

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0702233-67.2022.8.07.0007

APELANTE(S) FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO(S)

Relator Desembargador ALFEU MACHADO

Acórdão Nº 1719828

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. PERFIL DE INSTAGRAM. INVASÃO DE TERCEIRO. SEGURANÇA DEFEITUOSA. INEFICÁCIA DOS MEIOS DE RECUPERAÇÃO DA CONTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS. FORTUITO INTERNO. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO DEMONSTRADA. OFENSA À IMAGEM DO USUÁRIO. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM COMPENSATÓRIO MANTIDO. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. APELAÇÃO DESPROVIDA. SENTENÇA MANTIDA.

1. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se molda a ré, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, conforme arts. 14 do CDC e 186, 187 e 927 do CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa. Em caso tais, basta a comprovação do liame de causalidade entre o defeito do serviço e o evento danoso experimentado pelo consumidor, cuja responsabilidade somente poderá ser afastada nas hipóteses de caso fortuito/força maior (CC, art.

393), inexistência do defeito (CDC, art. 14, § 3º, I) e culpa exclusiva do ofendido ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º, II).

2. A culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetivado fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). A atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta do fornecedor e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado os riscos inerentes ao exercício da atividade desempenhada pela empresa (art. 14, §3º, II, CDC) (Acórdão 1436008, 07453601020218070001, Relator: ARQUIBALDO CARNEIRO PORTELA, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 5/7/2022, publicado no DJE: 18/7/2022.

Pág.: Sem Página Cadastrada.).

3. A parte requerida (FACEBOOK), por meio de suas redes sociais integradas, está a prestar serviços a seus usuários, os quais detêm a legítima expectativa de que as contas que venham a cadastrar em seus aplicativos não sejam invadidas.
4. O uso indevido da imagem e da rede social do consumidor por terceiros, na tentativa de aplicar golpes, em nome do usuário, em pessoas que integram seu círculo social ou mesmo de terceiros, fere sua imagem perante a sociedade e tem o condão de gerar dano moral.
5. Configurada a falha na prestação dos serviços, uma vez que constatada a fragilidade da segurança da rede social da empresa ré, o que no caso possibilitou a ação de terceiro, que acessou a conta da parte autora sem maiores dificuldades, utilizando do perfil para aplicação de golpes, aliada à constatação da ineficácia dos meios eletrônicos disponibilizados para recuperação do acesso à conta, deve incidir o preceito do art. 14, § 1º, inciso II, do CDC.
6. O montante reparatório a título de danos morais, em qualquer situação, deve ser arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade, ou seja, sem exacerbação dos valores, a fim de não conduzir ao famigerado enriquecimento sem causa, e proporcional ao dano causado. O dano moral do consumidor é pautado pela baliza das funções PREVENTIVAPEDAGÓGICA-REPARADORA-PUNITIVA, estando o montante fixado em consonância com os parâmetros indicados.
7. No caso concreto, tanto em relação à obrigação de fazer quanto ao pedido indenizatório, a distribuição dos encargos da sucumbência segue a regra ordinária, qual seja, a aplicação do princípio da sucumbência, cabendo à parte vencida arcar com as correspondentes verbas devidas na causa, que também se fez necessária para pleitear o restabelecimento da conta do

autor na rede social em tela, situação que, por sua vez, se conforma aos ditames da causalidade.

8. Apelação desprovida. Sentença mantida.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ALFEU MACHADO - Relator, LEONARDO ROSCOE BESSA - 1º Vogal e ARQUIBALDO CARNEIRO - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 29 de Junho de 2023

Desembargador ALFEU MACHADO

Relator

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, contra sentença proferida em ação de obrigação de fazer c/c compensação por danos morais e pedido de tutela antecipada, em que o Juízo da 1ª Vara Cível de Taguatinga julgou procedentes os pedidos, condenando a ré a restabelecer o acesso do autor à conta de Instagram indicada na inicial e a pagar-lhe R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais.

