



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1194553-84.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ROSIANE RODRIGUES PORCINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de março de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1194553-84.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Rosiane Rodrigues Porcino (Justiça Gratuita)

Juiz: Luiz Antonio Carrer

Comarca: São Paulo – 13ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.067 – tmbc**

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPADA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Contrarrazoes. Preliminar de não conhecimento do recurso. Não acolhimento. A apelação preenche os requisitos do artigo 1.010 do CPC.

- Alegação de ausência de responsabilidade do réu. Não acolhimento. Conta da autora no Instagram invadida por hacker. O conjunto probatório dos autos demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Pedido de redução do valor da indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Correta a atribuição do ônus da sucumbência ao réu, que deu causa ao ajuizamento da ação. Sentença reformada em parte.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 79/84) que julgou procedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência antecipada*¹, ajuizada por **Rosiane Rodrigues Porcino** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para: “A) Condenar a ré na obrigação de fazer consistente na preservação do perfil “@rosiane4581” nas plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária, reafirmando os efeitos da tutela de urgência deferida. B)

¹ Valor da causa: R\$ 15.000,00, em dezembro de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 04/02/2025.

Condenar a parte ré a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a parte autora, a título de indenização por danos morais, com incidência de correção monetária calculada pelos índices da tabela prática do E. TJ-SP, a partir desta sentença (Súmula 362, STJ) e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Sucumbente, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, incluindo os honorários do patrono da parte autora que fixo em 20% sobre o valor da condenação”.

Na petição inicial, a autora narrou que tem uma conta na rede social Instagram, “@rosiane4581”, que foi invadida por hackers em 06/12/2024, que passaram a utilizar o perfil para praticar golpes. As tentativas de solução de forma administrativa foram infrutíferas.

Em razão dos fatos narrados, requereu: a recuperação da conta no Instagram e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

A decisão de fls. 36/37 deferiu a antecipação da tutela, nos seguintes termos: “*Defiro o pedido de tutela antecipada para determinar que a parte requerida Instagram proceda ao desbloqueio/recuperação da conta/usuário vinculado a rede social da parte autora, enviando o link para recuperação que não esteja expirado, comunicando o patrono da parte autora através do telefone ou e-mail indicados às fls. 19, item d.1, no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária de R\$1.000,00 limitada a R\$50.000,00*”.

Na contestação, o réu sustentou que oferece um serviço seguro por meio do recurso de verificação de segurança e autenticação de dois fatores. Disse que cabe ao usuário zelar pela senha de seus dispositivos eletrônicos e que não pode ser responsabilizado por ação de terceiros. Requereu o afastamento dos danos morais, pois não houve qualquer ilícito de sua parte. Pediu a improcedência da ação.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

Nas razões de apelação, o réu requereu o provimento do recurso para o fim de reconhecer a ausência de sua responsabilidade civil pelos fatos narrados na inicial, bem como afastar a incabível condenação indenizatória por danos morais. Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, pediu a redução do seu valor. Por fim, o réu afirmou que não deve arcar com o ônus da sucumbência.

Nas contrarrazões, a autora arguiu preliminar de não conhecimento do recurso, por ofensa ao princípio da dialeticidade. No mérito, requereu o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso deve ser conhecido, porque a apelação preenche os requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Extraí-se dos autos que a autora identificou a invasão à sua conta por *hackers*, que passaram a cometer golpes.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, que configura fortuito interno, não se exclui a responsabilidade do réu, uma vez que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõe a explorar no mercado, sendo totalmente previsível esse tipo de atitude por parte de criminosos; daí por que deveria ser evitado.

Certo é que não cumpre ao réu fiscalizar seus usuários quanto ao uso das medidas de segurança; entretanto, não menos correto é que se exige oferta de serviço seguro e eficiente, em especial quando se solicita administrativamente a solução do problema.

Evidente, portanto, a falha na prestação de seus serviços (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), de onde decorre o dever de indenizar. A autora sofreu com injusta privação do acesso à sua conta na plataforma, encontrando-se, ainda, ignorada pela empresa. Patente que as aflições que sofreu fogem do mero dissabor do dia a dia, ensejando o pagamento de danos morais.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito à ofendida.

Nesse contexto, tenho que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), arbitrado na origem, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A propósito, segue precedente desta C. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO. Recurso de apelação interposto pela ré que preenche os requisitos previstos no art. 1.010 do Código de Processo Civil, permitindo o seu conhecimento. Invasão de conta em rede social por terceiro (hacker). Falha na prestação de serviço evidenciada, ante a inexistência de dispositivos de segurança capazes de evitar o acesso por invasor, bem como pela impossibilidade de pronta recuperação do acesso à conta no âmbito administrativo, pela legítima usuária. Responsabilidade objetiva da apelante corporificada. Art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Ofensa moral caracterizada. Indenização que comporta redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), a fim de se ajustar às consequências do fato. Deferimento de medida de urgência, confirmada na r. sentença, para determinar à apelante o desbloqueio da conta da apelada, no prazo de vinte e quatro horas, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais). Obrigação já cumprida. Valor das "astreintes" que comporta redução com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Admissibilidade. Recurso da ré



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1134428-87.2023.8.26.0100;
Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de
Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024).*

No que se refere aos ônus sucumbenciais, devem mesmo ficar a cargo do réu porque, apesar do que alega, deu causa ao ajuizamento da ação, enquanto a autora foi vencedora em suas pretensões.

Posto isso, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantida, no mais, a r. sentença.

Fica mantida a sucumbência tal qual fixada na r. sentença.

EDUARDO GESSE

Relator