



Poder Judiciário do Estado de Goiás  
**Goiânia - 1ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º**

Processo: 5756106-94.2025.8.09.0051

Requerente: ----- Ltda

Requerido(a): Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.

**PROJETO DE SENTENÇA**

Relatório dispensado por força do art. 38 da Lei 9.099/95.

Decido.

----- **Ltda** ajuizou ação de conhecimento e pedido de tutela provisória de urgência em face de **Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda**, ambos qualificados.

A parte autora relata que é proprietária de conta no Instagram com o nome de usuário "@-----", realizando comércio varejista de roupas e acessórios importados exclusivos. Que em 15/09/2025, a Ré desativou o perfil de sua titularidade sem prévia notificação ou justificativa. Assevera que utiliza a conta para fins profissionais e que não foi previamente informada sobre qual publicação teria embasado a punição. Verbera que tentou por diversas entrar em contato com o suporte da Requerida para solucionar o problema, mas não obteve êxito.

Assim, a autora requereu, em sede de tutela provisória de urgência, o restabelecimento de acesso à sua conta. No mérito, pugnou pela convalidação do pedido realizado na tutela de urgência, bem como pela condenação da Requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

A tutela provisória de urgência foi deferida (Movimentação n. 10).

Regularmente citada, a requerida ofereceu contestação (evento 32), oportunidade que refutou os fatos aduzidos, alegando, em síntese, o exercício regular do direito.

Pois bem.

Os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo fazem-se presentes. As partes estão devidamente representadas, não restando irregularidades ou vícios capazes de invalidar a presente demanda.

Logo, tenho como praticável o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que a discussão se trata de matéria exclusivamente de direito, sendo que os documentos juntados são hábeis à comprovação da matéria fática, sendo prescindíveis a produção de outras provas, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

No mérito, cumpre observar que a matéria discutida constitui relação de consumo.

Ainda, o art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, prevê como direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

Na espécie, a responsabilidade da empresa requerida deve ser apurada de forma objetiva, bastando a comprovação do ato ilícito e do nexo causal com o dano alegado, sem a necessidade de demonstração de culpa.

A questão deduzida nos autos envolve matéria de direito disponível, de modo que cabia à parte

autora, nos termos do art. 373, I do CPC, comprovar fato constitutivo de seu direito e, à requerida, insurgir-se especificamente contra a pretensão do demandante, ou seja, apresentar prova de que não houve qualquer falha na prestação dos serviços indicados (art. 373, II do CPC).

Dito isso, do conjunto fático probatório dos autos, colhe-se que a autora comprovou o ato ilícito, haja vista ter apresentado provas de que seu perfil na rede social Instagram foi desativado sob justificativa de não seguir os padrões da comunidade.

Já em relação ao nexo causal, a autora salientou que há nexo de causalidade entre o ato ilícito praticado pela requerida consistente na má qualidade dos serviços prestados e o suposto dano sofrido.

No caso dos autos, a requerida apenas afirmou que o nexo causal não restou demonstrado, contudo não provou a sua ruptura, sendo que deixou de demonstrar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro na forma do artigo 14, § 3º do CDC, pois, ainda que alegue exercício regular do direito para averiguação de conduta possivelmente violadora às políticas do provedor, tal fato não restou demonstrado nos autos.

Portanto, o nexo causal restou demonstrado no caso em comento, não havendo dúvidas de que o dano sofrido pela autora ocorreu em razão da má prestação dos serviços pelo Réu.

Desta feita, comprovada a prática de ato ilícito, qual seja a má prestação dos serviços pela falha no sistema de segurança do Réu, bem como o nexo causal, resta apurar se a situação narrada nos autos é capaz de ensejar os danos morais pleiteados.

No tocante aos danos morais, tenho que a remoção abrupta ou o impedimento de acesso ou recesso à conta do usuário/consumidor, como é o caso dos autos, certamente, não guarda qualquer relação com a necessária postura perante a legislação consumerista incidente e gera danos morais indenizáveis pela frustração, pelo constrangimento e pelo sentimento de impotência que se manifestam no íntimo da parte autora.

Ante essas observações, reputo como razoável no presente caso dimensionar o dano moral em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Em suma, reputo ter a parte autora, por ausência de prova em contrário, o direito de retomar o acesso a sua conta, sendo a culpa da parte ré na interrupção do serviço, devendo ser indenizada a parte autora pelos danos morais sofridos.

Ante o exposto, nos termos do artigo 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTE** os pedidos formulados na inicial, para: a) **CONFIRMAR** a tutela de urgência concedida à movimentação nº 10, tornando-a definitiva; b) **CONDENAR** a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), com correção monetária (IPCA) a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios mensais nos termos do artigo 406 e seus parágrafos do Código Civil, desde o evento danoso.

Fica a parte ré desde já intimada, nos termos do artigo 52, inciso III, da Lei 9.099/95, de que deverá cumprir a obrigação no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do trânsito em julgado da sentença, sob pena de incidir a multa do artigo 523, §1º, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Sem custas e honorários advocatícios (Lei n. 9.009/95, art. 54).

Submeto este projeto de sentença ao Juiz de direito responsável por este Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação<sup>1</sup>.

**LETICIA DE SOUZA SANTOS Juíza Leiga**

1 “O juiz leigo que tiver dirigido a instrução proferirá sua decisão e imediatamente a submeterá ao juiz togado, que poderá homologá-la, proferir outra em substituição ou, antes de se manifestar, determinar a realização de atos probatórios indispensáveis”.



Poder Judiciário do Estado de Goiás  
**Goiânia - 1ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º**

Processo: 5756106-94.2025.8.09.0051

Requerente:----- Ltda

Requerido(a):Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.

**HOMOLOGAÇÃO**  
(PROJETO DE SENTENÇA)

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo(a) juiz(a) leigo(a), razão pela qual **homologo o projeto de sentença**, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários de advogado, nos termos do art. 55, caput, da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada eletronicamente.

Após o trânsito em julgado, não havendo manifestação das partes no prazo de 15 (quinze) dias , arquivem-se os autos com as devidas baixas.

Intime-se.

**Rinaldo Aparecido Barros**

Juiz de Direito

Supervisor do PROJETO NAJ LEIGOS  
Decreto Judiciário 532/2023

(assinatura digital)