



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
2ª V CÍVEL E COMERCIAL DE SALVADOR

Processo: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL n. 8079569-61.2021.8.05.0001
Órgão Julgador: 2ª V CÍVEL E COMERCIAL DE SALVADOR
AUTOR: ATACADAO CENTRO SUL LTDA.
Advogado(s): ADRIANO CARVALHO AHRINGSMANN (OAB:0016335/BA)
REU: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
Advogado(s): CELSO DE FARIA MONTEIRO (OAB:0036272/BA)

SENTENÇA

Busca a parte autora a recuperação de sua conta na rede social Instagram, que sustenta ter sido *hackeada*, e o bloqueio de conta falsa em seu nome, por pessoa desconhecida, que se faz passar por esta junto ao público.

Relata a inicial que o autor, supermercado, criou conta comercial na rede social Instagram, com nome de usuário @atacadaocentrosul, utilizando o seguinte endereço de e-mail de acesso: faleconosco@centro-sul.com. Até 27/07/2021, possuía em torno de 75 mil e a conta era administrada por prepostos do autor, acessada basicamente por três dispositivos: computador Windows, dispositivos móveis Iphone e Samsung A20.

Afirma que em 27/07/2021, por volta das 13:46 h, o autor recebeu e-mail informando que a “notificação por dois fatores” da conta havia sido ativada. Na sequência foi encaminhado novo e-mail, desta vez de “redefinição de senha”, o que não foi respondido pelo autor. Por fim, narra que as 13:48 h, foi encaminhado terceiro e-mail, informando novo acesso à conta, por dispositivo desconhecido, Huawei SNE-LX1 - Chrome Mobile - São Paulo, SP, Brazil.

Depois destes fatos, os gerenciadores da conta tentaram acessá-la, sem, contudo, obter sucesso, como também não foram bem-sucedidas as tentativas de recuperação de senha. Nesse meio tempo que o autor perdeu acesso a sua conta, o *hacker* promoveu uma série de atos, como



a exclusão de todas as fotos postadas e a realização de postagens nos stories.

Sustenta que a conta está atualmente bloqueada e que foi criada outra conta, falsa, se passando pela empresa autora, com o usuário: @atacadão.centrosul(url:https://instagram.com/atacadao.centrosul?utm_medium=copy_link), ofertando promoções inexistentes em nome do mercado.

Diante destes fatos, requer liminarmente seja determinado à ré que proceda ao bloqueio imediato da conta @atacadaocentrosul e devolva/passe o domínio para o autor, que é o real possuidor e criador da conta, nas mesmas condições de antes de ser hackeada, com a imposição de multa diária. Requer também seja determinado ao réu que proceda ao bloqueio e exclusão imediata da conta @atacadão.centrosul, que vem sendo utilizada por terceira pessoa, também com imposição de multa diária. Por fim, requer seja determinada a quebra e informação dos IP'S e e-mail's relacionados ou que movimentaram as contas.

Pleiteia seja confirmada a medida liminar e seja a ré condenada ao pagamento de indenização de R\$6.000,00 por dia de falta de acesso à conta, pelos danos causados à imagem da autora.

Deferida a medida liminar.

A ré, em defesa, aduz que fornece serviço seguro ao usuário e que é responsabilidade deste a senha de acesso à conta. Sustenta que se terceiro teve acesso à conta da autora, o fato não ocorreu por sua responsabilidade, cabendo ao usuário respeitar as regras estabelecidas para utilização do serviço. Afirma que o usuário é informado de como deixar a conta segura e que cabe a ele resguardar a senha usada para acesso à conta.

Assevera que para a recuperação da conta é preciso que a autora cumpra os passos informados pelo Instagram e proceda à finalização do procedimento de recuperação da conta @atacadaocentrosul e que procedeu à desabilitação da conta denominada "@atacadão.centrosul", em cumprimento à ordem judicial.

Sustenta que é preciso que a ordem judicial indique a URL específica para exclusão de



material ilegal, nos termos da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Afirma que cumpriu a decisão judicial, mas que é necessário que a ordem judicial indique a URL para que a ré seja compelida a tornar indisponível determinado material e que a decisão se referiu a conta, não a conteúdo.

Afirma que também cumpriu a decisão na parte que determina o fornecimento de dados como IP'S e e-mail's relacionados que movimentaram as contas @atacadaocentrosul e @atacado.centrosul e que as informações estão protegidas por sigilo.

