



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295904

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006030-50.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado FABRICIO VELLIS DE SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), MILTON CARVALHO E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1006030-50.2024.8.26.0048.

Apelante(s): Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado(s): Fabricio Vellis de Santana (Justiça Gratuita).

Ação: Cominatória c.c. Indenização.

Comarca: Atibaia - Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível.

Juiz Prolator: José Augusto Nardy Marzagao.

Voto nº 41.121

Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta da parte autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Falha de segurança. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização bem fixada de acordo com precedentes desta C. Câmara em casos análogos. Autor que deverá declinar novo e-mail seguro, como condição ao cumprimento da obrigação de fazer. Sentença reformada neste ponto. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais ajuizada por Fabricio Vellis de Santana contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., que a r. sentença de fls. 139/149, de relatório adotado, julgou procedente.

Inconformada, apela a ré alegando, em suma, que disponibiliza diversas ferramentas não apenas para garantir a segurança da plataforma como também para assegurar o restabelecimento da conta na hipótese de invasão,

notadamente a “autenticação de dois fatores”. Assevera a recomendação de que os usuários sempre mantenham o número de telefone e *e-mail* atualizados, sendo possível, ainda, a escolha de dois amigos do Instagram para auxiliar no processo de verificação de identidade. Aponta a impossibilidade de se presumir que a invasão tenha ocorrido por falha de segurança, podendo ser atribuída a eventual falta de zelo do usuário ou mesmo a fato de terceiro, tais como vírus ou *malwares* nos dispositivos, violação ou comprometimento do *e-mail* ou número do celular vinculado à conta do Instagram, dentre outros. Bate-se contra a indenização imaterial, sublinhando que os fatos retratados traduzem mero dissabor do cotidiano, pugnando, subsidiariamente, pela redução do quantum no título fixado. Afirmar ser necessário condicionar a obrigação de fazer à indicação pelo apelado de *e-mail* seguro para envio do procedimento de recuperação da conta, não havendo que se falar em multa cominatória até que isso aconteça.

O recurso foi contrarrazoado e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

O recurso comporta mínimo provimento somente no que toca à condicionante para recuperação da conta.

Pois bem, assim como em centenas de outros casos analisados por esta C. Câmara, a falha na prestação do serviço é incontroversa.

A ré, na condição de administradora da

plataforma, tem a obrigação de garantir a inviolabilidade das contas, sendo certo que as diversas ferramentas alegadamente disponibilizadas para tal fim se mostraram insuficientes à inibição do ilícito cibernético, inclusive com prejuízo a seguidores da parte autora, evento que, aliás, insere-se no risco da atividade por ela desenvolvida, caracterizando fortuito interno.

Não se olvida que o usuário é obrigado a resguardar sua senha de terceiros, mas, no presente caso, a ré não apresentou uma prova sequer que demonstrasse eventual deslize da parte autora em seu dever de cuidado.

Evidente, no cenário, o dano moral experimentado, visto que sua intimidade foi devassada por criminosos que, além de acessarem dados pessoais da conta, utilizaram-na para perpetrar golpes contra seguidores, prejudicando a sua imagem e reputação, ao que se agrega a inexplicável inércia da ré em obstar o ilícito que se descortinava aos seus olhos.

Nesse sentido, inclusive, já decidiu essa C. Câmara em casos análogos:

“Consumidor. Prestação de serviço. Instagram. Invasão da conta do Autor, com postagens visando a obtenção de vantagem indevida das pessoas relacionadas na lista de contatos. Falha na prestação do serviço incontroversa. Apelo do Autor. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Recurso provido” (Apelação Cível n. 1000050-85.2022.8.26.0568, Rel. Des: Pedro Baccarat, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 31/08/2022).

