



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291700

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009604-07.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LARA HERNANDES DE PAULA.

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 do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 26 de março de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009604-07.2024.8.26.0008

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Lara Hernandez de Paula

TJSP — 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 49966)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS — Obrigação de fazer cumulada com indenização - Conta mantida pela autora, usuária da rede social Instagram para fins pessoais e profissionais — Conta hackeada - Notificação pela autora sem que o requerido tenha tomado as providências necessárias oportunamente - Falha na prestação dos serviços - Relação consumo - Responsabilidade objetiva - Dano moral caracterizado — Submissão da autora a situação que extrapola o mero aborrecimento — Dever de indenizar — Montante fixado com razoabilidade — Ônus de sucumbência - Requerido que deu causa à propositura da ação - Princípio da causalidade — Verba devida — Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (fls. 204/216) contra a sentença de fls. 195/202, proferida pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível do Foro Regional do Tatuapé da Comarca desta Capital, Dra. Ana Carolina Vaz Pacheco de Castro, que julgou procedente o pedido formulado por LARA HERNANDES DE PAULA para: a) tornar definitiva a tutela antecipada concedida, condenando o réu na obrigação de restabelecer o acesso integral da autora ao seu perfil "@lara_hernadees" na plataforma Instagram; e b) condenar o réu ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora a partir do arbitramento. Em razão da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, também de honorários advocatícios no

valor correspondente a 12% sobre o valor da condenação.

O apelante faz síntese do processo. Afirma que a condenação ao pagamento de indenização por danos morais é descabida. Destaca que a conta foi recuperada de forma administrativa, não havendo qualquer restrição. Anota que o alegado comprometimento da conta não se deu por culpa do Facebook Brasil e/ou do Provedor de Aplicações do Instagram. Aponta que são previstas regras básicas de uso do serviço, informando aos seus usuários quais providências podem ser tomadas para manter uma conta segura. Não há como responsabilizar o Facebook Brasil ou o Provedor de Aplicações do Instagram pelos fatos narrados. Ademais, possui avançadas medidas de segurança do serviço, não havendo motivo para presumir que a invasão decorreu de um vício de segurança do serviço. Menciona o art. 14, § 3º, II do CDC. Quanto à condenação por danos morais, alega que não há nexo de causalidade entre o suposto prejuízo e a conduta do provedor. Subsidiariamente, pede a redução da verba fixada. Por fim, sustenta que a condenação ao pagamento das verbas de sucumbência deve ser afastada. Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 222/229.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Não há alegação de intempestividade e nem de insuficiência de preparo.

Presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso.

No caso, entendo estarem presentes no caso os requisitos caracterizadores da responsabilidade civil.

Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, pois presente a relação de consumo, sendo o apelante fornecedor (art. 3º do Código de Defesa do Consumidor) e a autora consumidora (art. 2º do Código de Defesa do Consumidor).

Os fornecedores de serviço são responsáveis pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo (art. 20 do Código de Defesa do Consumidor), sendo assim entendidos aqueles que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade (art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor).

Incontroverso ter sido o perfil da autora hackeado e utilizado por terceiros para fins ilícitos.

O réu é detentor de todos os dados dos consumidores e de suas contas, assim como das informações sobre a tecnologia utilizada e a segurança necessária para a administração dos perfis mantidos na plataforma Facebook.

Nesse contexto, em que pesem as razões recursais, a segurança pelos serviços prestados aos seus usuários é obrigação sua.

Ora, diante da realidade digital e na sociedade de risco em que vivemos, faz parte do serviço que presta proporcionar segurança aos consumidores, inclusive contra ataques cibernéticos (art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor), não afastando sua responsabilidade a disponibilização de medidas mitigadoras de prejuízos.

De mais a mais, a reforçar a obrigação há a disciplina relacionada ao bom tratamento dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.853/2019.

A invasão da conta mantida pela autora por terceiro caracteriza-se como fortuito interno, isto é, *“evento externo à conduta do agente, mas que se relaciona imediatamente à atividade do depositário”*¹, compreendido pelo risco assumido pelo réu para o desenvolvimento de sua atividade.

No caso, houve nítida falha na prestação dos serviços, e, nos termos do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do

¹ Peluso, Cezar. Código Civil Comentado. Barueri, SP: Manole, 2007, p. 504.

Consumidor, que trata da responsabilidade do fornecedor de serviços pelos defeitos relativos à prestação dos serviços.

Destaco, ainda, que não está presente qualquer das excludentes de responsabilidade previstas em tal dispositivo legal, não se desincumbindo o réu desse ônus.

Nesse sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELO AUTOR JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' - PERFIL INVADIDO POR 'HACKER' - FALHA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO À CONTA DO AUTOR - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL CLONADO COM PUBLICAÇÕES DESTINADAS AOS CONTATOS OFERECENDO PRODUTOS PARA VENDA EM NOME DO DEMANDANTE, SOLICITANDO PAGAMENTO VIA 'PIX' - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 - RECURSO PROVIDO. I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil do autor na rede social Instagram, para praticar golpe, oferecendo produtos a venda em nome do demandante, com pagamento do preço pelos contatos do autor, de modo a acarretar dano moral compensável; II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 serve à compensação pelo dano.” (Apelação Cível 1003260-02.2021.8.26.0659; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Vinhedo - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 25/07/2022).

Por outro lado, assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter”².

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello: “Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano

² Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81.

*moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a "parte social do patrimônio moral" (honra, reputação etc.) e dano que molesta a "parte afetiva do patrimônio moral" (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)"*³.

Aqui, os fatos apresentados se distanciam daqueles de repercussão comum decorrentes do desenvolvimento da relação contratual. Não se trata de simples descumprimento contratual.

A situação ora apresentada, sem dúvida, causou abalo e transtornos, os quais superam o mero aborrecimento.

A autora vivenciou situações constrangedoras perante seus seguidores e conhecidos, e teve a sua credibilidade abalada. A incerteza quanto a solução do problema são circunstâncias que desestabilizam e angustiam. Frustrada a expectativa, infringida a boa-fé contratual, tratando-se de relação de consumo complexa, há o dever de indenizar. O valor da indenização pelo dano moral, por sua vez, deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, e também reprimir, mas com razoabilidade.

Yussef Said Cahali, na obra "Dano Moral", observa que a quantificação do dano há de ser feita de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no

³ Dano moral". São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, p. 19/20

sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)

5º) Gravidade da culpa (...)4”.

Considerados os elementos da lide, reputo razoável a indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia suficiente para compensar a autora dos constrangimentos sofridos e desestimular o requerido a praticar conduta semelhante.

Por fim, a condenação do réu ao pagamento das verbas de sucumbência decorre da aplicação do princípio da causalidade.

Bem se vê que a empresa opôs resistência injustificada aos pedidos da usuária, não só contestando a ação, mas requerendo sua improcedência integral, também no presente recurso.

Neste contexto, efetivamente, foi o apelante quem deu causa à propositura da demanda, motivo pelo qual deve responder pelos correspondentes ônus de sucumbência.

Logo, sem reparos à sentença.

Por todo o exposto, nego provimento ao recurso e, em aplicação à prescrição do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA
Relator

⁴ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221