Alega a apelante, em síntese, que oferece serviços seguros aos seus usuários e que **“terceiro invasor obteve acesso à conta do Apelado, sem qualquer responsabilidade, culpa, ou, ainda, vinculação ao Facebook Brasil, que preza por um ambiente digital seguro entre todos os usuários”** (ID 45757825 – p. 4/5), esclarecendo ser da responsabilidade de cada usuário a preservação e o uso adequado de seu login e senha.

Acrescenta que *“na mesma seção da “Central de Ajuda”, o Provedor de Aplicações do Instagram se preocupa em detalhar os*

*procedimentos de segurança, tal como “**autenticação de dois fatores**” (https://help.instagram.com/566810106808145?helpref=page_content), que corresponde a mais um recurso de segurança de senha” (ID 45757825 – p. 7).*

Além disso, discorre sobre a necessidade de que o autor indicasse um e-mail válido e seguro para envio de *link* para procedimento de recuperação, sendo que os endereços eletrônicos apontados pelo autor não foram considerados aptos.

Informou que “*entende-se por e-mail viável para a recuperação de uma conta do Instagram: (i) endereço de e-mail seguro; e (ii) que tal endereço de e-mail **não tenha sido algum dia associado a nenhuma conta no Instagram ou perfil no Facebook**” (ID 45857825 – p. 10).*

Ainda, assevera não caber a condenação compensatória, ante a ausência de ato ilícito praticado por ela, devendo ser considerada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Nesse sentido, argumenta que a perda do acesso se deu por culpa exclusiva do autor e que não se vislumbra a ocorrência de fortuito interno, uma vez que as senhas são cadastradas e manejadas pelos próprios usuários, não tendo sequer conhecimento de seu teor. Assim, aduz não ter incorrido em falha na prestação de serviços, pois não houve a proteção adequada da senha por parte do autor.

Ademais, sustenta que o dano moral, no caso, não pode ser considerado *in re ipsa*, e que o autor não comprovou a sua ocorrência.

Outrossim, se insurge contra o valor fixado a esse título, reputando-o exorbitante.

Por fim, defende que não pode ser condenada ao pagamento dos ônus sucumbenciais, uma vez que não deu causa à propositura da ação.

Requer, pois, a reforma da sentença, a fim de que:

a) **Seja atestado que o Facebook Brasil fornece um ambiente seguro e com ferramentas adequadas aos seus usuários, bem como que a guarda da senha é de responsabilidade do titular da conta, vez que o Instagram não participa do processo de criação, tampouco possui conhecimento do seu teor;**

b) **Seja a ordem de restabelecimento do acesso à conta condicionada à indicação pelo Apelado de e-mail válido e seguro para que seja possível o envio de link de procedimento de recuperação;**

c) **Seja afastada a condenação do Facebook Brasil ao pagamento de indenização por danos morais no utópico valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), uma vez que não houve ato ilícito indenizável, bem como que os fatos reclamados foram imputados exclusivamente a terceiros sem qualquer vinculação a este Apelante.**

d) Caso assim não entenda esta C. Turma, o que se diz apenas para argumentar, de rigor o **reconhecimento da existência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor**, uma vez que o Facebook Brasil não cometeu quaisquer ilícitos capazes de ensejar condenação em indenização por danos morais, nos moldes do artigo 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor (ID 45757825 – p. 22/23).

O apelado apresentou contrarrazões, suscitando o não conhecimento do recurso, por violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que as razões de apelação seriam mera reprodução das peças de defesa já acostadas aos autos e não teriam o condão de impugnar a sentença.

No mais, aponta ser objetiva a responsabilidade da apelante, a qual *“não logra afastá-la sob alegação de negligência do próprio recorrido ou culpa exclusiva de terceiro, sobretudo porque não demonstrou que seus sistemas de segurança são invioláveis ou que o usuário desrespeitou normas de segurança”* (ID 457457836 – p. 4).

Acrescenta que as regras e condutas da apelante deve obedecer aos ditames da Lei nº 13709/2018 (Lei de Proteção de Dados).

