



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000289556

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094099-96.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados SABRINA MOREIRA DE ABREU (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e ALICE ALVES MOREIRA NETA (REPRESENTANDO MENOR(ES)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1094099-96.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: Sabrina Moreira de Abreu

Comarca: São Paulo – 32ª Vara Cível do Foro Central

Juiz prolator: Fabio de Souza Pimenta

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DO PERFIL DA AUTORA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM E POSTERIOR IMPOSSIBILIDADE DE ACESSÁ-LA – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL À PRÓPRIA AUTORA COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ – RECONHECIMENTO – DANO MORAL CARACTERIZADO - INDENIZAÇÃO QUE DEVE SER ARBITRADA EM VALOR JUSTO E PROPORCIONAL – REDUÇÃO – CABIMENTO - RESPONSABILIDADE DA RÉ PELOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS – APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE

VOTO Nº 49589

Trata-se de apelação contra o teor da sentença que julgou procedente a demanda para tornar definitiva a tutela consistente no restabelecimento em definitivo do acesso da autora ao seu perfil indicado na petição inicial e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$10.000,00, acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal desde o arbitramento e de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1094099-96.2024.8.26.0100

Busca a ré a inversão do resultado. Argumenta, em resumo, que cumpriu a ordem judicial, mediante envio por e-mail do procedimento de recuperação da conta da autora. Sustenta que não houve falha na prestação dos serviços e que o comprometimento da conta não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil e/ou do Provedor de Aplicações do Instagram, que oferece diversos mecanismos para manter as contas dos usuários seguras, mas muito provavelmente por fato atribuível a terceiro. Em suma, aduz inexistir nexo causal entre a sua atuação e os danos ocasionados à autora, o que afasta a imposição do dever de indenizar, sobretudo danos de natureza moral, não comprovados, devendo ao menos ser reduzido o valor da condenação imposta. Por fim, pede que seja afastada a condenação ao pagamento do ônus sucumbenciais, pois não deu causa ao ajuizamento da demanda.

Recurso recebido e regularmente processado, com oferecimento de contrarrazões e de parecer da D. Procuradoria de Justiça.

É o relatório.

O recurso merece provimento em parte para reduzir a indenização por dano moral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1094099-96.2024.8.26.0100

Dessume-se dos autos que a autora teve o seu perfil na rede social Instagram invadido por terceiro com o propósito de aplicar golpes financeiros contra as pessoas de seu contato, o qual por ela se fez passar, sendo, pois, inegáveis os transtornos sofridos.

Importa consignar que nem toda invasão de aplicativo terá a mesma solução jurídica. Relevante se faz a análise de cada caso e diferenciar, do ponto de vista legal, quando a clonagem se dá por descuido da vítima, que fornece sua senha ou *QR code* ao falsário, do golpe feito com a clonagem do *chip* do aparelho celular, sendo este muito mais grave, pois o descuido não foi da vítima, mas sim da operadora de telefonia.

Os Tribunais têm entendido que quando há o descuido da vítima, esta acaba assumindo os riscos do prejuízo suportado, sem poder imputar a responsabilidade de indenização à empresa *Facebook*, administradora das redes sociais, ou à operadora de telefonia.

Já nos casos em que há clonagem do *chip*, a operadora de telefonia e o próprio *Facebook*, assumem o dever de indenizar, inclusive pelos danos morais causados ao proprietário da linha e conta de telefone e aplicativos.

No caso, a ré/apelante sequer se prontificou a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1094099-96.2024.8.26.0100

fornecer qualquer elemento de prova capaz de evidenciar que a fraude se tornou possível, tal como alega, em razão de o próprio autor ter agido de modo temerário em relação à preservação dos seus dados de usuário e senha ou mesmo por não ter se utilizado do mecanismo de segurança denominado “autenticação de dois fatores”, cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC.

Nesse panorama, há que prevalecer a responsabilidade objetiva da apelante em razão da falha constatada na prestação dos serviços, não havendo falar em culpa exclusiva da própria vítima ou de terceiro, conforme já tive oportunidade de relatar no acórdão proferido por esta mesma C. 32ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000611-45.2022.8.26.0363.

E em assim sendo, de se reputar perfeitamente caracterizado o dano moral na espécie, o qual decorre da fraude em si.

Indiscutíveis a angústia e a insegurança derivadas do uso indevido da imagem e nome da autora para concretizar ilícitos, em patamar superior ao dos aborrecimentos e dissabores da vida cotidiana, repercutindo negativamente os acontecimentos perante as pessoas da comunidade com as quais convive, estando, enfim, demonstrada a ocorrência de ofensa injusta à sua dignidade, fato que merece compensação pecuniária.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1094099-96.2024.8.26.0100

No entanto, o valor de R\$ 10.000,00, fixado em sentença, se mostra excessivo, de modo que comporta redução para R\$ 5.000,00, o qual considero adequado às circunstâncias do caso, representando quantia justa e proporcional à gravidade do ocorrido e proporcional à reprovabilidade da conduta da ré e ao abalo moral sofrido pela autora.

Por fim, não prospera a pretensão recursal de afastamento da condenação da ré ao pagamento das verbas sucumbenciais, na medida em que, não solucionada a questão na esfera extrajudicial, teve a autora que ajuizar a presente demanda para fazer valer seu direito, o que impõe a responsabilização da parte vencida pelos ônus decorrentes de sua derrota na lide, por força do princípio da causalidade.

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento parcial ao recurso para reduzir a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00, e fixar os honorários advocatícios em 20% do valor da condenação.**

ANDRADE NETO
Relator