



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307237

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019430-44.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada IRINEA DOS SANTOS MENDES (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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1019430-44.2024.8.26.0562

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Irinea dos Santos Mendes (Justiça Gratuita)

Juiz: Frederico dos Santos Messias

Comarca: Santos – 4ª Vara Cível

Voto **3.115 – tmhc**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NO FACEBOOK. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Alegação de ausência de responsabilidade do réu. Não acolhimento. Conta da autora no Facebook 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. Nexos de causalidade consagrados. 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\$ 15.000,00. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara.
- Pedido de indicação do telefone e do e-mail utilizados na criação do perfil. Desnecessidade. A autora já indicou na petição inicial a URL para identificar o seu perfil. Sentença mantida nessa parte.
- Pedido de indicação de um e-mail válido e seguro, sem nunca ter sido vinculado aos serviços Facebook e Instagram, para auxiliar o apelante na recuperação de seu acesso à conta. Acolhimento. Medida que amplia a segurança para envio do link com as instruções para recuperação do acesso. Precedente desta Câmara. Sentença reformada nessa parte.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 137/145) que julgou procedente a *ação de indenização por danos materiais e morais*¹, ajuizada por **Irinea dos Santos Mendes** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para: *“CONDENAR a requerida, no prazo de 05 (cinco) dias, a bloquear acesso de terceiros, devolvendo o acesso da parte autora a conta na rede social no Facebook, sob nome Nea Mendes, sob pena de multa diária que fixo em R\$ 1.000,00, até o limite*

¹ Valor da causa: R\$ 15.000,00, em julho de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 13/12/2024.

de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), CONDENAR a empresa ré ao pagamento da quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de indenização pelo dano moral suportado, devidamente corrigido de acordo com a Tabela Prática do Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a presente data, computando-se juros legais, a partir da citação. Em face da sucumbência experimentada, arcará a parte requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do (s)patrono(s) da autora, que fixo em 15% do valor da condenação, devidamente atualizada, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

Na petição inicial, a autora narrou que tem uma conta na rede social Facebook, qual seja, <https://www.facebook.com/nea.mendes.315>, que foi invadida por *hackers* no fim do ano de 2023, que passaram a utilizar o perfil para praticar golpes. As tentativas de solução de forma administrativa foram infrutíferas.

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

Na contestação, o réu sustentou que o comprometimento da conta não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil ou do provedor de aplicações do Facebook, a responsabilidade pelo dito acesso não autorizado ocorrido no perfil é da requerente e, que para manter a coexistência pacífica entre os usuários e garantir a segurança da plataforma, são previstas regras básicas de uso do serviço Facebook os Termos de Serviço e Padrões da Comunidade do Facebook e, ainda, que disponibiliza aos usuários diversos recursos e dicas de segurança, de modo a orientar os usuários a adotarem as medidas de segurança e que possui e ferramentas necessárias para manutenção da segurança de seus perfis. Requereu a improcedência dos pedidos.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

Nas razões de apelação, o réu requer 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. Além disso, afirma que a autora deve indicar o telefone e o e-mail utilizados na criação do perfil, bem como um endereço de e-mail seguro para recuperação do perfil, nunca vinculado a perfil/conta nos serviços Facebook e Instagram. Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, o réu requer a redução do seu valor.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

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, já 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 certo 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\$ 15.000,00 (quinze 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 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).

O pedido de indicação, pela apelada, de telefone e *e-mail* utilizados na criação do perfil não pode ser atendido, porque a autora já indicou na petição inicial a URL para identificar o seu perfil, qual seja, <https://www.facebook.com/nea.mendes.315> (fls. 09).

O apelante afirma ser imprescindível o fornecimento, pela apelada, de *e-mail* nunca vinculado a perfil/conta nos serviços Facebook e Instagram, para que seja viável o procedimento de recuperação.

E, razão-lhe assiste.

Deveras, o fornecimento de *e-mail* seguro não vinculado à conta junto ao Instagram ou ao Facebook é necessário e tem como escopo ampliar a segurança para envio do *link* com as instruções para recuperação do acesso.

A propósito, segue precedente desta Câmara:

AGRAVO DE INSTRUMENTO - Rede social - Instagram - Obrigação de fazer c/c indenização por danos morais - Tutela de urgência deferida, determinando o restabelecimento do acesso à conta titularizada pelo agravado - Pretensão de reforma manifestada pelo réu, para condicionar o cumprimento da ordem ao fornecimento de e-mail seguro, jamais vinculado a uma conta no Instagram ou no Facebook - Plausibilidade - Medida que amplia a segurança para envio do link com as instruções para recuperação do acesso - Precedentes - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2359843-46.2024.8.26.0000; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025).

Nesse passo, o cumprimento da obrigação só será exigível a partir do momento em que a apelada fornecer e-mail seguro, assim considerado aquele nunca vinculado a perfil/conta nos serviços Facebook e Instagram.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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) e determinar que a apelada forneça um *e-mail* seguro, mantida, no mais, a r. sentença.

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

EDUARDO GESSE

Relator