Ainda, aduz ter informado dois e-mails diferentes para o envio do link e não ter a apelante demonstrado que critérios são adotados para se considerar seguro um endereço eletrônico.

Ademais, assevera que, no caso, o dano é *in re ipsa*, e que *“resta bem evidenciado o defeito na prestação de serviço, a justificar o pedido indenizatório, aqui modulado pela alta intensidade de dolo do fornecedor que imputa, sem nenhum suporte fático, ter o recorrido se beneficiado de sua própria torpeza”* (ID 45757836 – p. 6), além de ter restado caracterizado o ato ilícito pela ausência do fornecimento da segurança que o consumidor espera em tais serviços. Deduz incidir a teoria do risco proveito.

Outrossim, refuta a alegação de que o valor fixado a título

de compensação por danos morais se mostra exorbitante, devendo ser mantido.

Por fim, rebate a tese da apelante de não ter dado causa à propositura da demanda, pois *“restou demonstrado que houve a invasão na conta social do recorrido, gerida pela recorrente”* e que, *“para tentar restabelecer a sua conta, necessita da intervenção do Judiciário”* (ID 45757836 – p. 8), razão pela qual deve ser condenada ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Pugna, assim, pela manutenção da sentença, pleiteando, ainda, pela condenação da apelante ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

É o relatório.

VOTOS

○ Senhor Desembargador ALFELI MACHADO, Relator

Analiso, em primeiro lugar, a preliminar de não conhecimento do recurso, por suposta ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o artigo 1.010 do CPC, que trata do princípio da dialeticidade, elenca os requisitos a serem cumpridos pela apelação, dentre os quais está a indicação das razões de fato e de direito que justificariam a reforma da sentença impugnada (incisos II e III), sob pena de não conhecimento do recurso, por ausência de regularidade formal.

Assim, não preenche tal pressuposto a apelação cujas razões estão inteiramente dissociadas do que foi decidido pela sentença. É inepto o apelo que deixa de apresentar os fundamentos de fato e de direito ou que os trazem totalmente desconectados da sentença, impedindo a correta verificação dos limites da irresignação.

A exigência de exposição clara e objetiva dos fundamentos de fato e de direito e da apresentação de pedidos coerentes com a pretensão buscada decorre do princípio da dialeticidade que, na interpretação de Luiz Orione Neto, consiste:

(...) na necessidade de que o recorrente exponha os fundamentos de fato e de direito pelos quais está inconformado com a decisão recorrida, bem como decline as razões do pedido de prolação de outra decisão. Portanto, de acordo com esse princípio, o recurso

deverá ser dialético, isto é, discursivo. (...). As razões do recurso são elemento indispensável a que o tribunal, para o qual se dirige, possa julgar o mérito do recurso, ponderando-as em confronto com os motivos da decisão recorrida. A sua falta acarreta o nãoconhecimento. Tendo em vista que o recurso visa, precipuamente, modificar ou anular a decisão considerada injusta ou ilegal, é necessária a apresentação das razões pelas quais se aponta a ilegalidade ou injustiça da referida decisão judicial” (in Recursos Cíveis, 3ª ed., São Paulo: Saraiva, 2009, PP. 199 e 202.)

No caso em análise, não se vislumbra a presença do vício formal a impedir o conhecimento do recurso.

A simples leitura das razões recursais apresentadas pela apelante permite concluir que o objetivo desta é a reforma da decisão, na parte em que se reconheceu a falha na prestação dos serviços fornecidos pela apelante e a condenação ao pagamento da compensação por danos morais, e não se pode dizer que a peça recursal não combate adequadamente a sentença e deduz pedido claro para sua reforma.

Vale ressaltar que o fato de a peça recursal reproduzir o teor das peças de defesa apresentadas anteriormente não necessariamente importará descumprimento do princípio da dialeticidade, pois a questão cinge-se em verificar se as razões possuem aptidão para impugnar e eventualmente modificar a conclusão adotada pelo Julgador.

