido demonstrado qualquer vício de segurança ou que o comprometimento da conta da autora se deu por culpa da ré. Afirma que a invasão pode ocorrer por diversos fatores, como vírus, acesso físico não autorizado ou falha do usuário em manter a segurança de suas credenciais. Entende que o pedido deve ser considerado indevido, pois não há comprovação de sua responsabilidade, nem dano direto decorrente de falha no serviço. Menciona a não demonstração pela autora de sua hipossuficiência ou necessidade de inversão do ônus da prova, afirmando que o caso envolve uma relação comercial, e não de consumo. Ao final, pugna pelo acolhimento da preliminar aventada e, caso superada, pela improcedência dos pedidos iniciais.

Réplica (ID 219512110).

As partes não apresentaram novas provas.

Os autos vieram conclusos.

É o relatório. **DECIDO.**

## **II. FUNDAMENTAÇÃO**

### **Do julgamento antecipado da lide**

O processo tem julgamento antecipado, uma vez que a questão suscitada no presente processo é predominantemente de direito, o que atrai o disposto no art. 355, inciso I, do CPC. Nesse caso, o julgamento do processo no estado em que se encontra é medida que se impõe, não se fazendo necessária a diliação probatória.



No mais, o juiz, como destinatário final das provas, tem o dever de apreciá-las independentemente do sujeito que as tiver promovido, indicando na decisão as razões da formação de seu convencimento consoante disposição do artigo 371 do CPC, ficando incumbido de indeferir as provas inúteis ou protelatórias consoante dicção do artigo 370, parágrafo único, do mesmo diploma normativo.

A sua efetiva realização não configura cerceamento de defesa, não sendo faculdade da magistrada, e sim dever, a corroborar com o princípio constitucional da razoável duração do processo – artigo 5º, inciso LXXVIII da CF c/c artigos 1º e 4º do CPC.

### **Da inépcia da inicial**

A ré aduz inépcia da inicial por entender que a autora não apresentou documentos essenciais à propositura da demanda, como a URL da página supostamente invadida, o que culminou no cerceamento de sua defesa.

Sem razão.

Primeiro, porque a juntada de documentos essenciais para a comprovação do direito da autora somente se mostra pertinente para a análise do mérito da demanda, de modo que a eventual ausência de juntada de documentação essencial ao deslinde da controvérsia não levaria à extinção prematura da lide, e sim à improcedência dos pedidos iniciais, no caso de não demonstração do direito pleiteado.

Segundo, porque não há inépcia da inicial quando o previsto no art. 319 do CPC resta atendido. É o caso, tendo em vista que a narrativa fática trazida pela autora propiciou a impugnação de seus argumentos ponto a ponto, em exercício do contraditório e da ampla defesa.

Diante disso, **rejeito a preliminar**.

Inexistindo outras questões prefaciais ou prejudiciais pendentes de apreciação e presentes os pressupostos e as condições indispensáveis ao exercício do direito de ação, avanço ao exame do cerne da questão submetida ao descritivo jurisdicional.

### **Da relação jurídica**

Como se depreende do caso, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo. Isso porque o demandado é prestador de serviços, se adequando ao conceito de fornecedor previsto no



art. 3º do Código de Defesa do Consumidor e o requerente é consumidor, pois destinatário final do serviço adquirido (art. 2º do CDC).

Estando diante de uma relação de consumo, a pretensão da autora há de ser amparada pelo sistema de defesa do consumidor, pois sujeito vulnerável informacional, técnica, jurídica e faticamente, sem se olvidar do emprego subsidiário do CC, e de outras normas contidas no ordenamento que regem a matéria.

### **Da responsabilidade objetiva**

O art. 14 do CDC estabelece que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e demanda a existência de prova: 1) do dano, 2) da falha na prestação do serviço, e 3) do nexo de causalidade entre o prejuízo e o defeito do serviço.

Pois bem. Restou incontrovertido que a autora possui conta na plataforma da requerida, haja vista os documentos apresentados e a falta de impugnação específica da ré, a atrair a normatividade do art. 341 do CPC.

