



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 -TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1013148-66.2023.8.26.0451**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**
 Requerente: -----
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**
Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, com pedido de concessão de tutela de urgência, que ----- move contra **INSTAGRAM/FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Dispensado o relatório, com fundamento no art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil (CPC), já que as provas documentais encartadas aos autos são suficientes à formação do convencimento deste Juízo, sendo, portanto, impertinente e desnecessária a dilação probatória.

A ação é parcialmente procedente.

A controvérsia diz respeito, em síntese, à responsabilidade da requerida diante dos danos causados à autora em razão da suspensão de acesso ao seu usuário na rede social Instagram, por meio da qual realiza atividade comercial, bem como à obrigação da ré em restabelecer seu acesso.

A autora narra, em síntese, que realiza comércio varejista no ramo de artigos usados e que quase todas suas vendas acontecem por meio



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 -TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100

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

do Instagram, inclusive durante transmissões ao vivo (*lives*) que costuma realizar semanalmente, sendo reconhecida em todo país.

Recentemente a autora foi surpreendida, com a retirada de seu perfil no Instagram do ar, pela empresa promovida sem qualquer justificativa e/ou motivo. Alega que em nenhum momento violou quaisquer termos de uso ou agiu de forma antiética que pudesse justificar seu cancelamento.

Apesar dos contatos feitos com o suporte da requerida, não foi apresentada justificativa sobre o ocorrido e a conta permaneceu desativada, acarretando prejuízos financeiros e aos negócios que se encontravam em andamento.

Assim, requereu a condenação da requerida na obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso a sua conta e a indenização pelos danos sofridos.

Dos fatos narrados, é patente a incidência do Código de Defesa do Consumidor em consonância com o art. 3º, do CDC.

A empresa requerida, por sua vez, apresentou contestação (fls. 90/127) e, em síntese, sustentou que a conta @----- foi desativada em razão de violações aos Termos de Uso e às Diretrizes da Comunidade do serviço Instagram, por violação a direitos resguardados de terceiros, ao compartilhar conteúdos que violavam propriedade intelectual, especialmente falsificação.

No âmbito das relações de consumo, a boa-fé objetiva e a probidade têm especial relevo, sobretudo na valoração das expectativas depositadas pelo consumidor, de forma que o fornecedor se obriga na prestação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 -TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

do produto ou serviço ofertado.

Embora a requerida alegue em contestação suposta violação aos termos de usuário pela autora, o fez genericamente, sem especificar quais condutas teriam incorrido na violação das normas do aplicativo, tampouco demonstrando, por qualquer meio probatório, a suposta violação, ônus que lhe incumbia.

Em outras palavras, cabia ao demandado demonstrar de forma clara qual conduta da autora acarretou o bloqueio de sua conta, em observância ao dever de informação positiva e do princípio da transparência.

Assim, ausente a comprovação de que teria havido violação por parte do autor quanto aos Termos de Uso do Facebook, mostra-se abusivo o seu bloqueio.

Ademais, a requerida, apesar de intimada, não indicou qual publicação ou postagem da autora foi considerada conduta inapropriada e em desacordo com os termos de uso da plataforma.

Portanto, de rigor a condenação da ré na obrigação de fazer consistente em adotar as providências cabíveis à realização do procedimento de recuperação da conta e do usuário do autor junto à plataforma da ré.

Por fim, entendo devida a indenização por danos morais.

É fato que as redes sociais, atualmente, desempenham papel extremamente relevante na vida da maioria das pessoas e que o ocorrido foi capaz de gerar danos ao autor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 - TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Em resumo, não há como afastar o fato de que o consumidor, no caso em tela, experimentou sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. A propósito:

Prestação de serviços indenizatória de danos materiais e morais - Invasão de perfil na rede social Instagram com tentativa de aplicação de golpes em seguidores do perfil - Alegação de oferecimento de mecanismo de segurança que não foi capaz de coibir a ação fraudulenta - Falha na prestação de serviços - Culpa exclusiva da autora não demonstrada - Risco da atividade Ferramentas de recuperação da conta que foram ineficazes - Autora que se viu obrigada a pagar quantia ao hacker/sequestrador para obter o acesso a sua conta de volta Dano material que deve ser ressarcido pelo réu, que deveria impedir a invasão da conta - Dano moral configurado - Valor da indenização bem fixado - Recurso improvido (TJSP, Apelação Cível nº 1013090-94.2021.8.26.0625, Relator: Des. VIANNA COTRIM Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado, v.u., j, 11.07.2022).

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INVASÃO DE PERFIL DE REDE SOCIAL (INSTAGRAM) POR HACKERS. USO DO NOME E IMAGEM DA AUTORA PARA APLICAÇÃO DE GOLPES NOS SEGUIDORES. APLICAÇÃO DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CAUSAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADAS. DANO MORAL CARACTERIZADO. - RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP, Apelação Cível nº 1000824-23.2021.8.26.0125, Relator: Des. EDGARD ROSA, Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, v.u., j, 30.05.2022)

No arbitramento do valor da condenação, a indenização

1013148-66.2023.8.26.0451 - lauda 4



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 -TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100

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

deve ser fixada em consonância com o seu caráter punitivo ao ofensor e compensatório ao ofendido, de modo a prevenir reincidência da conduta, tendo como parâmetro a capacidade econômica do causador do dano.

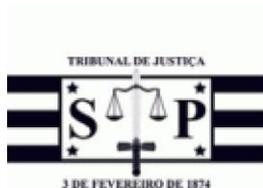
Assim, razoável fixar-se a indenização por danos morais não no valor sugerido, mas no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”*.¹

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente ação que ----- move contra **INSTAGRAM/FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, o que o faço para **condenar** a ré na **obrigação de fazer** consistente em adotar as providências cabíveis à realização do procedimento de recuperação da conta e do usuário do autor junto à plataforma da ré, com todos os dados preservados desde o dia do cancelamento, no prazo de 5 dias úteis a contar da intimação desta sentença, sob pena da multa cominatória de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia de descumprimento, até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Também **condeno** a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), **a título de indenização por danos morais**, corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir do presente arbitramento (Tabela Prática TJSP).

Fica desde já autorizada a conversão da obrigação em perdas e danos, correspondendo ao limite do valor fixado às *astreintes*, no caso

¹ STJ. REsp. nº 318379-MG. Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20/09/01.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 -TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

1013148-66.2023.8.26.0451 - lauda 5

de descumprimento ou impossibilidade de cumprimento, diante do que já foi aventado em contestação pela requerida acerca de prazos internos da plataforma.

Declaro extinta a fase de conhecimento, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Custas e honorários indevidos, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.C.

Piracicaba, 12 de abril de 2024.

LUIZ AUGUSTO BARRICHELO NETO
Juiz de Direito

Prs/GABLA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PIRACICABA
FORO DE PIRACICABA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA BERNARDINO DE CAMPOS, Nº: 55 - SALA 03 -TÉRREO,
Piracicaba-SP - CEP 13419-100

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

1013148-66.2023.8.26.0451 - lauda 6