



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTA ADÉLIA**  
**FORO DE SANTA ADÉLIA**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL**  
**PRAÇA DR. ADHEMAR DE BARROS, 40, Santa Adélia-SP - CEP**

15950-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1000923-94.2025.8.26.0531**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Irregularidade no atendimento**  
 Requerente:  
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **LUCAS SANTOS CHAGAS**

Vistos.

Relatório dispensado (art. 38 da Lei nº 9.099/95).

**Decido.**

O processo se desenvolveu regularmente, sem a presença de nulidades a serem sanadas.

A relação estabelecida entre o Autor e a Requerida, enquanto fornecedora de serviços de plataforma de mídia social, enquadra-se na definição de relação de consumo, conforme os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e art. 7º, XIII, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), aplicando-se a este feito as normas e princípios consumeristas. Como fornecedora de serviços, a Requerida responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição, nos termos do que dispõe o artigo 14 do CDC. Deste modo, a responsabilidade civil da Requerida, no caso em comento, é de natureza objetiva.

A controvérsia central do presente feito reside na impossibilidade de o Autor, legítimo titular da conta profissional @\_\_\_\_\_, recuperar o acesso ao seu perfil após a perda do número telefônico anteriormente cadastrado para a autenticação em duas etapas.

Diante deste cenário, os argumentos da defesa, no sentido de que não houve invasão da conta por terceiro ou outra violação de segurança, de modo que a falha seria do próprio usuário, são insuficientes para eximir a Requerida de sua responsabilidade, uma vez que o cerne da falha reside na ausência de um mecanismo eficaz e desburocratizado para que o legítimo titular, devidamente identificado por meio de seu e-mail profissional de domínio controlado pela Ordem dos Advogados do Brasil, pudesse reaver o acesso.

A Requerida incorreu em clara falha na prestação do serviço, ao não disponibilizar meios



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTA ADÉLIA**  
**FORO DE SANTA ADÉLIA**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL**  
**PRAÇA DR. ADHEMAR DE BARROS, 40, Santa Adélia-SP - CEP**

15950-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

1000923-94.2025.8.26.0531 - lauda 1

adequados e céleres para o restabelecimento do acesso, mesmo após a comprovação inequívoca da titularidade por diversos meios e mesmo formalização de reclamação junto ao Procon. A manutenção do bloqueio do acesso ao titular, em função da perda de um número telefônico, demonstra um vício de qualidade do serviço (art. 14 do CDC), na medida em que a plataforma demonstrou ser excessivamente rígida e ineficiente em garantir o acesso e a integridade da conta ao seu proprietário.

Acrescenta-se a isso o fato de que a Requerida, ao impedir o acesso do Autor à sua conta, violou igualmente a legislação de regência dos serviços de internet, mais especificamente o artigo 7º, III, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), que assegura ao usuário o direito à inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, o que impõe à plataforma o dever de zelar pela manutenção da segurança e do acesso às contas de seus usuários, mesmo em face de dificuldades técnicas legítimas. A exigência de envio de "dois e-mails seguros" que nunca estiveram vinculados à plataforma, após o Autor ter fornecido seu e-mail profissional, mostra-se como um óbice desarrazoado e excessivo, que prolongou indevidamente a privação de acesso do consumidor.

Assim, resta configurada a responsabilidade da Requerida pela falha na prestação do serviço, o que atrai a aplicação do dever de reparação pelos danos suportados pelo Autor.

Comprovada a ilicitude da conduta e a falha no serviço, a procedência do pedido de Obrigação de Fazer é medida que se impõe, devendo ser determinada a atualização dos dados e o imediato restabelecimento do acesso à conta @\_\_\_\_\_, conforme o pleiteado na exordial.

Comprovada a falha na prestação do serviço, resta analisar a ocorrência do dano moral pleiteado. O dano moral, em sua essência, constitui-se como uma lesão a direitos da personalidade, a bens jurídicos que se encontram na esfera íntima da pessoa, tais como a honra, a imagem, o nome, a intimidade e a vida privada, sendo decorrente da metanorma da dignidade da pessoa humana, princípio fundamental da República Federativa do Brasil, insculpido no artigo 1º, III, da Constituição Federal (CF).

