



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279232

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000169-11.2024.8.26.0072, da Comarca de Bebedouro, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado ATLAS BEBEDOURO VEÍCULO E PEÇAS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 24 de março de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 4.675

Apelação nº 1000169-11.2024.8.26.0072

Comarca: Bebedouro (1ª Vara)

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (ré)

Apelada: Atlas Bebedouro Veículos e Peças Ltda (autora)

Juiz(a) prolator(a): Neyton Fantoni Júnior

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTA NA REDE SOCIAL FACEBOOK INVADIDA POR TERCEIRO. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS MANTIDO. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.

1. Ação julgada procedente.
2. Inconformismo da ré não acolhido.
3. Acesso indevido de terceiros na conta mantida pela autora. Falta de adoção pela ré de medidas necessárias para fazer cessar a conduta ilícita de terceiros, assim como disponibilizar ao usuário os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta.
4. Dano moral configurado. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. Observância dos Princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade.
5. Danos materiais comprovados pela autora. Valor investido em anúncios pagos que foi subtraído pelo hacker.
6. Recurso da ré desprovido. Sentença mantida.

Apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 317/325, integrada a fls. 369/370, cujo relatório adoto, que julgou procedente ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos materiais e morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Pelo exposto, julgo procedentes os pedidos para: a) consolidar os efeitos e tornar definitiva a liminar deferida a fls. 108/109, nos seus exatos termos;

b) condenar a ré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (“Facebook Brasil”) ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 11.000,00 (cf. comprovantes de fls. 87 e 88), com atualização monetária da data do evento lesivo (11.11.2023 - cf. informado na petição inicial a fls. 3, quinto parágrafo), até a data da efetiva liquidação, acrescido de juros moratórios contados da citação (art. 405 do Código Civil), observando-se a Tabela Prática do Tribunal de Justiça; c) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral fixado em R\$ 5.000,00, valor que deverá ser atualizado a partir da data da sentença (arbitramento) até efetiva liquidação, de acordo com a Tabela Prática do TJSP, com incidência de juros de mora a partir da citação (responsabilidade contratual). Arcará a ré com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o montante atualizado da condenação, já considerada a incidência da Súmula 326 do STJ no tocante ao redimensionamento da indenização por danos morais”.

Recurso da ré sustentando a licitude de sua conduta, amparada nos termos de serviço e padrões da comunidade. Alega que o perfil da ré foi desativado por violar os termos de uso da plataforma. Alega responsabilidade do usuário pelo conteúdo das publicações. Expõe que os serviços oferecidos pela plataforma são seguros e ausência de culpa pelo ocorrido. Impugna a ocorrência de danos morais, e alternativamente, pede a redução do montante indenizatório. Alega que os danos materiais foram fixados em valor exorbitante, comportando redução. Requer também a redução da verba honorária de sucumbência. (fls. 337/366 e 373/381).

Contrarrazões a fls. 385/397.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 367/368).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. ***Voto pela confirmação da r. sentença*** de fls. 317/325, integrada a fls. 369/370, porque o nobre magistrado deu adequada solução à lide.

2. ***Responsabilidade da ré pela segurança da conta:***

2.1. É fato incontroverso que a conta da autora mantida no *Facebook* foi *invadida* por terceiros, ficando sem possibilidade de acesso e administração dos anúncios já pagos, sofrendo ainda a perda dos valores investidos, que foram usurpados pelo hacker.

2.2. A relação havida entre as partes é regida pelo *Código de Defesa do Consumidor*, que prevê a facilitação de defesa dos direitos dos consumidores, com a inversão do ônus da prova (art. 6º, Inc. VIII do CDC).

Desta forma, era da ré o ônus de provar fato impeditivo, desconstitutivo ou modificativo do direito da autora (art. 373, II CPC), *mas* dele não se desincumbiu. Limitou-se a alegar a responsabilidade do usuário, sem nada comprovar nesse sentido. Além do mais, incontroversa a utilização do perfil da autora por terceiros

fraudadores.

2.3. Ao contrário do sustentado pela ré, não se revela lícito pretender se eximir de responsabilidade pelos infortúnios relacionados à segurança de utilização da plataforma digital, até porque a ré responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC.

