Registro: 2025.0000218794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117226-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LARISSA MACHADO DOS SANTOS OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 7 de março de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32500

APELAÇÃO Nº 1117226-63.2024.8.26.0100

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: LARISSA MACHADO DOS SANTOS OLIVEIRA

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ: ANDRÉ AUGUSTO SALVADOR BEZERRA

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTAGRAM. CONTA INVADIDA E "HACKEADA" POR CRIMINOSOS. *Invasores acessaram a conta da autora junto à plataforma do Instagram e passaram a divulgar investimentos falsos, na tentativa de lesar terceiros. Autora perdeu acesso à conta. Letargia do FACEBOOK, mesmo diante das reclamações administrativas. Sentença de procedência determinando a recuperação da conta e condenando o réu no pagamento de indenização por dano moral, fixada em R$ 10.000,00. Inconformismo do réu.* ***FORTUITO INTERNO.*** *Aplicação do CDC à casuística. Autora que percebeu a invasão de sua conta e notificou o réu, que não apresentou solução. Obrigação de fazer mantida.* ***DANOS MORAIS****. Ocorrência. Situação que superou o mero dissabor. A autora foi tolhida do uso de redes sociais. Perfil utilizado profissionalmente para divulgação de produtos. Angústia diante da inércia do apelante. Permaneceu sem acesso ao perfil por aproximadamente 4 (quatro) meses. Os contratempos daí advindos não podem ser imputados como meros transtornos. Conta utilizada pelos criminosos para lesar terceiros. Manutenção do valor indenizatório.* ***SUCUMBÊNCIA.*** *Condenação devida a cargo exclusivamente do réu. Majoração.* ***RECURSO IMPROVIDO.***

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 116/119, cujo relatório adoto, que julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial, confirmando a r. decisão liminar pela qual se determinou o restabelecimento do acesso da autora à conta do "Instagram" e

condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R$ 10.000,00, com os acréscimos legais.

Em razão da sucumbência, condenou o demandado ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, sustenta o apelante, em síntese, que o *Instagram* possui políticas de segurança e suporte ao usuário. Alega que é responsabilidade do usuário o uso de senha para acesso à conta registrada, não se podendo presumir que o ocorrido se deu por falha de segurança. A conclusão razoável ao caso é pela culpa exclusiva de terceiro. Pede afastamento da condenação indenizatória, por inexistência de ato ilícito ou, subsidiariamente, redução do montante fixado a título de indenização por danos morais. Busca a reforma da r. sentença com a condenação exclusiva da autora nas verbas de sucumbência.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com contrarrazões a fls. 145/149.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

LARISSA MACHADO DOS SANTOS OLIVEIRA ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. alegando, em síntese, que seu perfil na rede social *Instagram* (@essenciadifiorisp), o qual utiliza para divulgação de seu negócio, foi invadido e *hackeado* por criminosos, que se passaram pela autora para aplicar “golpes” em terceiros, em 18 de abril de 2024.

A demandante entrou em contato com o réu buscando solucionar

o problema, em diversas oportunidades e por diversos meios, porém, não obteve sucesso.

Daí o ajuizamento desta demanda, pela qual pleiteou a recuperação da conta e a indenização pelos danos extrapatrimoniais que experimentou.

Na origem, os pedidos foram julgados procedentes, na forma como relatado, dando azo à interposição do presente recurso.

É certo que a demanda se submete aos preceitos normativos da legislação de consumo, pois, dados os conceitos legais (artigos 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor), a apelada se caracteriza como consumidora, ao passo que o apelante é considerado fornecedor, para todos os efeitos.

Pois bem. A apelada narrou que teve sua conta do *Instagram* invadida por criminosos, que alteraram a senha e o e-mail de cadastro. Ato seguinte, passaram a divulgar investimentos falsos, na tentativa de aplicar "golpes" em terceiros. Registrou boletim de ocorrência e entrou em contato com o apelante, mas o *Facebook* não apresentou solução.

A apelada é usuária dos serviços prestados com abrangência mundial, utilizando-se de *login* e senha. O dever de segurança é inerente à atividade do apelante, que deve evitar o acesso por terceiros. Assim, a invasão praticada se trata de fortuito interno, inapto a romper o nexo de causalidade.

No mais, imperioso destacar os arts. 7º, incisos I e XIII, da Lei n. 12.965/ 2014 (Marco Civil da Internet):

> ***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;

(...)

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

Assim, ficou demonstrado que o apelante não conferiu ao sistema a segurança necessária a fim de evitar o acesso por terceiros. Ainda, manteve-se inerte por longo período diante das reclamações que lhe foram endereçadas pela usuária. Por outro lado, o apelante não demonstrou que a apelada tenha divulgado ou compartilhado seu *login* e senha com terceiros. Dessa forma, o capítulo da r. sentença concernente à obrigação de fazer não merece reparo.

O apelante também se volta contra a condenação por indenização por danos morais.

De fato, tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*.

O descumprimento de cláusulas contratuais no caso concreto, todavia, superou os limites do mero aborrecimento, na medida em que a autora foi tolhida do acesso de suas redes sociais e teve seu perfil utilizado por criminosos para a práticas de crimes cibernéticos.

Permaneceu sem acesso ao perfil, utilizado para fins profissionais, por aproximadamente 4 (quatro) meses, e só conseguiu recuperar a

conta após o ajuizamento desta demanda. Enquanto isso, os criminosos tentavam lesar terceiros.

Os contratempos daí advindos, reconhecida a demora na solução do réu após notificação da autora para recuperação de sua conta, não podem ser imputados como meros transtornos, devendo ser reparado o dano causado.

No que tange ao *quantum debeatur*, não resta dúvida de que a sanção imposta pelo dano moral tem duplo caráter, quais sejam, o ressarcitório e o punitivo.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu[1]. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido da falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Vale dizer, a difícil tarefa de quantificar o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e de certa forma desestimule o causador desse mal, a reincidir, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

Considerando esses parâmetros e levando-se em consideração as peculiaridades do caso, entendo que o montante arbitrado em primeiro grau é adequado, de maneira que a r. sentença deve ser mantida.

Por fim, insurge-se o réu contra a distribuição do ônus da sucumbência.

A recuperação da conta da apelada exigiu intervenção judicial.

[1] Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62.

Conforme constou, apesar das reclamações no âmbito administrativo, o apelante se manteve em estado de letargia. Nada a prover neste aspecto, portanto.

Haja vista a ausência de êxito no recurso, majoro os honorários devidos pelo apelante para 20%, nos termos doa art. 85, §11, CPC.

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ROSANGELA TELLES
Relatora