



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000284646

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1162914-48.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LUIS FERNANDO GONÇALVES PADILHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 35869

Apelação Cível 1162914-48.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Luis Fernando Gonçalves Padilha

Comarca: São Paulo

Juiz: Gustavo Henrique Bretas Marzagão

Apelação. Prestação de Serviços. Rede social Instagram. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Conta da autora que foi hackeada por terceiro, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome desta. Ausência de controvérsia. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Obrigação do réu de recuperar a conta da autora, afastando o acesso dos hackers. Danos morais configurados. Quantum indenizatório fixado na sentença que deve ser mantido. Valor que se revela razoável e suficiente para repreender o réu e para compensar a autora, sem gerar enriquecimento sem causa. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra respeitável sentença de fls. 102/103, que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedente a pretensão inicial, confirmando a tutela provisória de urgência, para condenar o réu ao restabelecimento

da conta e a pagar a indenização por dano moral de R\$10.000,00 (dez mil reais). Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 142/148).

Apela o réu, alegando, em síntese, que presta serviço seguro, sendo responsabilidade do usuário a guarda da senha e que disponibiliza diversos procedimentos adicionais de segurança. Aduz que não há prova de que a invasão da conta da autora decorreu de vício de segurança do serviço, se tratando de culpa exclusiva de terceiro, o que exclui sua culpa. Alega que não há dano moral comprovado, se tratando de mero dissabor do cotidiano. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório. Insurge-se, ainda, contra a distribuição sucumbencial (fls. 153/165)

Houve resposta (fls. 171/185).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Destaca-se a indubitável relação de consumo entre as partes, submetendo-se o pleito à égide do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, as partes amoldam-se aos conceitos de “consumidor” e “fornecedor” estabelecidos pelo referido diploma.

Verifica-se dos autos que o autor teve sua conta pessoal do Instagram invadida, arguindo que terceiros fraudadores, que obtiveram acesso à conta, a utilizaram para tentativas de golpes a seus seguidores. Disse que, mesmo realizando denúncias ao réu quanto à invasão por *hackers* e os demais procedimentos fraudulentos, este não se dignou a oferecer qualquer resposta ou solução.

O réu apenas argumenta, em síntese, que oferece um serviço

totalmente seguro, sendo de responsabilidade do usuário pela senha cadastrada para acesso à conta. Argumenta, assim, que não houve qualquer falha na prestação de serviços, mas sim, excludente de responsabilidade consubstanciada em culpa exclusiva do autor e de terceiros.

Efetivamente, verifica-se que a invasão da conta no Instagram, por terceiros fraudadores, é incontroversa.

Não há dúvida, portanto, de que os serviços oferecidos pelo réu apresentaram graves falhas, haja vista a invasão e sequestro da conta da autora. Com efeito, percebe-se que o réu não prestou seus serviços com segurança, higidez e eficiência, de modo a garantir a incolumidade dos direitos de seus usuários, conforme exige o microssistema de defesa do consumidor. Afinal, inobstante aduza que oferece um serviço seguro, nota-se que terceiros conseguiram obter acesso aos dados da autora e de sua conta, sequestrando-a.

Por conseguinte, a responsabilidade do réu é inquestionável. E, conforme preceituam os artigos 14, *caput*, e 29, ambos do Código de Defesa do Consumidor, deve responder, objetivamente, por quaisquer danos que venha causar aos consumidores em razão de eventual falha ou deficiência em seus sistemas ou na execução dos serviços.

E, tratando-se de responsabilidade civil objetiva prescinde de exame acerca de culpa ou dolo, a qual encontra fundamento no risco da atividade desempenhada pelo réu, só pode ser afastada caso seja provada a inexistência da falha na prestação do serviço, ou a culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro, o que não se vislumbra no caso concreto. Neste sentido, confira-se o entendimento de abalizada doutrina: *“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.”* (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 7ª Ed., Atlas, 2007)

Em igual sentido, Patrícia Peck Pinheiro, em obra direcionada a questões envolvendo Direito Digital, aduz, no capítulo referente à responsabilidade civil no ambiente digital: *“Considerando apenas a Internet, que é mídia e veículo de comunicação, seu potencial de danos indiretos é muito maior que de danos diretos, e a possibilidade de causar prejuízo a outrem, mesmo que sem culpa, é real. Por isso, a teoria do risco atende às questões virtuais e a soluciona de modo mais adequado devendo estar muito bem associada à determinação legal de quem é o ônus da prova em cada caso.”* (Direito Digital. 5ª Ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2013).

Do mesmo modo, não há que se falar em rompimento do nexo causal em razão de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Não há qualquer prova, nos autos, demonstrando que o autor tenha contribuído para a fraude, e fornecido senha e/ou dados pessoais aos fraudadores. No que tange à responsabilidade de terceiros, conforme bem assevera abalizada doutrina, atenta aos posicionamentos do C. Superior Tribunal de Justiça acerca do tema: *“Com relação à culpa de terceiro ou fato de terceiro, o STJ entende que somente quando for imprevisível e inevitável é que poderá ser considerado como excludente. Assim, quando o fato de terceiro for inevitável, mas previsível, ou seja, quando o fornecedor tiver como prever a ocorrência, não poderá servir para excluir sua responsabilidade.”* (GARCIA, Leonardo de Medeiros. Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo. 13ª Edição. Ed. Juspodivm, 2017, p. 162).

