



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL IV - LAPA

4ª VARA CÍVEL

RUA CLEMENTE ÁLVARES, 100, São Paulo - SP - CEP 05074-050

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

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1010881-07.2023.8.26.0004**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Responsabilidade do Fornecedor**
 Requerente: **Juliana Aparecida Soares**
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Tramitação prioritária
 Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Raphael Garcia Pinto**

Vistos.

Trata-se de *ação de obrigação de fazer* ajuizada por **JULIANA APARECIDA SOARES** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, partes devidamente qualificadas.

Aduz ser titular do perfil "*julimorrss_*" na rede social Instagram. Ocorre que, aos 16/05/2023, sua conta foi invadida por terceiros malfeitores, que aplicaram golpes financeiros em seus seguidores.

Apesar de diversos contatos com a ré, a autora não logrou êxito em recuperar sua conta na referida rede social, que é mantida pela ré.

Requer, assim, em sede de tutela de urgência, o imediato restabelecimento de seu acesso à conta hackeada. No mérito, pugna pelo integral restabelecimento de seu perfil, assegurando a segurança e privacidade de suas informações pessoais. Requer, ainda, a condenação da ré a reparar os danos morais suportados.

Com a inicial (fls. 01/11) – que atribuiu à causa o valor de R\$ 15.000,00 – e sua emenda (fls. 41/43), foram juntados documentos (fls. 12/37 e 44/49).

Concedida a tutela de urgência (fls. 50/51).

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 99/112). Aduz que os serviços fornecidos são seguros e que os fatos relatados pela autora foram praticados por terceiros, sem ingerência ou responsabilidade que lhe possa ser imputável. Relata diversas possibilidade de comprometimento da segurança, inclusive, com falha pela própria usuária (autora). Alega haver culpa exclusiva de terceiro. Rechaça, assim, o pleito de dano moral indenizável e requer a improcedência.

Houve réplica (fls. 117/122).

É o relatório. **FUNDAMENTO E DECIDO.**

Inicialmente, reputo desnecessário a dilação probatória, uma vez que os fatos narrados e a documentação acostada ao processo são suficientes para formar a convicção do juízo. A lide comporta, pois, julgamento antecipado, eis que não há necessidade de dilação probatória, conforme preceitua o artigo 355, I, do CPC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL IV - LAPA

4ª VARA CÍVEL

RUA CLEMENTE ÁLVARES, 100, São Paulo - SP - CEP 05074-050

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

É fato incontroverso que a conta da parte autora no Instagram foi hackeada, o que restou demonstrado pelos documentos juntados.

A relação entre as partes é de consumo, regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, cingindo a controvérsia dos autos acerca de eventual falha na prestação de serviços da requerida. Demais disso, no caso dos autos, é aplicável a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, VIII do CDC. e, assim, a mantenedora do serviço (no caso, Facebook) tem o dever de facilitar a defesa do usuário do serviço.

No caso dos autos, o requerido limitou-se a apresentar defesa desacompanhada de qualquer documento, ou seja, de qualquer elemento de prova da sua alegação de culpa exclusivo do consumidor/requerente, por suposta imprudência em relação à proteção da senha, o que permitiu a invasão por hackers.

Todavia, como retro exposto, o ônus da prova cabia ao requerido e do referido ônus não se desincumbiu, de modo a evidenciar a própria falha do serviço de proteção e segurança da conta, o que deu causa à invasão da conta/perfil da consumidora/autora.

Em caso de falha na prestação de serviço, o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 14 prevê a responsabilização do fornecedor, independentemente da existência de culpa, pelos danos causados ao consumidor. A responsabilidade é objetiva.

Isto porque, a invasão de um perfil na rede social é situação previsível para empresas como a requerida, não se podendo afirmar que houve culpa exclusiva de terceiros, inserindo-se a situação no chamado fortuito interno. E em casos tais, há responsabilidade do prestador de serviço.

Nesse sentido também aponta a jurisprudência:

Prestação de serviços - Rede social - Ação de obrigação de fazer cumulada com pretensão indenizatória - Invasão da conta virtual da autora - Inexistência de dispositivos de segurança hábeis a evitar o acesso por hacker - Falha na prestação de serviço consubstanciada - Responsabilidade objetiva da requerida à luz da legislação consumerista - Excludentes não configuradas - Danos morais devidos - Fixação satisfatória - Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1017849-26.2021.8.26.0068; Relator(a): Vianna Cotrim; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2022; Data de Registro: 13/10/2022)".

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELA AUTORA JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' - PERFIL INVADIDO POR 'HACKER' - FALHA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO À CONTA DA AUTORA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL CLONADO COM PUBLICAÇÕES DESTINADAS AOS CONTATOS OFERECENDO PRODUTOS PARA VENDA EM NOME DA DEMANDANTE, SOLICITANDO PAGAMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00 -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL IV - LAPA

4ª VARA CÍVEL

RUA CLEMENTE ÁLVARES, 100, São Paulo - SP - CEP 05074-050

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

RECURSO NÃO PROVIDO. I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil da autora na rede social Instagram, para praticar golpe, oferecendo produtos a venda em nome da demandante, com solicitação de pagamento via 'pix' e envio de mensagens aos contatos da autora, de modo a acarretar dano moral compensável; II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 10.000,00 serve à compensação pelo dano. (TJSP; Apelação Cível 1017023-64.2022.8.26.0100; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2022; Data de Registro: 07/10/2022)".

Nesta seara, deve-se consignar que a invasão gerou danos morais, haja vista que o usuário ficou privado de acesso ao seu perfil social, além do fato de os invasores terem acesso a terceiros, amigos, familiares e conhecidos, praticando golpes como se a autora fosse, o que extrapola o conceito de meros aborrecimentos e merece indenização pelo dano extrapatrimonial experimentado.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELO AUTOR JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' - PERFIL INVADIDO POR 'HACKER' - FALHA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO À CONTA DO AUTOR - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL CLONADO COM PUBLICAÇÕES DESTINADAS AOS CONTATOS OFERECENDO PRODUTOS PARA VENDA EM NOME DO DEMANDANTE, SOLICITANDO PAGAMENTO VIA 'PIX' - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 - RECURSO PROVIDO. I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil do autor na rede social Instagram, para praticar golpe, oferecendo produtos a venda em nome do demandante, com pagamento do preço pelos contatos do autor, de modo a acarretar dano moral compensável; II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 serve à compensação pelo dano. (TJ-SP -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL IV - LAPA

4ª VARA CÍVEL

RUA CLEMENTE ÁLVARES, 100, São Paulo - SP - CEP 05074-050

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

AC:1003260-02.2021.8.26.0659, Relator: Paulo Celso Ayrosa M. de Andrade, Datade Julgamento: 25/07/2022, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação:25/07/2022)

Assim, em consideração a aspectos como a capacidade econômica das partes, a intensidade e repercussão da ofensa, bem como o propósito didático da penalidade, fixa-se a indenização em R\$ 10.000,00, por entender justa e proporcional ao dano sofrido e seus reflexos, sem provocar enriquecimento indevido.

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE** a pretensão inicial a fim de **CONDENAR** o réu **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** na obrigação de fazer consistente na recuperação da conta/perfil da autor, tornando definitiva a decisão e os efeitos da tutela de urgência. Outrossim, fica o réu condenado o réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e, por conseguinte, julgo extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência e causalidade, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais em favor do Estado, sob pena de inscrição em dívida ativa, além de honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da condenação.

P.R.I.

São Paulo, data da assinatura.

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