Assim, presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso. É tempestivo, foi subscrito por advogado devidamente constituído, e o preparo foi regulamente efetuado.

Conforme relatado, trata-se de apelação cível interposta por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, contra sentença proferida em ação de obrigação de fazer c/c compensação por danos morais e pedido de tutela antecipada, em que o Juízo da 1ª Vara Cível de Taguatinga julgou procedentes os pedidos, condenando a ré a restabelecer o acesso do autor à conta de Instagram indicada na inicial e a pagar-lhe R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais.

DA RESPONSABILIDADE DA RÉ

A controvérsia paira sobre a existência ou não de responsabilidade civil da empresa ré, decorrente de falha na prestação de serviço, apta a gerar compensação pelos danos morais que o autor alegou ter sofrido pela utilização fraudulenta de seu perfil pessoal registrado na rede social administrada pela requerida, o que teria gerado privação de utilização da conta invadida, exposição de informações pessoais a terceiros, ofensas a

sua imagem e utilização indevida de seu nome para fins de aplicação de “golpes” contra seus seguidores.

Desde logo, registra-se que a questão deve ser analisada à luz das disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), considerando que “[a] *exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. (...) O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo ‘mediante remuneração’, contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor*” (STJ, REsp n. 1.300.161/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 19/6/2012, DJe de 26/6/2012.).

Nesse viés, a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amolda a ré, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, conforme arts. 14 do CDC e 186, 187 e 927 do CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa, porquanto “*sua ocorrência é irrelevante e sua aferição desnecessária, pois não há interferência na responsabilização*” (in ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 61).

Em casos tais, basta a comprovação do liame de causalidade entre o defeito do serviço e o evento danoso experimentado pelo consumidor, cuja responsabilidade somente poderá ser afastada nas hipóteses de caso fortuito/força maior (CC, art. 393), inexistência do defeito (CDC, art. 14, § 3º, I) e culpa exclusiva do ofendido ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º, II).

Acrescenta-se que o Marco Civil da Internet, estabelecido pela Lei nº 12.965/2014, tem por princípio a proteção da privacidade e dos dados pessoais, na forma da Lei nº 13.709/2018, reconhecendo o acesso à internet como essencial ao exercício da cidadania, garantindo ao usuário os seguintes direitos:

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

IV- não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

V - manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;

VI- informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a

aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;

XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;

XII - acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no caput, tais como aquelas que:

I - impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou

II - em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.”

Além disso, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção

de Dados Pessoais - LGPD) “*dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural*” (art. 1º).

Nesse passo, a referida lei confere ao prestador do serviço a responsabilidade pelo tratamento dos dados do usuário do serviço, *in verbis*:

Art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

§ 1º A autoridade nacional poderá dispor sobre padrões técnicos mínimos para tornar aplicável o disposto no caput deste artigo, considerados a natureza das informações tratadas, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis, assim como os princípios previstos no caput do art. 6º desta Lei.

§ 2º As medidas de que trata o caput deste artigo deverão ser observadas desde a fase de concepção do produto ou do serviço até a sua execução.

Art. 47. Os agentes de tratamento ou qualquer outra pessoa que intervenha em uma das fases do tratamento obriga-se a garantir a segurança da informação prevista nesta Lei em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

Art. 48. O controlador deverá comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

§ 1º A comunicação será feita em prazo razoável, conforme definido pela autoridade nacional, e deverá mencionar, no mínimo:

I - a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;

II - as informações sobre os titulares envolvidos;

III - a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;

IV - os riscos relacionados ao incidente;

V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e

VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

§ 2º A autoridade nacional verificará a gravidade do incidente e poderá, caso necessário para a salvaguarda dos direitos dos titulares, determinar ao controlador a adoção de providências, tais como:

I - ampla divulgação do fato em meios de comunicação; e

II - medidas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente.

§ 3º No juízo de gravidade do incidente, será avaliada eventual comprovação de que foram adotadas medidas técnicas adequadas que tornem os dados pessoais afetados ininteligíveis, no âmbito e nos limites técnicos de seus serviços, para terceiros não autorizados a acessá-los.