Ainda:

Todavia, como afirmam a doutrina e a jurisprudência desta Corte, o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível. Não basta, portanto, que o fato de terceiro seja inevitável para excluir a responsabilidade do fornecedor, é indispensável que seja também

imprevisível (STJ, REsp nº 685.662/RJ; Min. Rel. Nancy Andrighi; Dje. 05/12/2005).

E, no caso dos autos, não se trata de evento imprevisível e, tampouco, fortuito externo, como quer fazer crer o réu. Muito pelo contrário, trata-se, em verdade, de nítida hipótese de fortuito interno, enquanto aquele fato que é previsível e está intimamente relacionado aos riscos da atividade empresarial lucrativa desempenhada pela empresa ré, razão pela qual não rompe o nexo de causalidade e, por conseguinte, não afasta a responsabilidade pelas falhas ocorridas nos serviços prestados.

Do exposto, independentemente do prisma sob o qual se enfoque a controvérsia, resta evidente a responsabilidade objetiva do réu no caso concreto. No mesmo sentido, aliás, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta hackeada e perfil invadido. Fortuito interno. A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual defeito. Injustificada demora na solução do problema. Controle retomado apenas após ordem judicial, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Não há indícios de uso indevido ou falha nas práticas de segurança por parte da autora. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedente específico desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 10.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Recurso

desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1112001-67.2021.8.26.0100**; Relator (a): **Ferreira da Cruz**; Órgão Julgador: **28ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - **36ª Vara Cível**; Data do Julgamento: **16/05/2022**; Data de Registro: **16/05/2022**) (realce não original)

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais. Conta em rede social hackeada. Instagram. Responsabilidade objetiva do provedor. Instrumento de trabalho. Restauração do conteúdo que é medida de rigor. Danos materiais não comprovados. Danos morais configurados. Indenização reduzida. O réu é sim, responsável pelos danos causados à autora, pois é o provedor da rede social Instagram (art. 927, parágrafo único, do CC). Tendo sido comprovada a falha na prestação de serviços, qual seja, a invasão da conta da autora por hackers, o que não pode ser imputado à própria autora, deve responder pelos danos causados. Ficou demonstrado que a obrigação de fazer não foi completamente satisfeita. Isso porque um dos pedidos autorais é de restauração (backup) do conteúdo publicado na rede social até a data da invasão da conta. O réu afirmou não ser possível a restauração, mas não demonstrou nos autos a alegada impossibilidade de fazê-lo (art. 373, II, do CPC). A autora fez prova tão somente de que utiliza a rede social para realizar trabalhos de publicidade, mas não há demonstração de que, em razão da conduta do réu, deixou de lucrar ou de vincular publicidade contratada, ônus o qual lhe incumbia (art. 373, I, do

CPC). É certo que os danos materiais não podem ser presumidos, e devem ser comprovados. É evidente o dano moral diante de todo o transtorno causado à autora, e da ausência de solução para o problema, que como já exposto supra, não foi resolvido integralmente, o que certamente veio a afetar o seu bem estar. De reduzir-se a indenização para que se torne justa, razoável e proporcional aos fatos narrados. A sucumbência é recíproca, pois ambas as partes são vencedoras e vencidas (art. 86, do CPC). Bem fixada a distribuição, a qual fica mantida. Apelação do réu provida em parte. Apelação da autora provida em parte. (TJSP; Apelação Cível 1103880-84.2020.8.26.0100; Relator (a): Lino Machado; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2021; Data de Registro: 26/08/2021) (realce não original)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que teve seu perfil mantido junto ao 'Instagram' invadido por 'hackers', que alteraram o 'email' de controle da conta e senha de acesso, passando a publicar, em seu nome, conteúdo erótico, bem como a enviar-lhe 'emails' com ameaças de divulgação de informações privadas - Fatos incontroversos - Falha no dever de segurança da prestadora de serviços reconhecida - Incidência das normas protetivas de direitos dos consumidores que atrai a responsabilidade objetiva - Dever de segurança que é inerente às próprias atividades exploradas -

Excludentes de responsabilidade não demonstradas -

Indenização devida - Constrangimento e apreensão geradas pelas publicações descritas na petição inicial e ameaças sofridas que são exorbitantes dos dissabores cotidianos - Indenização majorada para corresponder a R\$ 15.000,00, quantia que melhor se coaduna com a gravidade da ocorrência, bem como ao poderio econômico da demandada - RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA RÉ, DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1037041-77.2020.8.26.0100; Relator (a): Angela Lopes; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2022; Data de Registro: 04/02/2022) (realce não original)

Dessa forma, não há como se afastar a obrigação do réu em recuperar a conta da autora junto ao Instagram, afastando o acesso dos *hackers*, tornando definitiva a tutela provisória concedida.

Os danos morais experimentados também são claros.

Realmente, a lesão sofrida ultrapassou o mero dissabor e ingressou, efetivamente, na esfera dos danos morais indenizáveis. Afinal, as sensações de impotência, insegurança e fragilidade, decorrentes não só da invasão e sequestro da conta no Instagram, mas também da tentativa de perpetrar fraudes, após a invasão, utilizando-se o nome do autor, são mais do que suficientes para a caracterização do dano moral.

Quanto à indenização deve ser 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, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera 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 ao ofendido. Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: *“após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido.”* (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107)

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados à autora conclui-se que a indenização fixada na r. sentença recorrida em R\$10.000,00 (dez mil reais) revela-se razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ela enriquecimento sem causa.

Por fim, ante o não provimento do recurso, nos termos do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária para 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora