



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285810

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007272-76.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado SARA FELIPE RAMOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1007272-76.2024.8.26.0005

Apelante : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..
Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 167).
Apelado : Sara Felipe Ramos.
Advogado : Marcus Vinicius da Silva Galante (Fls: 16).

Comarca: São Paulo

Voto nº 21839

algm

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer com reparação de danos. Invasão da conta da autora, na rede social *Facebook*, por terceiros. Sentença de procedência. **Inconformismo da empresa ré.** Invasão incontroversa. Ausência de qualquer prova de que a autora teria contribuído para o fato alegado. Falha na prestação de serviço verificada. Danos morais configurados. Autora que teve sua honra abalada, situação vivenciada que gerou abalo psicológico ultrapassando o mero aborrecimento. 'Quantum' indenizatório. Análise do caso concreto. Valor fixado na r. sentença, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a autora sem ocasionar o enriquecimento sem causa, não cabendo redução. Precedentes desta Colenda Câmara. Ônus sucumbencial fixado de forma adequada. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 186/194) que, em sede de ação de obrigações de fazer com reparação de danos, julgou procedentes os pedidos formulados pela autora para: “a) *Confirmar a tutela antecipada concedida em fls.104/106, a fim de que a ré restabeleça o acesso seguro da autora aos perfis “Sarah Ramos” – “https://www.facebook.com/sarah.michelly.54”, comprovando-se nos autos; 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. Os valores serão corrigidos pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e incidirão correção monetária desde a data da sentença, ou seja, do arbitramento, em conformidade com a Súmula 362 do STJ e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.*” Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o

valor atualizado da condenação.

Inconformada, **recorre a empresa requerida** (fls. 202/212), aduzindo, em extrema síntese, que não houve defeito/falha na prestação de serviço ofertado. Argumenta que o provedor Facebook disponibiliza um serviço com a segurança que dele razoavelmente se espera (artigo 14, § 1º do CDC) e que o usuário é responsável pela segurança de seu login e senha, bem como que a invasão pode ter diversas origens, não existindo motivo para simplesmente presumir que decorreu de vício de segurança do serviço. Ademais, defende que a situação não causa danos *in re ipsa*, cabendo a parte apelada comprovar os danos sofridos e defende que os fatos narrados na inicial refletem, quando muito, mero dissabor do cotidiano. Subsidiariamente, requer a redução do quantum fixado. Por fim, argumenta pela inaplicabilidade da sucumbência a apelante, em razão do princípio da causalidade, uma vez que não deu causa à propositura da ação.

Contrarrazões apresentadas às fls. 218/229, pugnando pelo improvimento do apelo, com a consequente manutenção da sentença proferida em primeira instância e majorando-se as verbas sucumbenciais.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Denota-se dos autos que a parte autora alega que teve o acesso da sua conta junto à rede social *Facebook* interrompido repentinamente, informando que após ser desconectada de seu perfil pessoal, ao tentar recuperar o acesso recebeu notificação indicando a invalidez da senha e, posteriormente, constatou que seu perfil foi hackeado (sequestrado) e utilizado para a prática de golpes financeiros.

Constitui fato incontroverso que a apelada mantém conta na rede social *Facebook*, com finalidade pessoal, sendo indubitoso, ademais, que sua conta foi invadida por terceiros, impedindo os acessos da legítima usuária, sendo ainda praticados golpes (fls. 28/37).

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Essa responsabilidade, somente será afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim, cabia a ré provar a culpa exclusiva da autora, prova que não produziu, inexistindo nos autos qualquer indício de que a parte requerente tenha contribuído para a invasão de sua conta.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E, na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil da usuária.

Se houve invasão da conta, mostraram-se falhos os serviços fornecidos pela empresa ré e, portanto, deve ela responder pelos prejuízos sofridos pela autora em razão da deficiência de seus serviços.

Inclusive, no presente caso, a parte autora envidou esforços para recuperar a conta extrajudicialmente (fls. 28/30), contudo sem sucesso.

Destarte, configurada a falha na prestação de serviço.

Em relação ao dano moral, restou evidenciado a sua ocorrência no caso concreto, passível de indenização, tendo em vista os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pela autora, que teve sua conta na rede social invadida e utilizada para a prática de atos fraudulentos, tendo seu nome e imagem afetados, gerando assim abalos que superam o mero aborrecimento da vida cotidiana.

Quanto ao valor da indenização, tem-se que este deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestímule o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

Nesse sentido, o *quantum* indenizatório fixado na r. sentença, em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), se mostra adequado para compensar os danos morais sofridos pela autora sem caracterizar enriquecimento sem causa e está em consonância com o valor usualmente adotado por esta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular de perfil dos aplicativos Instagram, Facebook e WhatsApp – Terceiros obtiveram acesso aos perfis e modificaram a senha e e-mail das contas – Falha no sistema de segurança do Requerido, impossibilitando o acesso da Autora ao perfil do Facebook – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora – Demora excessiva para desativação da conta pelo Requerido, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar o Requerido à obrigação de fazer consistente "no bloqueio do perfil da Autora junto ao Facebook e posterior restabelecimento do acesso, mediante envio de e-mail", sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – RECURSO DO REQUERIDO IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1005710-33.2024.8.26.0037; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

Consumidor e processual. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Sentença de procedência. Pretensão à reforma manifestada pela ré. Autora que teve seu perfil na rede social Instagram invadido. Falha na prestação do serviço caracterizada. Precedentes deste E. TJSP. Danos morais evidenciados. Situação vivenciada pelo autor que não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano. Quantum indenizatório arbitrado em patamar adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto (R\$ 10.000,00).

RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1073464-94.2024.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Provedor de aplicação de internet. Rede social. Instagram. Perfil "hackeado". Pedidos cominatório e indenitário. Restabelecimento do acesso à conta. Sistema de recuperação ineficaz. **Dano moral caracterizado. Indenização bem arbitrada, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.** Sucumbência corretamente distribuída. Honorários advocatícios sucumbenciais adequadamente fixados. Sentença mantida. Recurso não provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1013859-37.2024.8.26.0451; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024)

*APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência. Irresignação da requerida. **Invasão do perfil da autora na plataforma Facebook por terceiro.** Responsabilidade da requerida que, informada, não tomou providência para exclusão da conta. Dano moral configurado. **"Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).** Valor mantido, por condizer com a extensão do dano e com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1047366-72.2024.8.26.0100; Relator (a): João Casali; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, e, coadunando com os precedentes desta Câmara, reputo que o valor adequado para a reparação moral no presente caso deve ser mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por oportuno, insta observar que os índices de correção monetária e dos juros de mora fixados na r. sentença ficam mantidos até **29/08/2024** e, a partir de **30/08/2024**, diante da vigência da Lei 14.905/2024, a correção monetária será pelo IPCA e os juros moratórios pela Taxa Selic com dedução do índice de atualização monetária (IPCA) (artigo 389, parágrafo único c/c o artigo 406 e seus parágrafos do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024).

Por fim, não há que se falar em inversão do ônus sucumbencial,

uma vez que a própria recorrente, que restou vencida, deu causa à propositura da ação, portanto, deve arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária.

Restando integralmente improvida à apelação da parte requerida, por força do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na r. sentença ficam majorados para 15% do valor atualizado da condenação, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento da ação.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ANA MARIA BALDY
Relatora