



Número: **5000011-74.2023.8.13.0106**

Classe: **[CÍVEL] PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL**

Órgão julgador: **1ª Vara Cível, Criminal e da Infância e da Juventude da Comarca de Cambuí**

Última distribuição : **05/01/2023**

Valor da causa: **R\$ 10.000,00**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
JOYCE GARCIA SALES (AUTOR)	
	JAQUELINE BIANCA SILVA (ADVOGADO) BRUNA APARECIDA MARQUES SILVA (ADVOGADO)
FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA (REQUERIDO(A))	
	CELSO DE FARIA MONTEIRO (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
9790409856	08/05/2023 13:21	<a href="#">Sentença</a>	Sentença



## PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de CAMBUÍ / 1ª Vara Cível, Criminal e da Infância e da Juventude da Comarca de Cambuí

PROCESSO Nº: 5000011-74.2023.8.13.0106

CLASSE: [CÍVEL] PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

ASSUNTO: [Indenização por Dano Moral]

AUTOR: JOYCE GARCIA SALES

REQUERIDO(A): FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Vistos, etc...

**JOYCE GARCIA SALES** na inicial qualificado, por seu advogado, ajuizou a presente **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, também alhures qualificado, alegando em síntese que era titular da conta @joycsalles, vinculada ao e-mail [joycsalles@hotmail.com](mailto:joycsalles@hotmail.com), da qual serviu para realização do cadastro no aplicativo denominado Instagram, mantido pela requerida.

Sustenta que no dia 02.12.2022 a autora teve seu aplicativo invadido por criminosos que enviaram mensagens a familiares, amigos e clientes da requerente que utilizava do referido aplicativo para efetuar negociações e postagens do estabelecimento comercial "Duauto".

Diante disso, requereu a concessão de tutela de urgência e a condenação da requerida ao pagamento de danos morais ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

A decisão de ID 9706717256 deferiu a gratuidade e concedeu a antecipação de tutela.

Devidamente citada, a requerida contestou no ID 9740762833 afirmando que a responsabilidade pela senha cadastrada é da usuária; pugnando pela inexistência do dever de indenizar; requerendo, ao final, a improcedência dos pedidos da inicial pois alega que não há nexo causal entre eventual ação ou omissão da



requerida e os alegados prejuízos sofridos pela autora.

No ID 9764971401 a parte autora impugnou todos os argumentos apresentados pela requerida.

A decisão de ID 9769776260 saneou o feito.

Após, as partes requereram o julgamento antecipado do mérito conforme ID 9770825434/9778933204.

Em seguida, os autos vieram conclusos para sentença.

## **Relatei.**

### **Passo a decidir.**

Trata-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA** de indenização ajuizada por **JOYCE GARCIA SALES** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, objetivando indenização por danos morais.

Não há preliminares nos autos a serem enfrentadas e nem irregularidades a serem sanadas. Assim, urge o conhecimento do mérito.

Do Dano moral:

Pugna a requerente pela condenação do requerido ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00, pois sustenta que teve sua conta social no aplicativo denominado Instagram, invadido por criminosos que enviaram mensagens a familiares, amigos e clientes da requerente, visto que ela utilizava o referido aplicativo para efetuar negociações e postagens do estabelecimento comercial “Duauto”.

Já o requerido alega que adota todos os procedimentos necessários para a segurança dos usuários; que a responsabilidade pela senha cadastrada é da usuária; e que não há nexo causal entre eventual ação ou omissão da requerida e os alegados prejuízos sofridos pela autora.

Pois bem, é incontroverso nos autos a relação de natureza consumerista havida entre a autora e a requerida, enquadrando-se as partes nos conceitos de consumidor e fornecedor, na forma dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 (CDC).

Assim, cuidando os autos de relação de consumo, estabelece o art. 14 do CDC que: *“O fornecedor de serviços 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 e riscos. §1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido (...)”*.

