



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
1º Juizado Especial Cível da Comarca de Rio Branco

**Autos n.º** 0707318-07.2022.8.01.0070  
**Classe** Procedimento do Juizado Especial Cível  
**Reclamante** -----  
**Reclamado** Instagram (Facebook Serviços On Line do Brasil)

### Sentença

Ante o requerimento expresso das partes (p. 73), passo ao julgamento antecipado da lide.

Trata-se de ação interposta por ----- em face de **Instagram (Facebook Serviços On-line do Brasil)**. A reclamante alega, em síntese, que é detentora de conta na plataforma da reclamada onde realizava postagens de atividades pessoais e profissional.

Aduz a autora que no dia 05/07/2022, teve seu perfil invadido por ação de hackers que passaram a publicar anúncios para pedir dinheiro a seus seguidores.

Relata ainda que tentou, junto à reclamada, retirar a referida conta do ar ou recuperar o seu perfil, não sendo possível a recuperação da conta.

Em contestação, o requerido sustenta que eventual invasão na conta da requerente não decorre de culpa do Facebook e/ou Instagram, pois a plataforma oferece diversas ferramentas para proteção e/ou restabelecimento da conta.

Relatado o essencial. Decido.

A relação jurídica das partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor que, em seu artigo 14, caput, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas de serviços.

Inicialmente, observo ser fato incontroverso que a conta da autora foi invadida e que os invasores passaram a realizar postagens com anúncios fraudulentos.

Importante ressaltar que a mera indicação de medidas de segurança a serem adotadas pelos usuários não é suficiente para caracterizar culpa exclusiva do usuário pela invasão em seu perfil no aplicativo fornecido pela parte requerida.

Outrossim, a parte requerida não comprovou a culpa exclusiva da requerente ou de terceiro fraudador, como lhe incumbia (artigo 373, II, do CPC), necessário se faz reconhecer a responsabilidade da requerida pela invasão da conta da requerente.

No tocante a configuração dos danos morais, por sua vez, merece acolhimento, tendo em vista que a autora teve sua conta invadida e exposta por criminosos, os quais, além de acessarem seus dados pessoais e profissionais, utilizaram-se da conta da

1

Endereço: Av. Paulo L. de Moura Leite, 878 - Cidade da Justiça (68)99983-3285-whats, 1º piso, Loteamento Portal da Amazônia - CEP 69915-777, Fone: (68) 3211-5509, Rio Branco-AC - E-mail: jeciv1rb@tjac.jus.br - Mod. 500076 - Autos n.º 0707318-07.2022.8.01.0070



autora para praticar ações fraudulentas e até pedindo dinheiro em seu nome, prejudicando sua imagem, gerando desgaste emocional e preocupação com a possibilidade de eventualmente algum de seus seguidores pudesse acreditar nas postagens realizadas, de modo que configurado, sim, o alegado dano moral, o qual decorre da falha de segurança da requerida em evitar situações como a vivenciada pela autora.

Desse modo, com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e considerando os dissabores gerados do evento em relação à parte autora; a situação patrimonial das partes; a necessidade de se compensar o contratempo para o usuário, e, de outro, reprimir a ré, inclusive, impondo-lhe conteúdo pedagógico/preventivo, evitando-se outras práticas desse porte, fixo a indenização por dano moral perseguida no valor de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, nos termos dos incisos VI e VII do artigo 6º e art. 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor, que contemplam a sua efetiva prevenção e reparação.

Ante o exposto, com fundamento na Lei 9.099/95 (LJE), Lei 8.078/90 (CDC) **JULGO PROCEDENTES** os pedidos elencados na inicial pela reclamante ----- para **CONDENAR** a parte reclamada **Instagram Facebook Serviços Online do Brasil** ao pagamento do valor de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, com a incidência de juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir da prolação da sentença. **CONDENO, ainda, a empresa reclamada na obrigação de fazer para que devolva o acesso ao perfil da parte autora no prazo de 05 (cinco) dias** contados da sua intimação pessoal, sob pena de multa diária de R\$ 150,00, já estipulada no comando liminar. Por fim, com fulcro no artigo 487, inciso I, do CPC, declaro resolvido o processo com análise e apreciação do mérito.

Após 15 (quinze) dias contados do trânsito em julgado desta decisão, em não havendo o cumprimento integral da obrigação de pagar, haverá incidência de multa nos termos do art. 523, §1º do NCPD.

Intime-se pessoalmente a demandada acerca da obrigação de fazer imposta.

Sem custas e honorários (art. 55, da Lei nº 9.099/95). P.R.I.A.

Rio Branco-(AC), 22 de abril de 2024.

**Lilian Deise Braga Paiva**  
**Juíza de Direito**