Aduz que não deve ser acolhido o pedido de indenização, porque não há ato ilícito imputado a ré, sendo o evento causado por terceiro e por culpa do próprio usuário. Sustenta que somente pode ser responsabilizada se descumprir ordem judicial específica de remoção e que não há prova do dano, o que é necessário, por se tratar de pessoa jurídica.

A ré informou a interposição de agravo em relação à decisão liminar, sendo deferido ao efeito suspensivo. Depois, foi requerida a desistência do recurso, conforme documentação juntada pela ré.

A autora se manifestou em réplica.

A autora junta várias petições, informado o descumprimento da decisão judicial, ao passo que a ré insiste que a cumpriu e que a demandante necessita realizar o procedimento indicado para recuperar sua conta. Diante do impasse, foi preferida a seguinte decisão: *“A parte autora diz que a liminar ainda não foi integralmente cumprida porque os links fornecidos pelo réu para recuperação da conta expiram antes de concluído o processo. Diz ainda que a recuperação está obstada porque a segunda etapa de confirmação da senha é encaminhada para o endereço eletrônico do terceiro que se apossou da conta. Requer seja considerado o e-mail repecuracao.senha@centrosul.com para a segunda etapa de verificação e o telefone 71 99243-1758. A alteração indicada pela parte autora é necessária para que se efetive a recuperação da conta, já que de outra forma, o link é redirecionado para quem hackeou a conta. Intime-se a parte ré para, no prazo de dois dias, providenciar a recuperação da conta da autora e o cumprimento da decisão judicial observando as informações que constam nas petições juntadas aos autos, em especial na petição de fls. 60 e na réplica. Em defesa, a ré sustenta responsabilidade exclusiva da autora e diz que não tem culpa em relação ao evento. Incumbe-lhe, portanto, o ônus probatório, nos termos do artigo 373, II, do CPC. Intimem-se as partes para dizer se possuem provas a produzir, em 15 dias, especificando-as.”*



A ré não requereu a produção de outras provas e a autora disse ter documentos a juntar, mas não o fez. A decisão liminar foi cumprida.

É o relatório.

São duas as questões postas pela autora: 1) a devolução de sua conta no Instagram (@atacadaocentrosul), por ela mesmo criada para incremento da atividade econômica que desenvolve e 2) o bloqueio de uma segunda conta, esta falsa, que se utiliza de seus símbolos.

Em relação ao primeiro ponto, é incontroverso que o perfil da autora (@atacadaocentrosul) foi apropriado por terceira pessoa, que coibiu o acesso da demandante (mercado) à rede social por meio de seu perfil oficial.

É certo que as redes sociais são importantes ferramentas de comunicação com o público e são utilizadas para divulgação de produtos e de serviços, para marketing, propaganda, análise de mercado e afins. A conta da empresa autora é utilizada para fins comerciais, sendo inegável que o bloqueio de acesso causa danos e pode reverberar em dano material.

Está claro, do mesmo modo, que a intervenção da ré para que a conta da autora seja recuperada é necessária, pois terceira pessoa se apropriou do perfil e a autora, detentora da conta, não consegue acesso.

Não deve ser acolhida a tese de culpa da vítima – a ré deve prover os meios para garantir a segurança de seus perfis, assegurando que terceiras pessoas não tenham acesso indevido a contas pessoais. Fora isso, não há evidência alguma de que a autora tenha responsabilidade em relação ao evento; note-se que o ônus probatório, no caso, é da ré, como explicitado na decisão que saneou o feito.



O fornecimento de segurança aos usuários, a garantia de que seus perfis não serão “invadidos” por terceiros é circunstância intrínseca ao serviço prestado pela ré, de modo que é responsável pela apropriação indevida do perfil, como ocorreu no caso presente.

Deste modo, em relação a esta questão, é devida compensação financeira por danos morais. A imagem da autora está atrelada à rede social, com número significativo de seguidores, perfil que foi apropriado por terceira pessoa, que, por seu turno, efetuou o bloqueio da conta e a remoção da rede social.

É inconteste que a ré deve assegurar aos usuários do serviço os meios e manter as contas seguras e sem a interveniência de terceiros. Na hipótese, em que pese sustentar a culpa da vítima, atribuindo a esta negligência em relação aos dados pessoais, em especial à senha, não há prova neste sentido. Competia à demandada demonstrar que não houve falha nos sistemas de segurança e que a apropriação indevida do perfil @atacadãocentrosul por terceira pessoa ocorreu por responsabilidade da ofendida, prova que não foi feita.