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer

cumulada com indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo "Instagram". Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da vítima como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. Conversão do pedido em perdas e danos. Impossibilidade se, até o momento, não há requerimento dos autores nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente. Artigo 499 do CPC. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Confirmação da tutela de urgência. Manutenção da multa diária fixada em sede de agravo de instrumento. Possibilidade de readequação pelo juiz da causa, na fase de cumprimento de sentença. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do. Desprovido o apelo da corré Facebook e parcialmente provido o apelo dos autores.” (Apelação Cível n. 1035421-93.2021.8.26.0100, Rel. Desa: Lidia Conceição, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 21/07/2022)

“Ação de obrigação de fazer com pedidos cumulados de indenização por danos materiais e morais. Invasão de perfil na rede social Instagram. Sentença de parcial procedência. Determinação de restabelecimento do perfil. Alegação de ocorrência de "fato novo". Inocorrência. Risco da atividade que desautorizava a evocação da figura do fato de terceiro. Dano moral configurado ante a ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica. Valor da indenização reduzido, porém. Recurso parcialmente provido” (Apelação Cível n. 1085535-70.2020.8.26.0100, Rel. Des: Arantes Theodoro, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 07/04/2021)

Outro não é o entendimento deste E.
Tribunal:

“RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL PRESTAÇÃO

DE SERVIÇOS MANUTENÇÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL - RELAÇÃO CONSUMERISTA AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Requerente que narra falha do serviço, devido a invasão de sua conta da plataforma "Instagram" além da prática de golpes contra seus seguidores. Pleito de obrigação de fazer para o restabelecimento da conta, ademais de reparação moral. Sentença de parcial procedência, determinado o restabelecimento da conta, denegados os danos morais. Apelo do autor pleiteando a condenação na seara moral. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, caracterizada a hipossuficiência técnica do demandante. Danos morais devidos. Requerente que atua profissionalmente como músico, com utilização da plataforma digital para divulgação do trabalho, comprovada a invasão por fraudadores e a prática de golpes contra seguidores, com abalo à credibilidade e honra objetiva. Fixação do valor condenatório que deve observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Readequação da distribuição do ônus sucumbencial. Procedência parcial na origem. Sentença parcialmente reformada. Recurso de apelação provido para a condenação da requerida ao pagamento de danos morais, descabida a majoração prevista no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil.” (Apelação Cível n. 1053907- 92.2022.8.26.0100, Rel. Des: Marcondes D'Angelo, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 18/10/2022).

No tocante ao valor indenizatório dos danos morais, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermeneuta, que deve observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

Assim, levando-se em consideração as

condições pessoais das partes, a reprovabilidade da conduta da ré e o dano impingido, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, cuidando-se ainda de assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer, contudo, em enriquecimento ilícito, afigurou-se adequada a fixação da quantia em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), padrão adotado por esta Câmara.

Com relação ao *e-mail* para recuperação da conta, muito embora o recurso seja praticamente mera reiteração da contestação (fls. 160/162 x fls. 87/89), é certo que o próprio apelado confirmou - ao contrário do foi considerado na r. sentença (fls. 144, terceiro parágrafo) - que forneceu o *e-mail* vellissantana@gmail.com para tal objetivo (fls. 177).

Com efeito, tendo em vista que o endereço eletrônico, ainda que genericamente, foi tido como inseguro desde a contestação, sem que nada fosse dito em réplica, e agora confessado como sendo o fornecido pelo autor-apelado, para mais eficiente solução do conflito, é de rigor que o autor forneça um novo.

Assim, o prazo para a ré cumprir a obrigação de fazer, consoante fls. 147, (i), deverá se iniciar somente depois de o autor comprovar o fornecimento de outro correio eletrônico a fim de permitir a recuperação de sua conta. Isto é, não serão considerados válidos fabriciotmb@live.com (fls. 3) e nem o supracitado.

Destarte, acolhe-se o recurso

minimamente e somente para determinar que o autor decline novo e válido endereço de *e-mail*, distinto dos dois informados até agora, cuja comprovação servirá como condição - e termo *a quo* da contagem do prazo - para o cumprimento da obrigação de fazer imposta na r. sentença.

Por fim, restam advertidas as partes que em caso de discordância do entendimento aqui exarado deverão manejar a via processual adequada, lembrando-se o disposto no art. 1.026, §2º do CPC, que prevê a aplicação de multa processual em caso de embargos de declaração protelatórios, em combinação com o inciso VII, do artigo 80 e com o art. 81; sem prejuízo de aplicação, inclusive, daquela estabelecida no §2º, do artigo 77, todos do CPC, as quais não estão acobertadas pela gratuidade.

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento parcial ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator