



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289851

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053403-18.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA KAROLINA VALGAS DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1053403-18.2024.8.26.0100

Comarca: 28ª Vara Cível – Foro Central – São Paulo

Apelante: Ana Carolina Valgas de Paula

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Voto nº 34.416

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais. Sentença de extinção sem resolução do mérito, quanto ao pedido de restabelecimento da conta e improcedente quanto ao pedido de indenização por danos morais. Inconformismo. Autora que teve sua conta na rede social Instagram invadida por terceiros em razão de falha da segurança da plataforma. Responsabilidade objetiva da ré pelos danos causados. Impossibilidade de restauração da conta. Ônus da autora em demonstrar seu prejuízo para conversão em perdas e danos em cumprimento de sentença. Dano moral configurado. “Quantum” indenizatório observado a razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência exclusiva da ré. Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, julgou-a extinta sem resolução do mérito, por perda de objeto e assim

ausência de interesse, quanto ao pedido de restabelecimento da conta, nos termos do art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, e improcedente quanto ao pedido de indenização por danos morais.

Considerando a sucumbência, deixou de arbitrar honorários advocatícios em favor de qualquer uma das partes, a quem determinou caber o pagamento das respectivas custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de seus advogados (fls. 175/179).

A autora, não conformada com parte da decisão, apela (fls. 182/210).

Alega que sua conta do Instagram foi invadida por hacker e que sem resolução do problema por parte da Apelada, os hackers usaram os seus dados particulares da, sua imagem, lista de contato, para tentar aplicar golpes e outros atos ilícitos contra terceiros.

Salienta que a invasão por terceiro perpetrada na sua conta se concretizou pela falha de segurança da plataforma, ao passo que, com certa facilidade, os criminosos obtiveram acesso e se apossaram do seu perfil tendo acesso não somente aos dados dos perfis, mas, também, seus dados pessoais e a seus seguidores os quais perpetraram tentativas de extorsão.

Ressalta que ainda que se entenda que o hackeamento foi perpetrado por terceiros, não se pode olvidar que a recorrida falhou na prestação de serviços e com seu dever legal de segurança de seu sistema, não apresentando nenhuma

resolução para o seu problema e prestigiando a ação criminosa.

Aduz que a invasão da conta por terceiro, aliado ao fato de que a recorrida, mesmo ciente, não adotou as medidas necessárias para a recuperação do acesso, comprovado está o abalo moral à sua imagem, justificando a reparação do dano daí decorrente e oriundo do agir nada diligente da requerida.

Afirma a utilização profissional do perfil, de modo que a invasão lhe teria causado enormes prejuízos.

Defende a necessidade de conversão da obrigação de restabelecimento do acesso à conta em perdas e danos, em valor não inferior a R\$50.000,00, além de indenização por danos morais a ser arbitrada em valor não inferior a R\$15.000,00, com a fixação de honorários advocatícios em 20% do valor da condenação, ou, equitativamente, utilizando-se a Tabela da OAB ou o valor mínimo de R\$2.500,00.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 214/228).

O recurso foi recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação indenizatória

e de obrigação de fazer ajuizada pela usuária da rede social Instagram, contra a administradora Facebook, com intuito de compeli-la a restabelecer seu acesso a conta denominada “@valgas_17”, além da reparação moral pela falha do serviço.

A autora relatou na inicial que sua conta foi acessada por terceiros, que a bloquearam e impediram seu acesso, passando a usar a conta para aplicar golpes em seus contatos na internet.

Por tal razão, teve sua imagem abalada e sofreu prejuízos de ordem extrapatrimonial, visto que tentou, em vão, a recuperação de sua conta extrajudicialmente junto à ré, não obtendo sucesso.

No decorrer do processo a ré informou que a conta foi excluída, razão pela qual a r. sentença, julgou sem resolução do mérito, por perda de objeto, quanto ao pedido de restabelecimento da conta e improcedente quanto ao pedido de indenização por danos morais.

A autora se insurge.

E anotado o respeito para divergir do magistrado “a quo”, com razão em parte em seu inconformismo.

No caso em tela, restou incontroverso o cancelamento ou exclusão da conta da autora, impedindo seu restabelecimento.

Ocorre, no entanto, que, ao contrário do que afirmou a autora, não houve prova de que a exclusão se deu pela própria ré, que afirmou que não foi possível sequer encontrar a conta para efetivar sua suspensão.

Nesse sentido, portanto, não parece possível o restabelecimento do acesso à conta, que teria sido excluída pelos mesmos estelionatários que a invadiram, se fazendo passar pela autora e aplicando golpes em seus seguidores.

E nesse sentido, portanto, não se ignora que a ré, na qualidade de prestadora de serviços, está sujeita ao disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, de sorte que a sua responsabilidade opera independentemente de culpa, ressalvadas as hipóteses previstas no parágrafo 3º e respectivos incisos do mencionado artigo.

Por isso, cumpria à autora comprovar, apenas, o evento danoso e o nexo causal, não se exigindo a demonstração da culpa da prestadora de serviços para sua responsabilização.

E aqui a autora demonstrou que sua conta virtual foi invadida por hackers, não tendo a ré conseguido munir seus serviços da segurança necessária a evitar o acesso indevido.

E isso, é inerente à sua atividade (ré), nos termos do art. 927 do CC.

É certo que houve falha na segurança do provedor de serviço de internet por permitir a invasão no perfil da autora, ressaltando-se que o Marco civil da internet estabelece a segurança da rede como princípio do uso da internet no âmbito nacional.

No caso, contudo, a falha na prestação do

serviço da ré foi flagrante, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz de detectar a fraude praticada por terceiros.

Ainda que assim não fosse, inexistente comprovação de que a autora tivesse negligenciado com a sua obrigação de manter a conta segura, em descumprimento dos termos de uso da requerida ou, ainda, compartilhado com alguém seu login e senha de acesso.

Em situações assemelhadas, a jurisprudência desta Corte tem orientado:

“Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. reparação por danos morais e pedido de tutela antecipada. Direito do consumidor. Prestação de serviços (Redes Sociais). Marco civil da internet. Responsabilidade civil. Invasão de conta por "Hackers". Sentença de parcial procedência, confirmando a tutela concedida e condenando a Ré em indenização a título de danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Recurso de ambas as partes. Alegação da Ré no sentido de que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada, sustentando que a situação narrada nos autos é mero dissabor do cotidiano. Recurso da Ré que não merece prosperar. Conta em rede social com aproximadamente 25.000 (vinte e cinco mil seguidores) que era utilizada para fins profissionais e promoção pessoal no mercado, devidamente comprovada nos autos que foi invadida por "Hackers". Ré que, à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de

consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CDC, não comprova de forma efetiva quais parâmetros de senha a Autora violou de forma a comprometer a segurança de sua conta, trazendo apenas o rol de requisitos de segurança constante de sua política de uso. Alegação de ausência de comprovação de dano que também não merece prosperar. Documentos carreados aos autos que demonstram o enorme calvário pelo qual passou o Autor, sofrendo ameaça de ter a sua conta perdida em caso de não pagamento do valor estipulado pelo "Hacker", devendo ser considerada a utilização para fins de promoção no ambiente virtual de suas atividades. Danos morais caracterizados. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014. Recurso do Autor pleiteando majoração do quantum indenizatório que merece prosperar. Valor indenizatório que comporta majoração para o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), como forma de atender o caráter reparador e pedagógico. Precedentes dessa Câmara e Egrégio Tribunal. Sentença reformada em parte. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível 1013582-31.2021.8.26.0223; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2022; Data de Registro: 01/10/2022).

“Apelações. Prestação de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta do autor que foi hackeada e invadida. 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. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido, não comportando majoração ou minoração. Ônus da sucumbência que deve ser carreado integralmente ao réu. Acolhimento do pedido de indenização por danos morais em valor menor ao pleiteado que não enseja sucumbência recíproca. Inteligência da súmula nº 326 do C. STJ. Sentença parcialmente reformada. Recurso do réu não provido. Recurso do autor provido em parte.” (Apelação Cível 1017271-30.2022.8.26.0100; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2022; Data de Registro: 29/09/2022).

Diante de tais circunstâncias, cabível indenização por danos morais, com intuito de reparar o mal causado à autora, que teve sua conta virtual invadida por hackers, ocasionando dissabores com reflexo no estado psicológico e conceito pelos efeitos de ter sua conta invadida e utilizada como se a própria fosse para a prática de ilícitos.

A respeito da quantia indenizatória, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo psíquico gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano, grau de culpa do ofensor e qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Neste sentido, o entendimento do Egrégio

Superior Tribunal de Justiça:

“Na fixação do dano moral, deve o Juiz orientar-se pelos critérios recomendados pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”. (REsp. nº 85.205 – RJ, in RSTJ 97/280).

Evidentemente, tal indenização não haverá de ser tão alta e despropositada que atue como fonte de enriquecimento injustificado da vítima ou causa de ruína do ofensor, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena, de modo a desestimular o autor da ofensa e impedir que ele volte a lesar outras pessoas.

Por este modo de entender, consideradas as particularidades do caso concreto, entendo que deve ser arbitrado em montante da ordem de R\$ 8.000,00, quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade no caso concreto.

A atualização passa a correr do arbitramento no acórdão (Súmula 362 do C. STJ).

No tocante aos juros moratórios, esta Relatoria tem entendimento de que o marco inicial da rubrica deve corresponder, à semelhança do que ocorre com a correção monetária, à data do arbitramento da indenização.

Neste sentido, são os paradigmas em casos assemelhados, precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça, e por nos parecer que, à parte a questão de os juros

legais constituírem instituto de direito material (artigos 405 e 406 do CC), só se há falar em aplicá-los com a existência desse valor pelo arbitramento, deixando de ser referência de aplicação o artigo 405 do CC ou mesmo o artigo 219 do CPC.

Entretanto, ressalvado este entendimento, que tenho firmado de forma reiterada em meus votos, à vista de entendimento em julgados desta E. Corte a respeito e no sentido de que os juros moratórios, em se tratando de indenização por danos morais, que no caso circunda uma relação contratual, devem incidir desde a citação. Assim, com a ressalva da minha orientação, passo a adotar o posicionamento para fixá-los a partir da citação aqui.

Considerando a vigência da Lei nº 14.905/24, publicada em 1º de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil (Lei nº 10.406/02), a taxa legal a ser aplicada corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, também do Código Civil.

E no tocante à conversão em perdas e danos da obrigação de restabelecimento da conta da autora, há que se fazer considerações acerca da conversão da obrigação de fazer em perdas e danos e dos ônus sucumbenciais.

Sobre a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, há nos autos demonstração de que é de conhecimento da autora que o cumprimento da obrigação não será possível, diante da exclusão definitiva da conta, que não foi

encontrada pela ré para ser suspensa.

E nesse ponto, por qualquer ângulo que se examine a questão, de rigor o reconhecimento de que em fase de cumprimento de sentença pode haver conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, com apuração, em cumprimento, do montante a ser arbitrado a esse título, observadas todas as peculiaridades do caso em concreto.

Nos termos do artigo 248 do Código Civil: “Se a prestação do fato tornar-se impossível sem culpa do devedor, resolver-se-á a obrigação; se por culpa dele, responderá por perdas e danos.”

Com efeito, o art. 499 do CPC dispõe que “a obrigação somente será convertida em perdas e danos se o autor o requerer ou se impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente”.

Apesar de, em uma primeira análise, a interpretação que se extrai do dispositivo legal ser a de que a mencionada conversão apenas pode ser determinada a partir do requerimento do credor, e nunca do devedor, há que se observar, de fato, os princípios norteadores do processo e a interpretação feita pelo Julgador acerca da aplicação da norma é cabível no caso concreto.

Isso porque a discricionariedade do Julgador reside, exatamente, na interpretação que se dá à expressão “se impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado equivalente”, requisitos que necessitam ser sopesados, tanto em relação à existência de impedimento

absoluto quanto ao cumprimento da obrigação, quanto em relação aos princípios norteadores do processo, e, em especial, os deveres previstos no art. 139 do mesmo Código, a justificar a intervenção do Julgador para que não haja duração injustificada da ação, mormente em se observando que a maior parte da obrigação foi cumprida e o trâmite processual tem potencialidade para se estender demasiada e injustificadamente.

No mais, há que se observar que, conforme já bem afirmou o C. STJ, independentemente de a impossibilidade ser jurídica ou econômica, é lícito ao julgador valer-se das disposições do art. 461 do antigo CPC, atual art. 536, para determinar, inclusive de ofício, a conversão das obrigação de dar, fazer ou não fazer, em obrigação pecuniária (o que inclui o pagamento de indenização por perdas e danos) na parte em que aquela não possa ser executada (STJ, 3ª Turma, REsp 1.055.822, Min. Massami Uyeda, j. 24.5.11, DJ 26.10.11).

E nesse ponto, verifica-se, então, que há de se interpretar, no caso concreto, o art. 499 do CPC em cotejo com as disposições do art. 536 do mesmo diploma, que determina que “no cumprimento de sentença que reconheça a exigibilidade de obrigação de fazer ou de não fazer, o juiz poderá, de ofício ou a requerimento, para efetivação da tutela específica ou obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente, determinar as medidas necessárias à satisfação do exequente”.

Sobre a resistência e imposição dos ônus sucumbenciais, assiste parcial razão à autora, pois a demora da ré em providenciar a suspensão da conta permitiu que terceiros

fraudadores cancelassem a conta, com sua perda permanente.

Por aplicação do princípio da causalidade e da sucumbência, caberá à ré o ônus de arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios do patrono do autor.

Por fim, ré o caso de se fixar honorários advocatícios devidos ao patrono da autora sobre o valor da condenação, em seu valor máximo, qual seja, 20%, traduzindo valor capaz de remunerá-lo condignamente.

Ante o exposto, por meu voto, dá-se parcial provimento ao recurso da autora, para fixar indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00, nos termos da fundamentação, ressaltando a possibilidade de conversão da obrigação em perdas e danos em sede de cumprimento de sentença e fixando a verba honorária devida ao patrono do autor em 20% do valor da condenação atualizada.

Hélio Nogueira

Relator