Neste sentido: (...) 6. Consta dos autos que a parte autora e empresária e administradora da conta no Instagram denominada “@inphantil”, criada no ano de 2015 e utilizada como vitrine dos produtos que comercializa (mobiliários infantis), possuindo mais de 42 mil seguidores. A autora foi surpreendida pela ação de hackers que invadiram sua conta no dia 06/08/2020, com alteração da foto do perfil, posts apagados e inacessibilidade da conta. A autora, ao entrar em contato com o Instagram, foi comunicada que o perfil foi excluído, bem como poderia levar meses para se tentar recuperar a conta. 7. No caso concreto, a questão controvertida cinge-se na responsabilidade da ré quanto a segurança da conta oferecida ao usuário pela plataforma. De acordo com o art. 14, § 1.º, da Lei n.º 8.078/90, o serviço prestado pela parte ré é defeituoso, pois não fornece a segurança que dele se pode esperar. 8. A parte ré, com a finalidade de auferir lucros, implantou sistema eletrônico (simplesmente senhas) para manutenção da conta do Instagram e Facebook, sem a devida segurança, já que não impossibilitou a ação de terceiros fraudadores que usurparam o acesso da conta da parte autora. Fato é que a ré age de forma negligente ao deixar de manter um sistema que impeça a invasão por hackers, como ocorreu no caso em apreço. 9. A ré não se desincumbiu de comprovar que a autora deixou de seguir os protocolos de segurança exigidos pela ré, tampouco comprovou a culpa exclusiva da parte autora para o acesso de terceiro. Desse modo, não comprovada a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte requerente (CPC, art. 373, inciso II) ou de ato de sua culpa exclusiva, revela-se insuficiente a mera alegação de que oferece um serviço seguro aos usuários. 10. Dessa forma, correta a sentença que determinou a ré que restabeleça a conta da autora nas mesmas condições antes da conta ser hackeada. Quanto à alegação de ser impossível tal obrigação, a ré também não comprovou que não é possível restabelecer a conta tal



como determinado, devendo eventual impossibilidade de cumprir a obrigação ser comprovada quando do cumprimento da sentença, hipótese em que poderá ser convertida em perdas e danos, a serem fixados pelo e. juízo de origem. 11. No que concerne ao dano extrapatrimonial, ainda que o mero inadimplemento contratual, isoladamente considerado, não se mostre suficiente à configuração do dano moral, no caso concreto, a situação vivenciada (perda do acesso ao perfil em rede social da requerida; ineficiência dos mecanismos de recuperação da conta de usuário) ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e constitui afronta aos atributos da personalidade, a subsidiar a pretendida reparação (CF, art. 5º, V e X). (...) (Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ARNALDO CORRÊA SILVA - Relator, GEILZA FATIMA CAVALCANTI DINIZ - 1º Vogal e JOÃO LUIS FISCHER DIAS - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz JOÃO LUIS FISCHER DIAS, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas. Brasília (DF), 30 de Abril de 2021).

Neste contexto, é devida a reparação pleiteada. A compensação por dano moral à pessoa jurídica é cabível quando demonstrado que a reputação e a imagem restaram abaladas com a conduta impugnada, o que está claro no caso presente, ante a apropriação indevida da conta do Instagram.

Arbitro a reparação em R\$15.000,00, por não se configurar a quantia valor exorbitante ou fora da possibilidade econômica da ré, prestando-se, de outro lado, a propiciar compensação ao dano à imagem da autora experimentado.

Em relação ao segundo pedido (exclusão do perfil falso), o demandante busca a proteção de seus símbolos e imagem, que o identificam no mercado consumidor, elementos que formam o *trade dress* e encontram proteção nas normas que coíbem a concorrência desleal. "O conjunto-imagem (*trade dress*) é a soma de elementos visuais e sensitivos que traduzem uma forma peculiar e suficientemente distintiva, vinculando-se à sua identidade visual, de apresentação do bem no mercado consumidor. Não se confunde com a patente, o desenho industrial ou a marca, apesar de poder ser constituído por elementos passíveis de registro, a exemplo da composição de embalagens por marca e desenho industrial. 3. Embora não disciplinado na Lei n. 9.279/1996, o conjunto-imagem de bens e produtos é passível de proteção judicial quando a utilização de conjunto similar resulte em ato de concorrência desleal, em razão de confusão ou associação com bens e produtos concorrentes (art. 209 da LPI)" (REsp 1353451 / MG RECURSO ESPECIAL 2012/0239555-2 Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE (1150) Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento 19/09/2017 Data da Publicação/Fonte DJe 28/09/2017).



