



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Voto nº 42452

Registro: 2025.0000280407

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1152410-80.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CLAILSON ALVES RIBEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 24 de março de 2025.

CRISTINA ZUCCHI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Apelado: CLAILSON ALVES RIBEIRO

Comarca: São Paulo – F. Central - 3ª Vara Cível

EMENTA:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE PERFIL DE REDE SOCIAL POR HACKER. PROVA DE POSTAGENS COM O INTUITO DE PRATICAR GOLPES EM NOME DO AUTOR. INÉRCIA DA RÉ, MESMO APÓS TER SIDO DEVIDAMENTE INSTADA À REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA E BEM DOSADA MONOCRATICAMENTE. PRECEDENTES DESTES E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS (ART. 85, § 11, DO CPC).

Recurso de apelação improvido.

Trata-se de apelação (fls. 147/159, com preparo às fls. 160/161) interposta contra a r. sentença de fls. 140/144 (da lavra da MMª Juíza Monica Di Stasi), cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação, “*para, confirmando a tutela concedida, condenar o réu a restabelecer de forma definitiva o acesso ao perfil @enzoribeiro_esp ao autor e à indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00, acrescidos de correção monetária (Tabela Prática do TJSP) desde a data do arbitramento, e juros moratórios (1% a.m.) desde a data da citação. Sucumbente, arcará o requerido com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação*”.

Apela a ré sustentando, após exposição dos fatos, a inexistência de falha de prestação de serviços, já que disponibiliza ferramentas para manter seguras as contas de seus usuários. Aduz que o provedor de aplicação do “Instagram” informa os usuários, de forma clara, quais providências devem ser tomadas para se evitar situações como a narrada pelo autor, bem como oferece suporte para a recuperação de contas eventualmente invadidas. Defende que os fatos fogem de sua

ingerência e que não tem qualquer responsabilidade, não se podendo presumir que o ocorrido se deu por falta de segurança. Insiste na culpa exclusiva de terceiro, causa excludente de responsabilidade. Discorre sobre a inocorrência de danos morais indenizáveis e, subsidiariamente, pede a redução da indenização arbitrada a esse título. Pontua que não deu causa ao ajuizamento da ação e, portanto, não merece ser condenado ao pagamento da sucumbência. Pugna pela concessão de efeito suspensivo ao recurso.

O recurso é tempestivo (fls. 146/147), preenchendo as suas necessárias condições de admissibilidade.

Vieram contrarrazões às fls. 165/191, pugnando pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Narra a inicial que o perfil do autor na rede social “Instagram”, administrada pela ré, teria sido objeto de invasão por “hacker”, momento em que passou referida conta a ser utilizada por terceiros para aplicar golpes em seus seguidores. Afirmou que executou todos os procedimentos de recuperação da conta, oferecidos pela plataforma, no entanto, todas as tentativas restaram infrutíferas, evidenciando falha na prestação dos serviços. Pretende, com o ajuizamento da demanda, o desbloqueio e a recuperação da conta invadida, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos (fls. 01/21).

Citada, a ré apresentou defesa, aduzindo essencialmente ausência de responsabilidade pelos alegados danos (fls. 93/112).

A ação foi julgada procedente, sobrevivendo o recurso interposto pela ré.

Pois bem.

No caso ora em estudo, restou incontroversa a invasão da conta por “hacker”, bem como a atuação em referido perfil, com o intuito de aplicar golpes nos seguidores do autor (fls. 31/36). Restaram demonstradas, ainda, a tentativa do autor de acesso ao seu próprio perfil, sem sucesso, bem como envio de denúncia à ré, noticiando a invasão da conta e solicitando providências (fls. 37/46), além do registro

de boletim de ocorrência, relativo aos mesmos fatos (fls. 47/18).

Por outro lado, verificou-se a ausência de qualquer prova quanto à tentativa de efetiva solução do problema por parte da ré. Tampouco demonstrou a requerida eventual entrave técnico para o devido bloqueio e posterior restabelecimento da conta da usuária legítima.

Cumprе anotar que a hipótese em estudo é de responsabilidade objetiva, consoante redação do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, segundo o qual: *haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*”.

Não convencem as alegações da ré quanto à responsabilidade de terceiro, cediço que sequer se produziu qualquer prova neste sentido. Tampouco demonstrou a ré a ausência de falha na prestação de serviço, sendo insuficiente, no ponto, as meras alegações quanto à segurança de sua plataforma. Nesse contexto, emerge cristalina a conclusão no sentido da responsabilidade da ré pelos danos causados, já que não se comprovou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, não se desincumbindo do ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do CPC.

