



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: 2025.0000295158

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024410-56.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado KLEMERSON ALEXANDRE HONORATO ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

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.1024410-56.2024.8.26.0005

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Klemerson Alexandre Honorato Alves

Comarca: São Paulo - 2ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista

Juiz prolator: Trazibulo José Ferreira da Silva

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DO PERFIL DO AUTOR NA REDE SOCIAL INSTAGRAM E POSTERIOR IMPOSSIBILIDADE DE ACESSÁ-LA - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL AO PRÓPRIO AUTOR COMO CAUSA DO OCORRIDO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - RECONHECIMENTO - DANO MORAL CARACTERIZADO - INDENIZAÇÃO QUE DEVE SER ARBITRADA EM VALOR JUSTO E PROPORCIONAL - REDUÇÃO - CABIMENTO - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA NESSE PONTO - CONDENAÇÃO DA RÉ ÀS VERBAS SUCUMBENCIAIS QUE DECORRE DO PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA

VOTO N.º 49604

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou procedentes os pedidos deduzidos em ação de obrigação de fazer e de indenização por danos morais, para condenar a parte ré na obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso da parte autora à conta de titularidade desta na rede social Instagram e ao pagamento de indenização por dano moral, arbitrado em R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento juros de mora de 1% ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1024410-56.2024.8.26.0005

mês desde a citação. Em virtude da sucumbência, condenada a ré também ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Sustenta a apelante, em síntese, 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. Aponta ausência de ilícito ou de responsabilidade sua para o ocorrido, assim como de dano *in re ipsa*, tampouco demonstrado o nexo causal, a ensejar a indenização por dano moral; subsidiariamente, que o valor da indenização seja reduzido. Aduz ser incabível sua condenação ao pagamento das verbas sucumbenciais, ou ao menos seja reconhecida a sucumbência recíproca.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Narra o autor na inicial que seu perfil na rede social Instagram foi hackeado por um invasor, que passou a aplicar golpes em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1024410-56.2024.8.26.0005

seu nome, e que sequer recebeu notificação por parte da requerido quanto as tentativas de acesso em seu perfil. Alega ter entrado em contato com a ré, solicitando providências para recuperação da sua conta, contudo sem êxito, o que motivou o ajuizamento da presente ação.

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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1024410-56.2024.8.26.0005

No caso, a ré 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 cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC, tendo o autor demonstrado que se utilizou de canais de contato administrativos para solução do problema, contudo, sem êxito.

Nesse panorama, há que prevalecer a responsabilidade objetiva da ré-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 o 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 do autor por terceiro que invadiu o perfil por ele utilizado na rede social Instagram para fins pessoais, sendo intuitivo que o abalo psicológico vivenciado pelo demandante alcançou 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1024410-56.2024.8.26.0005

ocorrência de ofensa injusta à sua dignidade, fato que merece compensação pecuniária.

No entanto, o valor de R\$ 8.000,00, fixado na sentença, mostra-se excessivo, comportando, por conseguinte, redução para R\$ 5.000,00, montante que 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 pelo autor

Por fim, não prospera a insurgência da ré quanto ao pagamento da verba honorária e processuais de sucumbência, na medida em que a ausência de solução do problema de forma extrajudicial exigiu do consumidor o ajuizamento da presente demanda, o que a faz responsável pelos ônus sucumbenciais, ante o princípio da causalidade.

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso, para reduzir a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00, mantida, no mais, a sentença.**

ANDRADE NETO

Relator