Art. 49. Os sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais devem ser estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nesta Lei e às demais normas regulamentares.

No caso, o autor formulou pedido de tutela de urgência em caráter antecedente a fim de que fosse determinado à requerida que restabelecesse o acesso do autor à conta de Instagram indicada na inicial, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar do fornecimento de e-mail para link pelo demandante.

Além do pedido de restabelecimento do acesso à referida conta, o autor também formulou pedido de que a requerida fosse condenada ao pagamento de compensação por danos morais.

Por sua vez, a empresa ré afirmou, em suma, que seria do autor a responsabilidade pela segurança da senha e da conta, deduzindo haver culpa exclusiva do consumidor e de terceiro na invasão de sua conta pessoal por outrem, nos termos do inciso II do § 3.º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor - CDC, acrescentando que adota protocolos de segurança a serem seguidos por todos os usuários, consoante termos de uso e diretrizes da comunidade aceitos por ocasião do registro de cadastramento na rede social.

Nessa esteira, deduziu que o consumidor não teria

adotado adequadas medidas de segurança na administração do perfil, indicadas pela plataforma em seus termos de uso, senão uma possível negligência quanto ao sigilo dos dados de acesso.

Nesse contexto, compulsando a documentação anexada ao feito, não restam dúvidas de que o perfil do autor, registrado no provedor de aplicações Instagram, pertencente à empresa ré, foi invadido por terceiro e por ele mantido por certo lapso temporal, utilizando informações pessoais nele constantes, não só com a finalidade de denegrir sua imagem, mas também para aplicar golpes, em nome do usuário, por meio de simulação de venda de produtos a seus seguidores.

Com efeito, as imagens apresentadas pela parte autora demonstram que o perfil foi utilizado para anunciar produtos à venda, especialmente de criptomoedas.

Também resta verificado que o autor tentou recuperar administrativamente a conta através dos protocolos de recuperação disponibilizados pela plataforma, mas não obteve êxito em razão das alterações feitas pelo invasor em seus dados pessoais.

Diante do insucesso das providências tomadas na via extrajudicial, não havendo o retorno do perfil afetado, o autor buscou tutela judicial volvida ao restabelecimento da conta e a reparação dos danos morais que afirmou ter sofrido.

Nem mesmo com o deferimento da liminar supra mencionada, o consumidor logrou obter a restituição do acesso ao seu perfil registrado no Instagram, valendo ressaltar que a parte não ficou isenta da observância dos termos de uso e das diretrizes da comunidade provida pela ré para essa finalidade.

Conquanto a empresa tenha deduzido a responsabilidade do consumidor na invasão de seu perfil por terceiro, não especificou o que exatamente teria deixado de ser observado nem como o acesso indevido teria ocorrido, tampouco existe elemento probatório a respaldar a alegação, formulada com a finalidade de obstar a presunção da ocorrência de defeito na prestação do serviço.

Registre-se que a culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor).

É dizer, a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe

o nexo causal entre a conduta do fornecedor e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado os riscos inerentes ao exercício da atividade desempenhada pela empresa (art. 14, §3º, II, CDC).

A par disso, pode-se afirmar que ao caso em exame deve ser aplicada a teoria do risco da atividade, que resulta na responsabilidade objetiva do provedor de aplicativo digital na rede mundial de computadores.

Nessa hipótese, a responsabilidade da sociedade empresária apelante somente será afastada se rompido o nexo de causalidade, ou seja, caso comprovada a ausência de dano ou a culpa exclusiva da utente do serviço ou de terceiro, cujo ônus probatório recai sobre o fornecedor (o provedor de aplicativo na rede mundial de computadores), do qual não se desincumbiu.

Vale destacar ser de conhecimento geral que existem agentes criminosos que se utilizam da rede mundial de computadores para invadir sistemas digitais, obter acesso às respectivas contas para se utilizar indevidamente dos dados pessoais dos usuários de serviços digitais, não raras vezes, para aplicação de golpes.