Assim, em se tratando de responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, desnecessária a demonstração de culpa, bastando a comprovação do prejuízo suportado e o nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano sofrido.

2.4. No caso, a prestação de serviços foi defeituosa ao permitir a invasão por terceiros no perfil da autora, e também por não adotar as medidas necessárias para fazer cessar a conduta ilícita, tampouco disponibilizar ao usuário os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta.

3. Do dano moral:

3.1. No caso dos autos, a autora é usuária de perfil comercial que atua no ramo de venda de veículos no varejo (*Grupo Atlas Chevrolet*), e utiliza a plataforma da ré para expor ofertas, vantagens e condições especiais para a aquisição de automóveis, publicações e anúncios pagos para impulsionar as vendas.

Desta forma, com a perda do acesso ao perfil, ficou obstada de administrar os anúncios pagos, comunicar-se com clientes, proteger os dados compartilhados e evitar a conduta ilícita dos fraudadores, sem que a ré tenha disponibilizado qualquer ferramenta para solução do infortúnio e cessação dos danos.

Ademais, a conta foi invadida por fraudador que se apropriou dos valores investidos em anúncios, colocou o nome e a imagem da autora em risco, o que induz danos morais.

3.2. Como bem pontuado na r. sentença, *“no mais, em relação ao pedido indenizatório inerente aos danos morais, revelou-se antijurídico o comportamento da ré, a atrair a incidência dos arts. 186 e 187 do Código Civil, legitimando a condenação à vista do desvio produtivo do tempo da empresa autora, que precisou disponibilizar funcionária para a tentativa de solução dos problemas aos quais não deu causa, em afronta ao art. 32 do Código de Defesa do Consumidor, a denotar conduta de procrastinação que inviabilizou a rápida e efetiva resolução dos problemas da autora.”* (fls. 322).

3.3. *Valor da indenização:*

Levando em conta a natureza do fato (violação de conta comercial em rede social), as consequências do fato (capaz de implicar em prejuízos, preocupações, dispêndio de tempo e transtornos à atividade e rotina da empresavida, que constituem incômodos superáveis), ***reputo adequada a manutenção da indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00***

(cinco mil reais), que corresponde a pouco mais do que três salários mínimos¹, quantia adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente deste Tribunal:

*“A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. **Gilberto Pinto dos Santos**, 01.09.2005, v.u)*

4. Oportuno destacar que em caso semelhante assim decidiu este Tribunal:

AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. INVASÃO DE CONTA NO FACEBOOK. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. - Pedido de majoração da indenização por danos morais, fixada em R\$ 2.000,00. Conta da autora no Facebook invadida por hacker. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta. Acolhimento. Indenização que deve ser majorada para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.

¹ O que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório, somente para expressar o valor inicial da condenação, porque derivado de arbitramento, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002.

(Apelação Cível nº 1006429-73.2024.8.26.0438; Rel. **Eduardo Gesse**; j. 11.12.24; 28ª Câmara).

5. Danos materiais:

Também não assiste razão à ré quanto à pretendida redução do valor dos danos materiais, pois comprovado pela autora que pagou por anúncios na plataforma no importe de R\$ 11.000,00 (R\$ 6.000,00 – fls. 330 e R\$ 5.000,00 – fls. 87), valores que foram retirados pelo *hacker*, por ocasião da invasão do perfil da autora. Ainda que a ré tenha afirmado que o crédito havia sido devolvido, no valor de R\$ 6.000,00, referido valor foi imediatamente subtraído, *novamente*, pelo mesmo *hacker* (fls. 64).

Dessa forma, à míngua de prova de que o valor foi devolvido à autora, faz jus ao ressarcimento do que investiu na plataforma para anúncios.

6. Verba honorária de sucumbência:

Não se mostra excessiva a verba honorária de sucumbência fixada em 20% sobre o valor atualizado da condenação, sob pena de não remunerar de forma digna os ilustres patronos da autora.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, deixando de *majorar os honorários advocatícios*, nos termos do art. 85, § 11, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC, porque já fixados no percentual máximo previsto.

PAULO ALONSO

Relator