



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000292381**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066402-03.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada RAQUEL RIGHETO ARIEDE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E ANDRADE NETO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**J.B. PAULA LIMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1066402-03.2024.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo (16ª Vara Cível – Foro Central Cível)**

**Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

**Apelada: Raquel Righeto Ariede**

**Voto nº 31.575**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO  
CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.  
RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Apelação contra sentença julgando procedentes os pedidos para restabelecer o perfil da autora em rede social e condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais devido a falhas de segurança que permitiram o hackeamento do perfil. A ré pretende a improcedência dos pedidos.

**II. Razões de Decidir**

A responsabilidade objetiva da ré é reconhecida com base no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não havendo prova de culpa exclusiva de terceiro.

A indenização fixada em R\$ 5.000,00 é adequada às circunstâncias do caso, considerando a extensão do dano e a capacidade econômica da ré. Art. 944, caput, do CC. Jurisprudência.

**III. Dispositivo.**

**Recurso desprovido.**

Trata-se de apelo contra sentença de fls. 164/170, de relatório adotado, julgando “*PROCEDENTES os pedidos, com fulcro no art. 487, I, do CPC, declarando-se a inexistência do débito que está sendo cobrado pela Business Manager (BM), descrito na inicial, bem*

*como para condenar a ré na obrigação de fazer consistente da reativação do perfil da parte autora, tornando definitiva a liminar deferida, bem como condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, valor a ser monetariamente corrigido a partir desta sentença (súmula 362 do STJ) até o efetivo pagamento, acrescido ainda de juros moratórios de 1% ao mês, devidos estes a contar da citação.”*

Sucumbente, suportou a ré o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, a ré sustenta que o comprometimento do perfil da autora não se deu por culpa do Facebook Brasil. Afirma oferecer serviço seguro aos usuários, com *login* e senha, além de autenticação em dois fatores. Alega que a plataforma estabelece procedimentos específicos a serem adotados pelos usuários para o restabelecimento do acesso. Aduz o cumprimento do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, descabida a presunção de que o ocorrido se deu por falha de segurança. Alega a responsabilidade de terceiro e a imprescindibilidade de fornecimento de email seguro para iniciar o procedimento de recuperação. Insiste no descabimento da condenação por danos morais e na condenação em honorários, vez que não deu causa à ação.

Pugna pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução da indenização.

Contrarrazões a fls. 213/222.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fl. 231).

**É o relatório.**

Cuida-se de demanda de obrigação de fazer c.c. pedido indenizatório. Alegou a autora que, por conta de falhas na segurança na plataforma da ré, teve seu perfil invadido por estranhos, impedindo o seu acesso e apropriando-se dos seus dados.

De saída, por se tratar de relação consumerista, aplica-se a Lei nº 8.078/1990.

Respeitadas as alegações da ré, inexistente fundamento para a improcedência do pedido.

Dispõe o artigo 14, § 3º, do referido diploma:

**Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

**(...)**

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

**I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;**

**II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.**

Na hipótese, insuficiente a mera alegação de que a ré oferece diversos itens de segurança aos usuários, sem qualquer demonstração de que a autora não observou regras de segurança, permitindo a invasão de sua conta por terceiros. Caberia à requerida prova dos afirmados fatos, o que não se viu.

Como bem constou da sentença combatida (fls. 166/167),

*“Assim, embora disponha de sistema de senhas e adesão a termos de uso que inibem conteúdo ofensivo ou invasão de terceiros em contas particulares ou comerciais, é certo que há falhas na comunicação de dados suficientes para que malfeitores se aproveitem para se passarem pelos titulares da conta, gerando o prejuízo imediato da violação aos dados do perfil, intimidade e manipulação de conteúdo no uso de falsa identidade, inclusive com o intuito de extorquir terceiros.*

*Exsurge cristalina a necessidade dos provedores de garantirem a segurança de suas plataformas, inexistindo a demonstração de que o réu tenha tomado todas as medidas eficazes para a preservação do usuário legítimo ou que houvesse a impossibilidade técnica para tais providências*

*O prestador do serviço deve disponibilizar a segurança eficaz do sistema.*

*Caracterizada, pois, a falha na prestação dos serviços do requerido (art. 14, CDC).”*

No mais, evidente a existência do prejuízo impingido à honra e intimidade da recorrida, configurado pela vergonha de ter sua imagem e perfil, utilizado para fins profissionais, associados indevidamente aos terceiros que o invadiram, gerando, inclusive, cobrança em seu desfavor, de R\$ 1.140,57. Ainda, a autora permaneceu

sem acesso à sua conta por mais de um ano, de 17/10/2023 até pelo menos 25/10/2024 (fls. 2/4;227).

Por sua vez, o *caput* do artigo 944 do Código Civil dispõe que **A indenização mede-se pela extensão do dano.**

Considerando as circunstâncias do caso e a capacidade econômica da apelada, bem como a necessidade de reprimenda ao ato ilícito praticado, entendo ser o caso de manter a indenização no valor de R\$ 5.000,00, quantia inclusive aquém daquela fixada pela jurisprudência deste Tribunal para a mesma hipótese.

Nesse sentido:

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE  
OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C.  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -  
PERFIL MANTIDO PELA AUTORA JUNTO À  
REDE SOCIAL INVADIDO POR 'HACKER' -  
FALHA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS  
QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM  
ACESSO À CONTA DA AUTORA PARA A  
PRÁTICA DE ATOS ILÍCITOS -  
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ -  
APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL  
CLONADO COM PUBLICAÇÕES  
DESTINADAS AOS CONTATOS  
OFERECENDO APLICAÇÕES  
FINANCEIRAS EM NOME DA*

*DEMANDANTE - DANO MORAL  
CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA  
EM R\$ 10.000,00 - SENTENÇA MANTIDA -  
ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA  
SUCUMBENCIAL - RECURSO NÃO  
PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. I - A falha  
na prestação dos serviços permitiu a  
fraudadores terem acesso ao perfil da autora  
na rede social "Facebook", para praticar golpe,  
oferecendo produtos e aplicações financeiras  
em nome do demandante aos contatos da  
autora, 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\$ 10.000,00 serve à compensação pelo dano; III - Ante o prevailecimento da solução adotada pelo magistrado "a quo", impõe-se a majoração da verba honorária sucumbencial de responsabilidade da parte requerida, na forma do artigo 85, § 11, do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1036596-20.2024.8.26.0100; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)*

Pelo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários da sucumbência devidos pela ré para 15% do valor da condenação.

**J. B. PAULA LIMA**

— RELATOR —