



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: 2025.0000295172

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1133215-46.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados DIGITAL CLOUD LTDA e DIANA TEREZINHA BENITES FRAGA.

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, 27 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.1133215-46.2023.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Digital Cloud Ltda

Comarca: São Paulo - 17ª Vara Cível do Foro Central

Juíza prolatora: Luciana Biagio Laquimia

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE - INVASÃO DO PERFIL DOS AUTORES NA REDE SOCIAL INSTAGRAM E POSTERIOR IMPOSSIBILIDADE DE ACESSÁ-LA - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL AOS PRÓPRIOS AUTORES COMO CAUSA DO OCORRIDO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - RECONHECIMENTO - REQUERIMENTO DA RÉ DE QUE SEJA ATESTADO O CUMPRIMENTO DA LIMINAR - DESCABIMENTO - DISCUSSÃO QUE DEVE SER DIRIMIDA NA FASE DE CUMPRIMENTO DE SENTENÇA - PRETENSÃO DE AFASTAMENTO DOS LUCROS CESSANTES - CABIMENTO - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA NESSE PONTO, COM MODIFICAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA

VOTO N.º 49595

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos em acção de obrigação de fazer e de indenização por danos morais e materiais, para i) condenar o réu a providenciar a restituição do perfil da autora indicado na inicial, com a preservação do nome, descrição,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1133215-46.2023.8.26.0100

conteúdo, postagens e seguidores até 19/09/23, sob pena das “astreintes” já fixadas; ii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais (lucros cessantes), mediante cálculo da média aritmética do lucro decorrente das operações mensais efetuadas pela autora (soma do total das comprovadas operações dos três últimos meses, dividido por três), com termo inicial em 19/09/23 e termo final em 24/11/23. Correção monetária pela tabela prática deste Tribunal de Justiça e juros de mora legais mensais, ambos, desde o evento danoso. Sucumbentes reciprocamente, foram as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 80% pela ré e 20% à autora, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (80% devido pelo réu ao advogado da autora, e 20% devido pela autora ao advogado do réu), sem compensações.

Sustenta o apelante, em síntese, que cumpriu a liminar, mediante encaminhamento para e-mail indicado pela autora, do procedimento de recuperação do perfil. Alega que o comprometimento do perfil reclamado não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil e/ou do Provedor de Aplicações do Facebook, que oferece diversos mecanismos para manter as contas dos usuários seguras, mas sim que a responsabilidade recai sobre fato exclusivo da vítima ou de terceiro. Argumenta que indevidos os lucros cessantes, dada a ausência de comprovação dos ganhos mensais da autora, não podendo ser relegada à fase de liquidação, tampouco serem admitidos os cálculos por estimativa apresentados unilateralmente pela recorrida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1133215-46.2023.8.26.0100

Acrescenta que a autora não comprovou que os ganhos que deixou de auferir decorreram direta e imediatamente do comprometimento de seu perfil. Requer, desse modo, o provimento do recurso, para reformar a sentença, a fim de atestar o cumprimento da liminar e afastar sua condenação ao pagamento de lucros cessantes.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Narram os autores na inicial que suas contas inscritas na rede social administrada pela ré foram invadidas por hackers e, embora tenham buscado solucionar o problema de forma extrajudicial, não obtiveram êxito. Afirma a autora Digital Cloud Ltda que tem como atividade única agenciar verbas de propaganda de seus clientes pela plataforma da ré, e que a inativação da página resulta em perda de vendas, a configurar os lucros cessantes.

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,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1133215-46.2023.8.26.0100

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.

No caso, a ré/apelante sequer se prontificou a 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1133215-46.2023.8.26.0100

acórdão proferido por esta mesma C. 32ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000611-45.2022.8.26.0363.

Entretanto, razão assiste à apelante acerca dos danos materiais (lucros cessantes), uma vez que devem fundar-se em bases seguras e objetivas, não podendo corresponder a meras expectativas imaginárias ou perdas hipotéticas, com indicação de valor estimado, como verificado no presente caso.

Com efeito, os autores não apontaram nenhum dado concreto em relação à alegada perda de faturamento decorrente do período em que a conta ficou desativada, não havendo como dar guarida à sua pretensão.

Desse modo, respeitante aos danos materiais, à luz do conjunto fático-probatório, de se concluir não ter o autor se desincumbido do ônus de comprovar os fatos constitutivos do seu direito (art. 373, inc. I, do CPC), tendo requerido o julgamento antecipado da lide, sendo de rigor, por conseguinte, a reforma da sentença neste particular.

Por fim, no que tange à discussão acerca do cumprimento ou não da liminar dentro do prazo assinalado, consigno que deve ser dirimida na fase de cumprimento de sentença.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1133215-46.2023.8.26.0100

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso, para excluir a condenação da ré aos lucros cessantes. Diante da sucumbência recíproca, cada litigante deverá arcar com metade das custas e despesas processuais e com os honorários devidos ao advogado da parte adversa, cabendo aos autores o pagamento do valor correspondente a 10% do valor pretendido a título de danos morais e materiais, e ao réu o pagamento do valor de R\$ 1.000,00, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º do CPC.**

ANDRADE NETO
Relator