Não se pode perder de vista os diversos casos análogos que vem sendo resolvidos apenas após a judicialização dos problemas, o que denota que a ré não vem cumprindo adequadamente o seu dever de disponibilizar um canal de atendimento efetivo aos usuários.

Os provedores de aplicativo da rede mundial de computadores, como a sociedade empresária apelante, repise-se, são responsáveis pela segurança dos dados dos usuários de serviço, devendo manter um ambiente virtual seguro.

Apesar das medidas informadas pela apelante, isso não foi suficiente para evitar o acesso indevido na conta de rede social em voga, não havendo como atribuir à vítima o resultado lesivo, sobretudo, ante a ausência de elementos probatórios nesse sentido.

Destarte, não comprovada a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (CPC, art. 373, II), ou a sua culpa exclusiva, revela-se insuficiente a mera alegação da recorrida no sentido de que oferece um serviço seguro a seus usuários.

A parte requerida, por meio de suas redes sociais integradas, está a prestar serviços a seus usuários, os quais detêm a legítima expectativa de que as contas que venham a cadastrar não sejam invadidas.

Ainda que eventual invasão se trate de fortuito, trata-se de fenômeno inerente à atividade desenvolvida pela administradora da rede social. Sendo fortuito interno, não exclui o dever de indenizar eventuais danos suportados pelos usuários.

Em verdade, após o acesso indevido da conta do autor na rede social pertencente a empresa ré, ele comunicou o ocorrido à plataforma e diversos familiares e amigos formularam denúncia ao aplicativo, não tendo logrado êxito em efetivar a recuperação da conta, sobretudo porque o invasor já havia tomado completamente a gestão do perfil, de sorte que, em que pese as tentativas nos canais eletrônicos existentes, todas infrutíferas, tão como em diversos outros casos semelhantes que vem se acumulando, a conta permaneceu e permanece ativa, o que também revela a ausência de um canal eficaz para atendimento aos utentes.

Dessa forma, constata-se a desídia da parte ré ao não efetivar o restabelecimento do acesso do autor ao perfil, ou eventual bloqueio deste, o que evidencia a sua culpa, de modo a implicá-la no dever de indenizar eventuais danos experimentados pelo usuário do serviço.

DOS DANOS MORAIS

Finalmente, convém observar que o dano moral, previsto na Constituição Federal (art. 5º, inciso X), revela-se diante da ação ou omissão que, ao atingir a esfera personalíssima do sujeito, provoca injusta dor, sofrimento, vexame ou constrangimento.

Por se tratar de vulneração aos direitos da personalidade, a fixação do dano extrapatrimonial deve representar não só uma compensação à vítima, mas também um desestímulo ao ofensor.

A partir da interpretação do artigo 186 do Código Civil, em apoio à interpretação à norma prevista no art. 6º, VI, do CDC, o dano moral ocorre, em regra, nas circunstâncias em que houver a efetiva violação à esfera jurídica da parte, o que sujeita o fornecedor à efetiva reparação.

No caso em exame, os fatos narrados nos autos demonstram a violação à esfera jurídica incólume do consumidor, o que impõe a condenação do fornecedor à efetiva reparação do dano.

É evidente que o uso indevido da imagem e da rede social do apelado por terceiros, na tentativa de difamá-lo ou de aplicar golpes, em nome do usuário, em pessoas que integram seu círculo social e até mesmo de outros consumidores, que eventualmente acessem o perfil, fere sua imagem perante a sociedade e tem o condão de gerar dano moral.

Para além disso, o acesso de terceiros à rede social do recorrido viola o direito fundamental de sigilo das comunicações.

Em arremate, a situação vivenciada pelo autor, consistente na perda do acesso ao seu “perfil” em rede social, ineficiência dos mecanismos de recuperação da conta, a ponto de resultar na efetiva aplicação de “golpe” em seu nome e eventual prejuízo financeiro a terceiros ultrapassa a esfera do mero aborrecimento, afetando a integridade moral (honra objetiva) da personalidade da parte, o que dá azo à compensação dos correspondentes danos extrapatrimoniais.