Para se eximir de tal responsabilidade objetiva impõe-se à requerida, como fornecedora de serviços, provar alguma das hipóteses previstas no §3º do referido art. 14 do CDC: *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Desse modo, o ônus de prova se transfere àquela. É dizer, passa a ser sua a obrigação, como fornecedora de serviços, e que responde independentemente de culpa pela reparação de dano causado ao consumidor, por defeitos relativos à prestação de serviços, de provar a existência de alguma causa excludente dessa responsabilidade objetiva: culpa da vítima ou de terceiro.

Na hipótese, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço consiste na obrigação de indenizar decorrente de falha no dever de segurança dos serviços postos em circulação, materializada em uma repercussão externa, atingindo a incolumidade físico-psíquica do consumidor e do seu patrimônio.



Em relação à prestação de serviços, os elementos do dever de indenizar são os seguintes: a) serviço defeituoso; b) dano e c) nexo de causalidade.

Presentes os sobreditos elementos, irrompe-se a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, surgindo, então, a obrigação de indenizar o consumidor, inclusive por dano moral. Não havendo comprovação de quaisquer desses elementos, não há que se cogitar de responsabilidade civil do fornecedor de serviços.

No caso sob julgamento, o serviço defeituoso ficou devidamente evidenciado. É que o substrato probatório demonstra, à saciedade, que a parte autora foi indevidamente privada de utilizar, a sua conta na rede social “Instagram”, mesmo após adotar todos os procedimentos de recuperação de conta exigidos pela requerida.

A requerida, a seu turno, na qualidade de provedora de aplicação que gerencia a rede social “Instagram”, deixou de observar no caso o seu dever de preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas, bem como de assegurar à requerente a liberdade de expressão, comunicação e manifestação do pensamento, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais, a abertura e a colaboração, a livre iniciativa e, ainda, a finalidade social da rede, conforme previsão dos arts. 2º e 3º da Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet).

Da análise dos autos, verifica-se que a conta do Instagram da autora de fato passou a ser utilizada por estelionatários conforme verifica-se no ID 9691987251, que estavam se passando pela autora.

Além disso, após “hackeada” a conta, a requerente não mais conseguiu acesso, razão pela qual entrou em contato com a requerida e, mesmo tendo adotado os procedimentos determinados por esta, não obteve êxito na recuperação de seu perfil social (IDs 9691987050/9691987100/9691987250/9691987100/9691987550/9691987551/9691987251).

Dessa sorte, restou comprovado nos autos que a autora adotou as medidas indicadas pela própria requerida para a recuperação de sua conta em rede social por ela gerenciada, motivo pelo qual não merece guarida a alegação da ocorrência de causa excludente de responsabilidade de culpa exclusiva do consumidor, uma vez que é inequívoco o defeito na prestação dos seus serviços.

O nexo de causalidade decorre da simples constatação de que se a requerida não tivesse falhado na prestação dos serviços, garantindo a efetividade das medidas exigidas para a recuperação de conta em rede social por ela administrada, a requerente não teria sofrido os prejuízos alegados.

Assim, estão provados a falha na prestação de serviços e o nexo de causalidade, restando verificar se os danos morais realmente estão configurados.

O art. 5º, X, da CF/88 prevê que “*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”.

No plano infraconstitucional, o art. 6º, VI, do CDC estabelece, como direito básico do consumidor, “*a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*”.

Como cediço, o dano puramente moral é indenizável, sem condicioná-lo a qualquer prejuízo de ordem material, pois o seu conteúdo reside na violação dos direitos integrantes à personalidade do indivíduo, não encartados no patrimônio em sentido técnico, de modo que a indenização respectiva visa, primordialmente, compensar o dano sofrido pela vítima e desestimular a prática de novas condutas danosas da mesma espécie.

No caso em testilha, entendo que a demora demasiada e injustificada da parte requerida, aliada à dificuldade em recuperar a conta da parte autora, são infortúnios que extrapolam à esfera do mero aborrecimento.