A requerente alega ter sido vítima de hacker, o qual teria tentado realizar vendas em seu perfil e utilizado de seus seguidores, imagem e credibilidade para aplicar golpes. Ela comprova por meio dos prints dos anúncios dos produtos como geladeira, mesa, frigobar e televisão e a tentativa de venda dos produtos pelo aplicativo de WhatsApp, informando a chave PIX para venda o CPF \_\_\_\_\_ em nome de \_\_\_\_\_ (ID 212285376) e, ainda registrou um boletim de ocorrência narrando os fatos (ID 212285380). Contudo, não obteve êxito, razão pela qual ajuizou a presente demanda.

Está comprovado o dano, pois incontrovertido que a conta da autora na plataforma foi hackeada e utilizada por terceiros fraudadores para a prática de ilícitos.

Ocorre que é de conhecimento público 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, § 1º da Lei nº 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.



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, pois os invasores poderiam utilizar indevidamente os dados de contas mantidas junto ao Instagram pela parte requerente.

Ademais, a autora sustenta que o requerido não auxiliou a recuperar sua conta.

Destaco que o réu não demonstrou ter restaurado a conta da parte autora nas condições em que se encontrava antes de ter sido apropriada por terceiro, bem como não comprovou a culpa exclusiva da parte autora para o acesso de terceiro, nem a impossibilidade para reestabelecer a conta da autora.

Em sua defesa, o requerido limita-se a discorrer sobre o procedimento para a recuperação da conta, sem observar que a autora seguiu os trâmites, mas não foi atendida pelo réu.

Assim sendo, configurada a negativa no atendimento, incontroversa nos autos (artigo 374, III, do CPC), e, portanto, a falha na prestação de serviço, o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido, conforme art. 14 do CDC, é de rigor e, por conseguinte, sua condenação ao restabelecimento da conta do autor.

## **Dos danos morais**

Apurada a responsabilidade do réu pelos aborrecimentos suportados pela parte autora, é o caso também 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 parte 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, inquiétude e angústia.

O sofrimento e angústia decorrente da usurpação de sua conta na rede social por terceiros, podendo este fazer uso da forma como lhe desejar dos dados pessoais e fotos da parte autora, 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 nexo causal, exsurge a obrigação de indenizar pela ré.

Contudo, deve haver razoabilidade e proporcionalidade na fixação do “*quantum*” a ser arbitrado a título de danos morais. O parâmetro a ser utilizado deve ser compatível com o constrangimento sofrido, evitando-se excesso a desviar a finalidade da condenação e não



permitindo que a sentença sirva à parte autora para auferir ganho fácil e nem motivo de enriquecimento. Tem que ser levado em conta a capacidade patrimonial do causador do dano e a situação econômica do ofendido à época do fato.

Entendo por bem definir o valor da indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Assim, o pedido inicial deve ser parcialmente acolhido.

Acresça-se que, nos termos da súmula 326 do STJ, em se tratando de dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não gera sucumbência recíproca.

### **III. DISPOSITIVO**

Forte nessas razões, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados pela parte autora para **CONDENAR** a requerida:

a) à obrigação de fazer consistente em reestabelecer a conta da parte autora, na plataforma *Instagram*, usuário: @\_\_\_\_\_, no prazo de 15 (quinze) dias contados do trânsito em julgado desta sentença, sob pena de multa a ser arbitrada em eventual fase de cumprimento de sentença, sem prejuízo de serem adotadas outras medidas visando o cumprimento da presente obrigação, ou eventual conversão da obrigação de fazer em perdas e danos;

b) a pagar à requerente a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de reparação por danos morais, corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir desta sentença.

Advirto, desde já, que multa terá incidência após intimação pessoal da ré para o cumprimento da obrigação de fazer.

Resolvo o mérito na forma do art. 487, inciso I, do CPC.

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação, na forma do art. 85, §2º do CPC.

Transitada em julgado, após as anotações pertinentes, dê-se baixa e arquivem-se os autos.



Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.

**\* Assinado eletronicamente pelo Magistrado**