Restou configurado, outrossim, o dano moral.

O autor comprovou ter sido atingido na sua integridade moral, eis que diante da absoluta inércia da ré, os invasores do perfil permaneceram efetuando postagens com o intuito de praticar golpes em seu nome (fls. 31/36), o que evidentemente lhe gerou profundo constrangimento e embaraços.

O abalo moral sofrido pelo autor é evidente, não havendo como tratar os resultados do ilícito provocado pela inércia da ré como mero aborrecimento. A perturbação se mostra evidente quando considerada a gravidade da denúncia efetivada pelo autor, e aparentemente ignorada pela ré, de modo que daí exsurge o dever de reparar o dano sofrido pelo usuário.

Não há que falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Isso porque, ainda que a ré não pudesse ser responsabilizada pela invasão da conta por

“hackers”, o caso aqui em estudo evidencia inadmissível inércia da apelada, que nada fez, mesmo após devidamente instada à regularização da situação da conta do autor, obrigando-o a vir a juízo para que tivesse seus direitos respeitados.

Nesse sentido, destaca-se o entendimento desta E. Corte, em casos análogos:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Apelação contra sentença julgando procedentes os pedidos para restabelecer o perfil da autora em rede social e condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais devido a falhas de segurança que permitiram o hackeamento do perfil. A ré pretende a improcedência dos pedidos. **II. Razões de Decidir** A responsabilidade objetiva da ré foi reconhecida com base no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não havendo prova de culpa exclusiva de terceiro. A indenização fixada em R\$ 10.000,00 é adequada às circunstâncias do caso, considerando a extensão do dano e a capacidade econômica da ré. Art. 944, caput, do CC. Jurisprudência. **III. Dispositivo.** Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1022393-53.2024.8.26.0003; Relator (a): J.B. Paula Lima; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).

RECURSOS DE APELAÇÃO — - Prestação de serviços - Administração de rede social - Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral ajuizada por usuário que teve sua conta na plataforma Instagram invadida por terceiros, com alteração de credenciais e utilização fraudulenta para aplicação de golpes - Relação de consumo configurada nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC - Responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço pelo defeito na prestação, nos termos do artigo 14 do CDC, não afastada por qualquer das excludentes previstas no §3º do mesmo dispositivo - Dever da fornecedora de garantir a segurança das contas de seus usuários e de disponibilizar meios eficazes para recuperação de acessos indevidamente subtraídos - Ineficiência dos mecanismos de suporte administrativo da ré, que se recusou a restabelecer a conta, sob argumento de que o e-mail informado pelo autor não estava vinculado a qualquer perfil ativo, ignorando que o e-mail original fora alterado pelos criminosos e que o novo endereço fora criado exclusivamente para viabilizar a recuperação da conta - Dano moral in re ipsa caracterizado pela privação do acesso à conta, pela utilização indevida da identidade digital do autor para práticas fraudulentas e pelos transtornos derivados da tentativa frustrada de solução extrajudicial, sendo desnecessária prova adicional do prejuízo imaterial sofrido - Arbitramento da indenização no valor de R\$ 8.000,00 que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e os critérios de compensação ao lesado, além de atuar como desestímulo à conduta negligente da ré - Precedentes desta E. Corte - Aplicação da Lei

nº 14.905/2024 para fins de correção monetária pelo IPCA e incidência de juros moratórios pela Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária - Multa diária mantida - Afastada a alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação, pois a negativa da ré decorreu de interpretação equivocada dos fatos e não de inviabilidade técnica - Honorários sucumbenciais devidos pela ré, uma vez que sua resistência injustificada à solução administrativa deu causa ao ajuizamento da demanda, impondo ao autor o ônus de buscar a tutela jurisdicional para assegurar um direito que deveria ter sido garantido de forma célere e eficaz - Sentença parcialmente reformada - Recurso da ré desprovido e recurso do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1119881-08.2024.8.26.0100; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025).

DIREITO CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE PLATAFORMA DIGITAL. DANOS MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame Tutela provisória cautelar antecedente ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., alegando a parte autora (empresa) que sua conta no Instagram foi utilizada por terceiros para golpes, resultando em danos morais e patrimoniais. A sentença de primeiro grau condenou a ré a excluir a conta e pagar indenização de R\$ 10.000,00 por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade civil da ré pela invasão da conta da autora e (ii) a configuração e adequação do valor fixado a título de danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade civil da ré é confirmada pela falha na prestação de serviços, permitindo a invasão da conta da autora. 4. O valor de R\$ 10.000,00 por danos morais é considerado adequado, respeitando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 5. Sentença mantida. Honorários advocatícios de sucumbência majorados em grau recursal apenas em desfavor da ré (art. 85, § 11, CPC) IV. Dispositivo e Tese 5. Apelação e recurso adesivo não providos. (TJSP; Apelação Cível 1070400-76.2024.8.26.0100; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025).