Não é permitido o uso do conjunto visual desenvolvido por empresa e que se presta a identificá-la no mercado consumidor, realizando a apropriação da imagem formada no mercado. Neste contexto, não reconhecendo o autor a titularidade da conta @atacadão.centrosul, que, por seu turno, usa sua imagem e se faz passar pelo mercado autor, impõe-se o bloqueio da conta.

"O trade dress (conjunto-imagem) é, portanto, a denominação conferida ao conjunto de características visuais que forma a aparência geral de um produto ou serviço. Consoante ensinamento de Denis Borges Barbosa, 'por trade dress podemos entender o conjunto de cores, a forma estética, os elementos que compõem a aparência externa, como o formato ou apresentação de um produto, estabelecimento ou serviço, suscetível de criar a imagem-de-marca de um produto em seu aspecto sensível.' Nesse contexto, à vista da possibilidade de conjuntos-imagem marcantes e bem sucedidos, sobretudo aqueles cujos produtos ou serviços são famosos por seu elevado grau distintivo, serem copiados por imitadores que buscam apropriação indevida desse reconhecimento perante o público consumidor, doutrina e jurisprudência, tanto brasileira como estrangeira, passaram a admitir a tutela jurídica do trade dress". (Voto da Ministra NANCY ANDRIGHI no julgamento do RECURSO ESPECIAL Nº 1.677.787 - SC).

É desta hipótese que trata o segundo ponto do caso em julgamento. Não é facultado a qualquer pessoa se utilizar do conjunto visual desenvolvido para um bem por outrem, comercializando produto ou serviços semelhantes e apropriando-se da imagem formada no mercado. A prática configura concorrência desleal, por ser passível de causar confusão nos consumidores, que são induzidos a concluir – pela similitude de elementos visuais – que se trata de um mesmo produto.

Deste modo, o fato de não haver marca registrada junto ao INPI não impede a proteção do trade dress, ou seja, dos elementos visuais que distinguem o produto ou o serviço posto no mercado.

Por oportuno, transcreve-se o seguinte julgado:

Recurso Repetitivo Tema 950. Processo REsp 1527232 / SP RECURSO ESPECIAL 2015/0053558-7 Relator(a) Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO (1140) Órgão Julgador S2 - SEGUNDA SEÇÃO Data do Julgamento 13/12/2017 Data da Publicação/Fonte DJe 05/02/2018 Ementa RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. CONCORRÊNCIA DESLEAL. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL. TRADE DRESS. CONJUNTO-IMAGEM. ELEMENTOS DISTINTIVOS. PROTEÇÃO LEGAL CONFERIDA PELA TEORIA DA



CONCORRÊNCIA DESLEAL. REGISTRO DE MARCA. TEMA DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL, DE ATRIBUIÇÃO ADMINISTRATIVA DE AUTARQUIA FEDERAL. DETERMINAÇÃO DE ABSTENÇÃO, POR PARTE DO PRÓPRIO TITULAR, DO USO DE SUA MARCA REGISTRADA. CONECTÁRIO LÓGICO DA INFIRMAÇÃO DA HIGIEZ DO ATO ADMINISTRATIVO. COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA JUSTIÇA FEDERAL.

1. A tese a ser firmada, para efeito do art. 1.036 do CPC/2015 (art. 543-C do CPC/1973), é a seguinte: As questões acerca do trade dress (conjunto-imagem) dos produtos, concorrência desleal e outras demandas afins, por não envolver registro no INPI e cuidando de ação judicial entre particulares, é inequivocamente de competência da justiça estadual, já que não afeta interesse institucional da autarquia federal. No entanto, compete à Justiça Federal, em ação de nulidade de registro de marca, com a participação do INPI, impor ao titular a abstenção do uso, inclusive no tocante à tutela provisória.

2. No caso concreto, dá-se parcial provimento ao recurso interposto por SS Industrial S.A. e SS Comércio de Cosméticos e Produtos de Higiene Pessoal Ltda., remetendo à Quarta Turma do STJ, para prosseguir-se no julgamento do recurso manejado por Indústria e Comércio de Cosméticos Natura Ltda. e Natura Cosméticos S.A.