Nesse sentido, vejamos:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - BLOQUEIO DE CONTAS EM REDE SOCIAL- FACEBOOK E INSTAGRAM - IMPUTAÇÃO DE VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO - ÔNUS DA PROVA - ART. 373, II, DO CPC - BLOQUEIO INDEVIDO - UTILIZAÇÃO DAS CONTAS PARA FINS COMERCIAIS - DANOS MORAIS - CARACTERIZAÇÃO - VALOR - ADEQUAÇÃO - JUROS DE MORA - RESPONSABILIDADE CONTRATUAL - TERMO INICIAL - MULTA DIÁRIA - DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO - MANUTENÇÃO- VALOR DAS ASTREINTES - LIMITAÇÃO. A responsabilidade civil exige a comprovação de ato ilícito, dano e nexo de causalidade. **Revela-se indevido bloqueio de contas no facebook e no instagram, de forma injustificada, ausente comprovação de descumprimento dos termos de uso ou de qualquer conduta inadequada por parte do usuário. O bloqueio indevido das contas, utilizadas para fins comerciais, enseja repercussão negativa sobre as atividades profissionais, bem como em detrimento da sua imagem no comércio, perante os seguidores e clientes, o que ultrapassa meros aborrecimentos, caracterizando danos morais. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado considerando o grau da responsabilidade atribuída ao réu, a extensão dos danos sofridos pela vítima, bem como a condição social e econômica do ofendido e do autor da ofensa, atentando-se, também, para os princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade. Diante de condenação em obrigação de fazer, consistente em reativação de contas, é viável a fixação de multa diária no caso de descumprimento, conforme disposto nos art. 497 e 537 do Código de Processo Civil. O valor das astreintes deve se embasar nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, impondo-se limitação temporal ou de valor na fixação, de modo que atenda a sua finalidade coercitiva, evitando, contudo, o enriquecimento indevido da parte contrária.** (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.168283-6/001, Relator(a): Des.(a) Octávio de Almeida Neves, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 29/10/2021, publicação da súmula em 11/11/2021) (g.n.)*

Fixada a premissa de que a indenização por danos morais é devida, cumpre analisar o questionamento relativo ao *quantum* indenizatório, e, nesse contexto, esclareço que doutrina e jurisprudência inclinam-se no sentido de conferir à indenização por danos morais um caráter dúplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima. (PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*, Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1989, p. 67.)

A vítima de lesões a direitos de natureza extrapatrimonial deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofrida, a ser arbitrada segundo as circunstâncias do caso concreto. Não deve ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva.

Desse modo, fiel aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo certo que a requerente restou privada indevidamente da utilização de sua conta em rede social.

Assim, como forma de compensação, sem representar enriquecimento ilícito, e educar o requerido, desestimulando-a de práticas semelhantes, arbitro de indenização por danos morais o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Logo, é procedente o pedido de dano moral.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos da **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA** proposta por **JOYCE GARCIA SALES** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, o que extingo o processo com resolução de mérito, com fulcro no inciso I do artigo 487 do Código de Processo Civil e, em consequência, **CONDENO** o requerido a indenizar a requerente em danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizado monetariamente a partir do evento danoso, e incidido juros moratórios de 1,0% a partir da citação.

Torno em definitiva a tutela concedida no ID 9706717256.

Nos termos da Súmula 326 do STJ, condeno o requerido ao pagamento das custas processuais e



honorários advocatícios que fixo 20 % (vinte por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do § 2º do art.85 do CPC.

Com o trânsito em julgado, archive-se.

P. R. I. C.

Cambuí, 26 de abril de 2023.

***Patrícia Vialli Nicolini***

***Juíza de Direito***

Rua Benedito Luiz de Souza, 61, Loteamento Belo Horizonte, CAMBUÍ - MG - CEP:  
37600-000