Direito Civil e Consumidor. Apelação Cível. Obrigação De Fazer c.c. Reparação de Danos Morais. Invasão de Perfil do Instagram. I. Caso em Exame 1. Recurso de Apelação Cível interposto por Patricia Lopes Forte contra sentença que julgou parcialmente procedente a Ação de Obrigação de Fazer c.c. Reparação de Danos contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A sentença condenou a requerida a restabelecer o acesso da autora à sua conta no Instagram e ao pagamento de custas e honorários. A autora alega danos morais e, subsidiariamente, postula reapreciação do valor dos honorários. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a análise da pretensão de reparação por danos morais; (ii) a incidência dos juros de

mora; (iii) subsidiariamente, a adequação do valor dos honorários advocatícios. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A falha na prestação do serviço foi reconhecida, configurando dano moral *in re ipsa*. 4. O dano moral decorre da invasão da conta da autora, privação de acesso, o uso indevido de sua imagem e a aplicação da teoria do desvio produtivo. A responsabilidade é objetiva, com base no art. 14 do CDC. O valor de R\$10.000,00 é adequado para reparação. 5. Os juros de mora incidem desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual, não se aplicando a Súmula 54 do STJ. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Mantida a condenação da obrigação de fazer e fixada a indenização por danos morais em R\$10.000,00. Sucumbência integral do réu. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva aplica-se em casos de falha na prestação de serviços de plataformas digitais. 2. O dano moral *in re ipsa* é presumido em casos de invasão de conta e uso indevido de imagem. Legislação e jurisprudência relevantes citadas: CF/1988, art. 1º, III e 5º, X; CPC, arts. 85, 398, 405, 406, 487, I, 1.002, 1.013, 1.025, 1.026; CC, art. 944; CDC, arts. 2º, 3º, 14; LGPD, arts. 2º, I e IV, 42; TJSP, Apelação Cível 1009122-85.2024.8.26.0161, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 22.01.25; TJSP, Apelação Cível 1169420-74.2023.8.26.0100, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 14.10.24. (TJSP; Apelação Cível 1017240-66.2024.8.26.0576; Relator (a): Silvana Malandrino Mollo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025).

Assim sendo, a fixação de indenização por dano moral é de rigor.

A reparação do dano moral, no caso, tem função meramente satisfatória, procurando suavizar o mal, não por sua própria natureza, mas pelo conforto que o dinheiro pode proporcionar, compensando até certo ponto o dano que foi injustamente causado.

É certo que não há critérios para que se estabeleça o "*pretium doloris*". A doutrina pondera que inexistem "*caminhos exatos*" para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance "*a equilibrada fixação do 'quantum' da indenização*", dentro da necessária "*ponderação e critério*"¹, devendo o arbitramento levar em conta o grau de culpa e a gravidade do fato.

Nessa linha, portanto, considerando as peculiaridades do caso,

¹ Limongi França, "Reparação do Dano Moral" 'in' RT 631/34.

notadamente a incontroversa invasão da conta por “hackers” para aplicar golpe e a ausência de solução administrativa pela ré, entendo razoável e apropriado o *quantum* indenizatório fixado monocraticamente em R\$ 10.000,00, pois o valor não configura enriquecimento sem causa e, por outro lado, atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Não se pode olvidar que, condenação como a presente, deve atender à dupla finalidade de punição pela conduta culposa e de desestímulo à prática dos mesmos atos. Como cediço, o caráter pedagógico das condenações por danos morais deve estar presente, na medida em que, com a condenação, também se pretende evitar que situações semelhantes tornem a ocorrer, indicando que a ré deve se valer de todos os cuidados possíveis e necessários a fim de que o foro íntimo de outrem também não seja ofendido.

Finalmente, evidente que a ré deu causa ao ajuizamento da ação e, portanto, ante a aplicação do princípio da causalidade, deverá arcar com a integralidade do pagamento dos encargos sucumbenciais.

Assim sendo, indemonstrado o desacerto da r. sentença, fica ela mantida por seus próprios fundamentos.

Diante do insucesso da ré em grau de recurso, majoro a verba honorária sucumbencial a que foi condenada para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso, nos termos do acórdão.

CRISTINA ZUCCHI
Relatora