



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de Goiânia
1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis
Gabinete do 1º Juizado Especial Cível e-
mail UPJ: 1upj.juizadoscivgyn@tjgo.jus.br

Processo: 5756106-94.2025.8.09.0051

Promovente: -----

Promovida: Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.

DECISÃO

Trata-se de **pedido de tutela provisória** em **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais**.

Narra a parte promovente que foi surpreendida ao ter sua conta do aplicativo Instagram desabilitada sem aviso prévio ou justificativa.

Alega que entrou em contato com a requerida por e-mail e seguiu todas as recomendações, após não obter resultados entrou com contestação dentro do próprio sistema e que ainda não obteve resposta.

A Promovente pede, a título de tutela provisória, que seja determinado à Promovida a reativação de seu perfil na plataforma do Instagram.

Requer ainda a inversão do ônus da prova.

Decido.

1. Da inversão do ônus da prova.

A relação jurídica de direito material em discussão é regida pela legislação consumerista, sendo que o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor prevê que haverá inversão do ônus da prova, acritério do juiz, quando houver verossimilhança da alegação e hipossuficiência da parte consumidora.

Diante das muitas facetas da vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor deve-se emprestar à hipossuficiência definida em lei um espectro amplo, para atingir não apenas o aspecto econômico, mas também a hipossuficiência técnica e fática.

A **hipossuficiência técnica** se caracteriza pelo desconhecimento da questão em si, ou dificuldade de obtenção de dados periciais.

A **hipossuficiência fática** diz respeito à falta de informações e de controle de tais informações, pois frequentemente o consumidor não tem acesso a documentos e informações dos fatos que cercam a lide.

A **alegação verossímil** é aquela possível, plausível, que parece verdadeira; sendo o critério a ser utilizado pelo juiz, o do senso do homem médio, conforme as regras ordinárias de experiência (cf. determinação do próprio inciso VIII, parte final), para determinar se o fato alegado pelo consumidor é verossímil ou não.

Nas palavras de **Rizzato Nunes**:

“(...) hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto ou do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, de sua distribuição, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”. (Curso de Direito do Consumidor, Saraiva, 2004, pág. 731).

A efetiva desigualdade das partes justifica a inversão do ônus, para que ambas tenham as mesmas oportunidades dentro da lide.

Dessa forma, verifica-se que a Promovida tem maior possibilidade técnica para **demonstrar a existência de relação contratual com a parte promovente** provando a inoccorrência da falha alegada pelo consumidor, ou a ocorrência de qualquer outra causa de exclusão da responsabilidade, a qual reveste-se de natureza eminentemente objetiva e, portanto, independe de culpa.

De posse de todos os elementos presentes nos autos, verifico que os dois requisitos - **verossimilhança das alegações e hipossuficiência da parte Promovente** - estão presentes, portanto **DEFIRO** a inversão o ônus da prova.

2. Da tutela provisória.

A **Tutela Provisória** foi inserida no art. 300 do CPC/2015 com o fim de afastar, dentre outra situação, o perigo de dano que possa ser causado pela morosidade na resolução da causa levada a Juízo.

Vejam os o teor do art. 300, § 2º, do CPC:

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo. (...) **§ 2º** A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia.

É de se observar que o provimento pretendido em tutela provisória de urgência tem que corresponder não apenas ao provimento final, mas também preencher os requisitos obrigatórios que são a probabilidade do direito e do perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

Não há de esquecer ainda que o § 3º, do art. 300, do CPC, prevê que havendo perigo de irreversibilidade a tutela pretendida não poderá ser concedida.

O instituto da tutela provisória é caracterizado por ser um instrumento de ação do Poder Judiciário apto a efetivar, de modo célere e eficaz, a tutela dos direitos no caso concreto, e a sua outorga necessariamente há de gerar razoável convicção dos fatos e juízo de probabilidade da definição jurídica respectiva.

Nada obstante, o restabelecimento do acesso do Promovente à sua conta na plataforma da Promovida é pedido formulado que será analisado, uma vez que o deferimento de tal pedido não extingue o feito.