Por conseguinte, configurada a falha na prestação dos serviços, uma vez que constatada a fragilidade da segurança da rede social da empresa ré, o que no caso possibilitou a ação de terceiro, que acessou a conta da parte autora sem maiores dificuldades, utilizando do perfil para aplicação de golpes, aliada à constatação da ineficácia dos meios eletrônicos disponibilizados para recuperação do acesso à conta, deve incidir o preceito do art. 14, § 1º, inciso II, do CDC.

DO QUANTUM COMPENSATÓRIO

A respeito do *quantum* fixado, devem ser atendidos os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo que o valor não favoreça o enriquecimento sem causa da vítima, nem seja ínfimo a ponto de servir como estímulo ao cometimento dessa sorte de ilícito.

De acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a compensação do dano moral tem a finalidade de punir e alertar o ofensor a fim de que passe a proceder com maior cautela em situações semelhantes (efeitos sancionador e pedagógico), sem, contudo, ensejar o enriquecimento sem causa do ofendido.

Em relação ao *quantum* fixado, entendo razoável o arbitramento da compensação moral devida no valor estipulado pelo Juízo *a quo*, de R\$ 3.000,00 (três mil reais), quantia essa suficiente para responder pelo gravame sofrido, bem sopesando as circunstâncias do caso concreto, a capacidade econômica das partes, a extensão e gravidade do dano e o caráter punitivo-pedagógico da medida, sem perder de vista o princípio da proporcionalidade.

Nessa linha:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. CONTA EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS (HACKER) DE CONTA DE USUÁRIO EM REDE SOCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS (ART. 14, CDC). FORTUITO INTERNO (TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE). INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RESTABELECIMENTO DA CONTA. DANOS MORAIS. QUANTUM. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA.

- 1. O caso dos autos envolve questão de responsabilidade civil em que se afigura necessária a identificação de eventual defeito na prestação dos serviços, uma vez sujeita a relação jurídica às regras de proteção ao Código de Defesa do Consumidor (artigo 14, CDC), bem como a observância, pela prestadora de serviços, das regras sobre o uso da internet no país (Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet).*
- 2. As provas coligidas apontam que a autora se utiliza do seu perfil na rede social para finalidades comerciais, bem como demonstram a possibilidade de prejuízo em virtude de sua inativação. Restou comprovado, também, que não houve violação, por parte da demandante, aos termos de uso e à política de privacidade da rede social, razão pela qual, diante do insucesso do retorno do perfil pela via administrativa, se fez necessária a busca pela tutela jurisdicional, direcionada ao restabelecimento da conta.*
- 3. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços é objetiva, conforme arts. 14 do CDC e 186, 187 e 927 do CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa. A culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). Nesse viés, a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta do fornecedor e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado aos riscos inerentes ao exercício da atividade desempenhada pela empresa (art. 14, §3º, II, CDC).*
- 4. No que concerne ao dano extrapatrimonial, verifica-se que, no caso concreto, a situação vivenciada pela autora ultrapassa a esfera do mero aborrecimento a ponto de afetar a integridade moral (honra objetiva) da personalidade da parte requerente. Em relação ao quantum, deve-se manter a estimativa razoavelmente fixada (R\$ 3.000,00), uma vez que guardou correspondência com o gravame sofrido, além de sopesar as circunstâncias do fato, a capacidade econômica das partes, a extensão e gravidade do dano, bem como o caráter punitivo-pedagógico da medida, tudo, com esteio no princípio da proporcionalidade.*

5. Apelo conhecido e desprovido. Honorários recursais fixados.

(Acórdão 1436008, 07453601020218070001, Relator: ARQUIBALDO CARNEIRO PORTELA, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 5/7/2022, publicado no DJE: 18/7/2022. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

APELAÇÃO CÍVEL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PLATAFORMA FACEBOOK. PERFIL DO USUÁRIO. INVASÃO DE TERCEIRO. FALHA NA SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE. SERVIÇO. RESTABELECIMENTO. FALHA VERIFICADA. OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR. MULTA DIÁRIA. POSSIBILIDADE. PERDAS E DANOS. CONVERSÃO. DANO MORAL. CONFIGURADO.