A proteção do trade dress, portanto, tem como desiderato a proteção do mercado de consumo, pois a vedação da utilização indevida do conjunto- imagem de um bem visa a evitar a confusão dos consumidores e o desvio ilícito de clientela, prática que se configura em concorrência desleal.

O artigo 4º, VI, do CDC, preceitua que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores.

Neste contexto, a prática denunciada pela autora configura-se conduta ilícita, sendo, pois, legítima a pretensão de excluir os perfis que tem potencialidade de causar confusão ao consumidor e desviar a clientela, com evidente dano material.

É certo que a Constituição Federal protege os princípios da liberdade de expressão, da



livre manifestação do pensamento e da informação. Só que, como qualquer outro princípio constitucional, ele não é absoluto. Relativiza-se quando em confronto com outro princípio, o que faz incidir o postulado da proporcionalidade. Em determinado caso concreto, diante das circunstâncias fáticas postas, prevalecerá um princípio em prejuízo de outro.

Assim, a Constituição Federal, no artigo 5o, XXIX, dispõe que a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País. Os incisos IV e V do artigo 170 da CF, por seu turno, estabelecem que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: livre concorrência e defesa do consumidor.

Deste modo, ao lado das liberdades há a proteção do consumidor e a concorrência livre, o que não comporta a prática desleal. Na mesma medida em que as liberdades são amplas, é assegurada a proteção ao consumidor e à livre concorrência. Nenhum princípio é absoluto; todos podem ceder à vista de um outro princípio que, diante do caso concreto, proteja interesse jurídico preponderante.

A liberdade de expressão e de manifestação do pensamento, portanto, não prevalecem em caso de abuso do exercício desses direitos, hipótese que se configura, em razão da prática de concorrência desleal.

É importante destacar o artigo 2º, V, da Lei 12.965/2014: a disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor. Nesta seara, não pode ser tolerado o uso de rede social para a prática ilegal de captação de clientes, mediante a prática de concorrência desleal. Os perfis impugnados pelo autor, pois, devem ser excluídos, pois servem de meio à prática ilícita, violadora da ordem econômica e atentatória ao direito de livre escolha do consumidor.

A exclusão, portanto, deve ser do perfil, e não de conteúdo específico divulgado (imagens e vídeos). A própria conta do Instagram apresenta signos que visam a atrapalhar o consumidor, promovendo a prática de concorrência desleal. Não há, do mesmo modo, precisão em indicar, neste caso particular, a URL específica, já que o parágrafo primeiro do artigo 19 da Lei 12.965/2014, estabelece que a ordem judicial a identificação clara e específica do conteúdo



apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

Desta maneira, basta a identificação da conta que se pretende seja excluída, o que está claro na peça inicial – o autor identifica os perfis e está evidente o que se pretende excluir, não havendo risco de confusão.

O autor especificou o perfil, precedido de @, o que basta para a exclusão, pois no Instagram é o meio de se identificar as contas para o usuário comum. Há, pois, identificação clara e precisa do perfil que deve ser excluído.

Em face das razões expostas, julgo procedente o pedido e confirmo integralmente a medida liminar e determino à ré que proceda à remoção/bloqueio/exclusão integral do perfil @atacadão.centrosul, da rede social Instagram e que devolva ou passe o domínio da conta @atacadãocentrosul para a autora, possibilitando o pleno acesso à conta (@atacadãocentrosul) nas mesmas condições de antes de ser *hackeada* e apropriada por terceira pessoa; determino ainda que a ré se abstenha de comunicar ao(s) usuário(s) do Instagram identificado(s) acerca dos requerimentos formulados nesta ação e dos termos desta demanda; defiro o pedido de segredo de justiça em relação a esta ação; determino seja determinada a quebra e informação dos IP'S e e-mail's relacionados ou que movimentaram as contas, no último mês, contados da data da propositura da ação.

Condeno à ré ao pagamento de R\$15.000,00 pelos danos morais experimentados, corrigidos do arbitramento e acrescidos de juros de 1% ao mês contados da data do evento (apropriação indevida da conta). Condeno a ré ao pagamento das custas do processo e dos honorários de advogado do autor, no percentual de 10% do valor da condenação.

Intimem-se.

SALVADOR - REGIÃO METROPOLITANA/BA, 3 de novembro de 2021.