Ante o exposto, **DEFIRO** a tutela provisória pleiteada a fim de determinar o **restabelecimento do acesso do Promovente à sua conta na plataforma de responsabilidade da Promovida, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária de R\$200,00 (duzentos reais).**

Retire a anotação de prioridade (tutela provisória) gravada nos autos.

Nos Juizados Especiais Cíveis a regra é a isenção de custas, taxas e despesas, conforme disposto no art. 54, *caput*, da Lei 9.099/95. Portanto, deixo para apreciar o pedido de gratuidade de justiça em caso de eventual interposição de Recurso Inominado, improcedência dos Embargos à Execução e/ou condenação em litigância de má-fé (art. 55, parágrafo único, da Lei 9.099/95 c/c art. 81, do CPC).

Proceda o **agendamento de audiência de conciliação virtual**.

Ficam as Partes cientes que a **presença é obrigatória**. A ausência da parte promovente acarretará extinção do processo sem julgamento de mérito e sua condenação em custas (art. 51, I, da Lei 9.099/95 c/c Enunciado 28 do FONAJE), ao passo que a ausência da parte promovida acarretará aplicação dos efeitos da revelia e o julgamento proferido de plano (arts. 20 c/c 18, § 1º, ambos da Lei 9.099/95).

Não serão aceitas justificativas intempestivas para a ausência de quaisquer das Partes à audiência (art. 362, § 1º, do CPC).

Após agendada a audiência de conciliação, **cite-se e intime-se** a parte promovida da **data da audiência**, bem como do prazo para **apresentar contestação**, que será de 15 (quinze) dias e **iniciar-se-á na data da audiência de conciliação**, em caso de não haver autocomposição (art. 335, I, do CPC).

Apresentada a defesa, intime-se a parte promovente para **apresentar impugnação** aos documentos que acompanharão a contestação, no prazo de 10 (dez) dias e **contestação a eventual pedido contraposto**, no prazo de 15 (quinze) dias, seguindo-se a conclusão dos autos para análise e possível julgamento antecipado da lide.

A citação e/ou intimação será efetuada preferencialmente pelo **domicílio eletrônico**, e na ausência desse por **correios/AR**, e caso a parte promovida não seja localizada, cite-a por **Oficial de Justiça e/ou WhatsApp**, conforme o caso.

Fica desde já **indeferida citação via e-mail**, vez que conforme o art. 246 do CPC e o Provimento Conjunto n. 09/2021 do TJGO, esta diligência só é possível em se tratando de pessoas jurídicas de grande porte, sendo opcional para pequenas e microempresas, não existindo previsão quando o destinatário for pessoa física. Ademais, o *caput* do art. 246 do CPC prevê que a citação se fará “por meio dos endereços eletrônicos indicados pelo citando no banco de dados do Poder Judiciário”.

Caso o AR seja devolvido pelos correios com informação de “**Ausente 3x**”, “**Não procurado**”, “**Recusado**” ou “**Endereço insuficiente**” (no último caso tendo dados completos), deverá a UPJ expedir a citação/intimação por Oficial de Justiça (mandado ou carta precatória, conforme o caso), **independente** de nova determinação ou requerimento da parte promovente.

A citação e/ou intimação por mandado/carta precatória ou WhatsApp **prescinde** de novo deferimento pelo juízo.

Não localizada a parte promovida, intime-se a parte promovente para **fornecer endereço atualizado** da parte promovida, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de extinção do processo e arquivamento.

Atentem-se as Partes que este Juízo **APLICA** o Enunciado 13 do FONAJE: “*Nos Juizados Especiais Cíveis, os prazos processuais contam-se da data da intimação ou da ciência do ato respectivo, e não da juntada do comprovante da intimação.*”

Independentemente da forma que se efetivar a citação e/ou intimação, seja por correios/AR, mandado ou meio eletrônico, o prazo iniciar-se-á sempre no dia útil seguinte à intimação/ciência.

Goiânia, data da assinatura no sistema.

Fabíola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui Juíza de Direito
(assinado digitalmente)