



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003401

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000840-75.2022.8.26.0275, da Comarca de Itaporanga, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CAMILE CAROLINE DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente) E JOÃO CASALI.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000840-75.2022.8.26.0275

Apelante : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..
Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 129).
Apelado : Camile Caroline da Silva (Justiça Gratuita).
Advogado : Junieber Ramos dos Santos (Fls: 20).

Comarca: Itaporanga

Voto nº 20113

ig

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão da conta da autora, na rede social Instagram, por terceiros. Sentença de parcial procedência. **Inconformismo do réu.** Invasão incontroversa. Ausência de qualquer prova de que a autora teria contribuído para o fato alegado. Falha na prestação de serviço verificada. Danos morais configurados. Autora que teve a sua honra abalada. *Quantum* indenizatório. Análise do caso concreto. Manutenção do valor da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a autora sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Trata-se apelação interposta pelo réu (fls. 163/175) contra a r. sentença que julgou a ação parcialmente procedente, confirmando a liminar concedida, para condenar a requerida: *a) a interromper os acessos de todos os dispositivos vinculados à conta “@camile746” e promover alteração dos dados cadastrais, dados de acesso e recuperação de senha, de modo à devolver a conta à titular; b) ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser atualizado a partir da data da presente sentença e até efetivo pagamento (Súmula nº 362, do Superior Tribunal de Justiça), acrescidos de juros moratórios legais de 1% ao mês a contar do evento danoso (Julho/2022 fl. 32) (Súmula nº 54, do Superior Tribunal de Justiça).*

Diante do resultado, ante a sucumbência mínima da autora, condenou o réu arcará com as custas e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o proveito econômico obtido (fls. 152/159).

Irresignado, **o réu aduz** que não houve defeito/falha na prestação de serviço ofertado e que oferece serviços seguros, inclusive com ferramentas de segurança de privacidade. Sustenta que o ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do Provedor, e que, *in casu*, deve ser reconhecida a excludente de responsabilidade, nos termos do artigo 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor, por culpa exclusiva da própria apelada, que negligenciou a proteção de sua conta, bem como do terceiro invasor. Destarte, argumenta incabível a indenização por danos morais, uma vez que não demonstrados os prejuízos sofridos. Defende, ainda, a inaplicabilidade da sucumbência, em razão do princípio da causalidade, já que não deu causa a ação. Requer a reforma da r. sentença, para afastar a condenação por danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado a título de danos morais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 178/188.

É O RELATÓRIO.

O recurso não deve ser provido.

Denota-se dos autos que em 04/07/2022 a parte autora alega que a sua conta junto à rede social *Instagram* foi “hackeada”, sendo os seus dados usados por criminosos, que se passaram por ela, aplicando golpes nos seguidores em seu perfil nesta rede social.

Constitui fato incontroverso que a apelada mantém conta na rede social Instagram, com finalidade pessoal, sendo indubitoso, ademais, que sua conta foi invadida por terceiros, impedindo os acessos da legítima usuária, sendo ainda praticados golpes (fls. 30/58).

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como, por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Essa responsabilidade, somente será afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim, cabia ao réu provar a culpa exclusiva da autora, prova que não produziu, inexistindo nos autos qualquer indício de que a parte autora tenha contribuído para a invasão de sua conta.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil da usuária.

Se houve invasão da conta, mostraram-se falhos os serviços fornecidos pela empresa ré e, portanto, deve ela responder pelos prejuízos sofridos pela autora em razão da deficiência de seus serviços.

Destarte, configurada a falha na prestação de serviço.

Em relação ao dano moral, restou evidenciado a sua ocorrência no caso concreto, passível de indenização, posto que os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pela autora, ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano.

Ainda, o *quantum* indenizatório fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) se mostra adequado para compensar os danos morais sofridos pela autora sem caracterizar enriquecimento sem causa e está em consonância com o valor usualmente fixado por esta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora – Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o

nome e a imagem da Autora para fins ilícitos – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela demandada. Acolhimento do pedido de obrigação de fazer que se impunha, uma vez que comprovado que a ré tinha condições de fazer a singela conferência da idade constante no documento apresentado pela autora desde 21/7/2022, mas manteve o injusto bloqueio das contas corporativas até a data em que houve cumprimento da tutela de urgência concedida. Dano moral caracterizado, mormente considerando que se trata de único meio de comunicação utilizado pela empresa autora com seus milhares de seguidores. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1077794-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023)

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, e, coadunando com os precedentes desta Câmara, reputo que o valor adequado para a reparação moral no presente caso deve ser mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), observada a correção monetária e juros de mora nos termos da r. sentença, em relação aos quais não houve apelação, até 29/08/24, sendo que a partir de 30/08/24 deverá observado o IPCA para a correção monetária e a Taxa Selic deduzido o IPCA para os juros de mora, em atendimento aos termos da Lei 14.905/24.

Em face do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento da ação.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial,

considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ANA MARIA BALDY
Relatora