No caso em tela, o dano moral é manifesto, eis que decorre da própria violação a um direito fundamental, que é a privação indevida e prolongada do acesso do Autor à sua ferramenta de trabalho e comunicação profissional. A conta no Instagram, conforme vasta documentação acostada, é utilizada pelo Autor, que é advogado, para o exercício de sua profissão, para a divulgação de conteúdo jurídico e para o contato com clientes, inserindo-se na proteção do livre



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTA ADÉLIA**  
**FORO DE SANTA ADÉLIA**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL**  
**PRAÇA DR. ADHEMAR DE BARROS, 40, Santa Adélia-SP - CEP**

15950-000

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

1000923-94.2025.8.26.0531 - lauda 2

exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, garantido pelo artigo 5º, XIII, da Constituição Federal. A manutenção da inacessibilidade ao perfil, por período considerável, somada à inércia da Requerida em solucionar a questão, mesmo após as tentativas administrativas exaustivas do Autor, configura mais do que mero aborrecimento, caracterizando a frustração e o profundo desrespeito ao tempo e à atividade profissional do consumidor.

A Requerida, ao obrigar o Autor a buscar a tutela jurisdicional para resolver um problema de simples natureza administrativa, deu causa ainda ao chamado "desvio produtivo do consumidor", gerando um desgaste desnecessário e um desperdício de tempo que, no contexto profissional do Autor, é traduzido em prejuízo à sua imagem e à sua credibilidade.

No que concerne à fixação do *quantum* indenizatório, deve-se observar a dupla finalidade da indenização por danos morais: a primeira, de natureza compensatória, visando minorar o sofrimento da vítima; a segunda, de caráter punitivo-pedagógico, a fim de desestimular o ofensor a reincidir na conduta lesiva. Para tanto, é mister a observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ponderando-se a gravidade do fato, a duração da ofensa (mais de três meses), a natureza profissional da conta e a capacidade econômica da Requerida, uma das maiores empresas de tecnologia do mundo.

Considerando os elementos coligidos aos autos, a essencialidade da conta para a atividade profissional do Autor, o tempo de privação do acesso e o descaso da Requerida em solucionar o problema administrativamente, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais mostra-se razoável e proporcional ao dano sofrido, atendendo às funções da responsabilidade civil sem incorrer em enriquecimento sem causa.

Não há sucumbência do autor em tal ponto (Súmula 326 do STJ).

Sobre o valor da condenação por danos morais, o montante deverá ser atualizado com a aplicação exclusiva da taxa SELIC, nos termos do que preceitua o artigo 406 do Código Civil (CC), que engloba tanto os juros de mora quanto a correção monetária, vedando-se a cumulação com qualquer outro índice de correção ou juros. O termo inicial para a incidência da referida taxa é a data do evento danoso (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça), o qual, no caso de falha contínua na prestação do serviço que culmina na privação de acesso, deve ser fixado na data inicial da perda do acesso à conta, ou seja, 14 de março de 2025.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial, resolvendo o mérito na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de:

a) **CONDENAR** a parte ré em Obrigação de Fazer, consistente em promover o imediato



15950-000

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTA ADÉLIA**  
**FORO DE SANTA ADÉLIA**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL**  
**PRAÇA DR. ADHEMAR DE BARROS, 40, Santa Adélia-SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

1000923-94.2025.8.26.0531 - lauda 3

restabelecimento do acesso à conta do Autor no Instagram, de nome de usuário @\_\_\_\_\_, com a devida atualização do número de recuperação para (17) 99684-4403 e do e-mail de segurança para \_\_\_\_\_@adv.oabsp.org.br, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais) até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

b) **CONDENAR** o Requerido a pagar ao Autor a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais. Este valor deverá ser acrescido exclusivamente da taxa SELIC, na forma do artigo 406 do Código Civil, a incidir desde a data do evento danoso (14 de março de 2025).

Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios nesta instância, em conformidade com o disposto no artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, ausentes novas manifestações, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe. **P.R.I.C.**

Santa Adélia, 08 de janeiro de 2026.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1000923-94.2025.8.26.0531 - lauda 4