- 1. A apelação terá efeito suspensivo, nos termos do art. 1.012, caput, do Código de Processo Civil. A sentença que confirma, tutela provisória produzirá efeitos imediatamente após a sua publicação. A concessão de efeito suspensivo poderá ocorrer quando demonstrada a probabilidade de provimento do recurso ou risco de dano grave ou de difícil reparação em hipóteses previstas em lei.*
- 2. A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor. Cabe ao fornecedor reparar pelos danos sofridos pelo consumidor, independente de culpa, quando verificada a falha na prestação do serviço.*
- 3. As astreintes devem servir como forma de persuadir o devedor ao cumprimento da obrigação. O fracasso no cumprimento da obrigação, seja por ato voluntário e doloso ou seja por justa causa, possibilita a conversão da obrigação em perdas e danos.*
- 4. O prejuízo imaterial é uma decorrência da violação do direito da personalidade ou da prática do ato ilícito. Comprovada a ofensa está demonstrado o dano moral.*
- 5. A reparação por dano moral consiste na condenação monetária do ofensor com a finalidade de reparar a vítima, punir o infrator e prevenir fatos semelhantes que provocam insegurança jurídica.*
- 6. Dano moral mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto.*
- 7. Apelação desprovida.*

(Acórdão 1663567, 07052756420218070006, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANNA, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 8/2/2023, publicado no DJE: 1/3/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

DOS ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA

De resto, a recuperação da conta do autor era perfeitamente possível de ser resolvida pela via administrativa, bastando que a empresa ré tivesse fornecido meios eletrônicos eficientes para efetivação da medida a pedido do próprio usuário, até que pudesse examinar as ocorrências, tal como ela noticiou em sua defesa, evitando a judicialização da questão, aliás, como vem ocorrendo consideravelmente.

Caso houvesse eficiência nos mecanismos de recuperação da conta de usuário apresentados pela ré, possivelmente, o perfil seria recuperado sem maiores danos ao consumidor.

Vale ressaltar que a requerida não explicitou de que forma um dos e-mails fornecidos pelo autor não cumpriria as exigências para ser considerado apto e, em relação ao outro endereço eletrônico indicado pelo autor, não se pronunciou.

Assim, no caso concreto, tanto em relação à obrigação de fazer quanto ao pedido indenizatório, a distribuição dos encargos da sucumbência segue a regra ordinária, qual seja, a aplicação do princípio da sucumbência, cabendo à parte vencida arcar com as correspondentes verbas devidas na causa, que até o presente momento, inclusive, não possibilitaram o restabelecimento da conta do autor na rede social em tela, situação que, por sua vez, se conforma aos ditames da causalidade.

Ainda que assim não fosse, percebe-se que o objeto principal da lide era a recuperação da conta e a indenização pelos danos experimentados. Destarte, mesmo que não houvesse como atribuir a qualquer das partes a responsabilidade pela instauração do pedido liminar de fornecimento de dados – informações pessoais referentes ao próprio requerente – haveria que se concluir pela sucumbência mínima do autor, a remeter para a ré a integralidade das verbas sucumbenciais.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo intacta a sentença.

Em atenção ao art. 85, § 11, do CPC, majoro para 12% (doze por cento) os honorários advocatícios a que foi condenada a apelante em 1º grau.

É como voto.

o Senhor Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA, 1º Vogal
relator

o Senhor Desembargador ARQUIBALDO CARNEIRO, 2º Vogal
relator

DECISÃO

CONHECIDO. DESPROVIDO. UN?NIME.

Assinado eletronicamente por: ALFEN GONZAGA MACHADO



/06/2023 18:28:42
2023 18:28:42

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento: 48446753
48446753



23062918284232000000046

IMPRIMIR

GERAR PDF