



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287107

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000187-26.2024.8.26.0268, da Comarca de Itapequerica da Serra, em que é apelante RAPHAEL PIMENTEL DORETO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

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) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000187-26.2024.8.26.0268

Comarca: Itapequerica da Serra – 1ª Vara

Apelante: Raphael Pimentel Doreto

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz de origem: Máriam Joaquim

Voto nº 5137

APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência - Sucumbência mínima da ré.

Irresignação do autor – Alega responsabilidade da apelada por invasão de conta - Pedido de indenização por danos morais – *Posts* realizados pelos *hackers* divulgando golpes em nome do autor, a abalar sua honra – Gigante da tecnologia que mostrou negligência não só com o autor, mas também com os demais usuários de sua aplicação, que ficaram expostos ao risco de serem enganados pela fraude – Demora excessiva no restabelecimento da conta, o que somente ocorreu em cumprimento da liminar– Alegação de que o autor não ativou o sistema de autenticação por dois fatores – Fato que deveria ser provado pelo autor, mas não o foi – Situação que poderia prevenir a fraude – Culpa concorrente detectada na espécie – Dano moral que deve ser concedido de forma reduzida – Arbitramento em R\$2.500,00.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 176/182, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Apela o autor, sustentando que sua conta da rede Instagram foi hackeada e utilizada para aplicar golpes em seus clientes. Indica que realizou pedido por autenticação em dois fatores em sua conta. Aduz falha na prestação de serviço pela apelada. Aponta a responsabilidade objetiva da fornecedora. Argumenta que a ré não comprovou que a invasão na conta ocorreu devido à culpa exclusiva do apelante. Salienta que competia à apelada o ônus probatório. Indica a ocorrência de danos morais. Solicita a fixação de indenização no valor de R\$ 15.000,00. Requer o provimento do recurso (fls.185/193)

O apelo foi contrariado a fls. 197/208.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado. Preparo não recolhido, pela condição da autora.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo a sentença prolatada, a conta do autor no Instagram foi hackeada por fraudadores; contudo, prossegue o Magistrado, isso somente ocorrera por negligência do apelante em não habilitar a verificação em duas etapas para sua conta na plataforma. Nesse sentido, concluiu o i. juízo em primeiro grau que a invasão se deu por culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), inexistindo falha na prestação de serviço e, portanto, descabida indenização por danos morais.

Julgou-se parcialmente procedente a pretensão, somente para que seja restituído ao autor o acesso à sua conta.

Extrai-se dos autos que o autor identificou a invasão à sua conta

por terceiros e notificou a ré a fim de recuperar seu acesso e impedir a continuidade da atividade ilegal praticada pelos hackers, que passaram a divulgar supostos investimentos com a falsa recomendação do autor e, até mesmo, a entrar em contato diretamente com os clientes do apelante. No entanto, mesmo tentando por diversas vezes a recuperação de sua conta, nenhuma providência foi tomada pela apelada.

E aí reside a responsabilidade da ré. A conta fora invadida em 11 de janeiro de 2024; e a autora somente obteve a liminar em 27 de fevereiro do mesmo ano.

Percebe-se, pois, que o autor apenas recuperou o acesso à conta em virtude do ajuizamento da presente demanda, conforme mencionado a fl. 154. Durante esse período, a conta ficou nas mãos dos criminosos, constringendo não só ao autor, mas a terceiros que mantinham contato com ela. Evidente que o autor sofreu com a injusta manutenção de privação do acesso à conta na plataforma, o que não se confunde com mero dissabor do dia a dia, ensejando o pagamento de indenização danos morais.

Dessa forma, o que se observa, em verdade, é efetiva negligência por parte do Facebook ao permitir que uma conta, comprovadamente hackeada, permanecesse ativa e em posse dos invasores, obrigando o consumidor a pleitear a recuperação em juízo.

“A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual problema”.¹

Não poderia a ré, gigante da tecnologia, ainda, deixar outros

¹ Apelação Cível 1096595-69.2022.8.26.0100; Relator: Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023.

usuários da plataforma expostos ao risco de serem enganados pela fraude, conforme mostrado a fls. 29/36.

A falha na prestação de seus serviços resta, portanto, demonstrada (art. 14, CDC), decorrendo o dever de indenizar. Os *posts* divulgando o golpe na rede em nome do demandante têm o condão de abalar sua credibilidade, em nítida afronta à honra objetiva, o que justifica indenização por danos morais.

Mas, de outro lado, também houve culpa por parte do autor, a quem competia ativar o sistema de autenticação por dois fatores, o que poderia ter impedido que a conta fosse invadida.

Note-se que, diante da alegação da ré acerca dessa omissão, ao autor competia a prova da ativação mencionada. No entanto, essa prova não foi produzida, de modo a caracterizar a chamada culpa concorrente, hábil a reduzir o valor a pagar.

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 atenuo o dano havido.

Logo, 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 ao ofendido.

Nesse contexto, tenho que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)

seria quantia suficiente a reparar o dano, estando de acordo aos precedentes desta Câmara para casos parelhos, em que há invasão de conta pessoal.

"APELAÇÃO – Invasão de conta na rede social "Instagram" – Ação de obrigação de fazer c/c danos morais e pedido de tutela de urgência – Sentença de parcial procedência – Apelação da autora para majorar o quantum indenizatório – Aviso à ré de que a invasão tinha ocorrido, inclusive com confirmação da identidade da autora por vídeo, que nada fez - Injusta privação do acesso à sua conta na plataforma, tendo, ainda, sido ignorada pela empresa – Danos morais caracterizados, cuja majoração ao patamar de R\$ 5.000,00 merece acolhimento, estando em consonância com princípios da razoabilidade e proporcionalidade - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1015793-16.2024.8.26.0100; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024)

Esse valor, contudo, sofrerá redução de 50% diante da culpa concorrente ora estabelecida, de modo que se arbitra a indenização em R\$2.500,00 com juros de mora desde a citação e correção monetária da data deste acórdão, com aplicação da lei 14.905/24, a partir de sua entrada em vigor,

Cada parte arca com metade das custas e das despesas do processo, e pagará ao advogado da outra a quantia de R\$1.200,00, observada a gratuidade do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, o meu voto dá parcial provimento ao recurso.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator