



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000280393**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013732-79.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LARA DE SOUSA VICENTE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

**EDUARDO GESSE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1013732-79.2024.8.26.0005

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Lara de Sousa Vicente (Justiça Gratuita)

Juíza: Vanessa Carolina Fernandes Ferrari

Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível – São Miguel Paulista

Voto **2.839 – tmbc**

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Alegação de ausência de responsabilidade do réu. Não acolhimento. Conta da autora no Instagram invadida por hacker. O conjunto probatório dos autos demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta. Nexó de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Pedido de redução do valor da indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Correta a atribuição do ônus da sucumbência ao réu, que deu causa ao ajuizamento da acção. Sentença reformada em parte.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 119/127), aclarada pela decisão de fls. 158, que julgou procedente a *acção de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência*<sup>1</sup>, ajuizada por **Lara de Sousa Vicente** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para: “a) *Determinar que a parte ré restabeleça o acesso da autora à conta “@vicenttelara”, enviando as respectivas instruções ao e-mail indicado às fls.51, confirmando a tutela antecipada concedida em fls. 42/44.* b) *Condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, que deverão ser pagos em parcela única. O valor será corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde a data da sentença, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e*

<sup>1</sup> Valor da causa: R\$ 10.000,00, em junho de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 05/12/2024.

*com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024). A partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, em relação à correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, em relação aos juros de mora. Pelo princípio da sucumbência, condeno a parte ré no pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação”.*

Na petição inicial, a autora narrou que mantinha perfil na rede social Instagram, identificado como “@vicenttelara”, no qual os seguidores eram circunscritos a conhecidos, amigos e familiares. Sustentou que em 16/02/2024 o referido perfil foi *hackeado*, de modo que começou a ser utilizado por terceiros para a prática golpes, sendo que foram acrescentados milhares de seguidores e utilizados o nome e imagem da autora para a prática de golpes e para oferecer aplicações financeiras fraudulentas. Pontuou que realizou boletim de ocorrência e buscou contato com o réu para sanar a situação, sem sucesso.

Em razão dos fatos narrados, a autora requereu: a recuperação da conta no Instagram e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A decisão de fls. 42/44 deferiu a tutela de urgência, nos seguintes termos: “*DEFIRO a tutela de urgência antecipada para que a ré restabeleça o acesso da autora ao perfil “@vicenttelara”. Para o cumprimento da medida, deverá a parte autora informar à ré conta de e-mail que não seja vinculada a outros perfis em redes sociais, comprovando-se nos autos. Comunicado o endereço de e-mail seguro pela autora, a parte ré deverá enviar os passos necessários para recuperação com segurança do perfil para o endereço de e-mail apresentado, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), comprovando-se nos autos que procedeu ao envio das instruções de recuperação para o e-mail indicado.*

Na contestação, o réu sustentou que o provedor de aplicações do Instagram verificou indícios de comprometimento da conta em questão, obstando o

acesso do terceiro invasor. disse que a invasão não se deu por falha do réu, na medida em que os dados para *login* são de responsabilidade do usuário. Insurgiu-se contra as alegações iniciais e pugnou pela improcedência dos pedidos.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

Nas razões de apelação, o réu requereu o provimento do recurso para o fim de reconhecer a ausência de sua responsabilidade civil pelos fatos narrados na inicial, bem como afastar a incabível condenação indenizatória por danos morais. Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, pediu a redução do seu valor. Por fim, afirmou que não deve arcar com o ônus da sucumbência.

O recurso foi respondido.

### **É o relatório.**

Extrai-se dos autos que a autora identificou a invasão à sua conta por *hackers*, que passaram a divulgar falsos investimentos.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, que configura fortuito interno, não se exclui a responsabilidade do réu, tendo em vista que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõe a explorar no mercado, sendo totalmente previsível esse tipo de atitude por parte de criminosos; daí por que deveria ser evitado.

Certo é que não cumpre ao réu fiscalizar seus usuários quanto ao uso das medidas de segurança; entretanto, não menos correto é que se exige oferta de serviço seguro e eficiente, em especial quando se solicita administrativamente a solução do problema.

Evidente, portanto, a falha na prestação de seus serviços (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), de onde decorre o dever de indenizar. Os *posts* divulgando falsos investimentos em nome da autora já seriam o bastante para

abalar sua credibilidade, em nítida afronta à honra, mas não foi só, ela também sofreu com injusta privação do acesso à sua conta na plataforma, encontrando-se, ainda, ignorado pela empresa. Patente que as aflições que sofreu fogem do mero dissabor do dia a dia, ensejando o pagamento de danos morais.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito à ofendida.

Nesse contexto, tenho que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), arbitrado na origem, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A propósito, segue precedente desta C. Câmara:

*“APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO. Recurso de apelação interposto pela ré que preenche os requisitos previstos no art. 1.010 do Código de Processo Civil, permitindo o seu conhecimento. Invasão de conta em rede social por terceiro (hacker). Falha na prestação de serviço evidenciada, ante a inexistência de dispositivos de segurança capazes de evitar o acesso por invasor, bem como pela impossibilidade de pronta recuperação do acesso à conta no âmbito administrativo, pela legítima usuária. Responsabilidade objetiva da apelante corporificada. Art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Ofensa moral caracterizada. Indenização que comporta redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), a fim de se ajustar às consequências do fato. Deferimento de medida de urgência, confirmada*

*na r. sentença, para determinar à apelante o desbloqueio da conta da apelada, no prazo de vinte e quatro horas, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais). Obrigação já cumprida. Valor das "astreintes" que comporta redução com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Admissibilidade. Recurso da ré provido em parte". (TJSP; Apelação Cível 1134428-87.2023.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024).*

No que se refere aos ônus da sucumbência, devem mesmo ficar a cargo do réu porque, apesar do que alega, deu causa ao ajuizamento da ação, enquanto a autora foi vencedora em suas pretensões.

Posto isso, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantida, no mais, a r. sentença.

Fica mantida a sucumbência tal qual fixada na r. sentença.

**EDUARDO GESSE**

Relator