



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307363

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001694-41.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante MARCELE SANTANA FARIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso da ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 29 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRA-SIL LTDA. e MARCELE SANTANA FARIAS**
APELADO: **OS MESMOS**

VOTO N.º 26.935

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência parcial do pedido. Recurso de ambas as partes. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Mérito. Invasão de perfil das plataformas “Instagram” e “WhatsApp Business”, com replicação de conteúdo indevido. Situação que não ilide a responsabilidade do réu pelo fato do serviço. Fortuito externo não reconhecido. Réu que não se desincumbiu do ônus contido no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, estando em sintonia com a jurisprudência deste Egrégio Tribunal em casos análogos. Majoração inviável. Multa que é devida, devendo, no entanto, ser limitada. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, envolvendo prestação de serviços de internet (Instagram e WhatsApp Business), cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 275/283, a fim “condenar a ré a restabelecer as contas da parte autora no Instagram e no Whatsapp Business, confirmando a tutela anteriormente concedida, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverá ser atualizada monetariamente pelos índices da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a presente data (Súmula 362 do STJ), e com a incidência de juros legais, na ordem de 1%, ao mês, nos termos do artigo 406 do Código Civil c.c. o artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, contados da citação.”; devendo, a ré, ainda, arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a ré (fls. 286/314) pretendendo a reforma da sentença. Alega, em síntese, o seguinte: a) ilegitimidade passiva quanto aos pedidos envolvendo o *WhatsApp*; b) perda superveniente do objeto da ação (conta do WhatsApp supostamente ativa); c) banimento da conta do WhatsApp devido à violação dos Termos de Serviço do aplicativo; d) culpa exclusiva da parte autora; e) afastamento ou redução da indenização por danos morais; f) redução ou exclusão das astreintes; f) afastamento da sucumbência.

Apela a autora (fls. 320/331), sustentando, em suma, a necessidade da majoração da indenização a título de danos morais indenizáveis.

Recursos tempestivos e preparados.

Contrarrazões às fls. 334/343 e 356/363

Recebe-se o recurso no duplo efeito, com exceção do ponto relativo à tutela de urgência, recebido apenas no efeito devolutivo.

É O RELATÓRIO.

Não comporta provimento o recurso da autora, comporta parcial provimento o recurso da ré.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer com indenização por dano moral e tutela de urgência, envolvendo invasão de conta em rede social, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 212/216, nos seguintes termos:

FUNDAMENTO E DECIDO.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva da ré, isto porque, em que pese os pedidos formulados digam respeito também à utilização do aplicativo Whatsapp Business, a jurisprudência tem reiterado decisões de que WhatsApp e Facebook integram o mesmo grupo econômico, razão pela qual não há que se falar em ausência de legitimidade para que a ré figure no polo passivo do feito.

(...)

A questão de fato e de direito encontra-se suficientemente dirimida pelas provas documentais constantes dos autos, razão pela qual passo ao imediato julgamento, a teor do disposto nos artigos 355 inciso I e 370, § único, todos do Código de Processo Civil, sendo certo que, na hipótese de ser entabulado acordo extrajudicial, bastará que as partes informem para posterior homologação.

(...)

No mérito, o pedido comporta acolhimento.

Aplica-se ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, à luz da teoria finalista mitigada do conceito de consumidor, em face da vulnerabilidade da parte autora, diante do réu.

(...)

É, portanto, recomendável que o provedor de aplicações de internet e demais plataformas de suporte de conteúdo intervenham administrativamente visando evitar, prevenir ou interromper a violação de direito provocada por determinado usuário, de acordo com os termos de uso e política de privacidade do serviço, bem como invasões indevidas. Outrossim, o perfil é de titularidade da autora, conforme se extrai da documentação apresentada nos autos, não sendo possível a sua utilização por terceiros não autorizados.

Por fim, o Colendo Superior Tribunal de Justiça já assentou o entendimento de que a astreinte “constitui eficaz instrumento processual de coerção indireta para a efetividade do processo de execução, ainda, no processo nacional, tímido instrumento, se comparado com o contempt of Court’ do Direito anglo americano, que responsabiliza mais fortemente a parte recalcitrante e o próprio patrocínio temerário desta... O valor da multa cominatória como ‘astreinte’ há de ser naturalmente elevado, no caso de dirigir-se a devedor de grande capacidade econômica, para que se torne efetiva a coerção indireta ao cumprimento sem delongas da decisão judicial” (STJ, Resp. nº 940309/MT, 3ª Turma, rel. Min. Sidnei Benetti, j. 11.05.10).

(...)

Ainda, razão assiste à parte autora acerca do pedido de indenização por danos morais, vez que evidente o excessivo transtorno e aborrecimento sofrido pela parte autora.

Nestes termos, para o fim de compensar a vítima, como forma de atenuar a lesão e com o fito de inibir as rés a prática de atos como os aqui retratados, reputo conveniente e adequada a indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), apto a satisfazer o dano experimentado pela parte autora e coibir a ré na incidência do mesmo procedimento.

(...)

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o feito com resolução de mérito nos termos do art. 487, I, do CPC, para condenar a ré a restabelecer as contas da parte autora no Instagram e no Whatsapp Business, confirmando a tutela anteriormente concedida, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverá ser atualizada monetariamente pelos índices da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a presente data (Súmula 362 do STJ), e com a incidência de juros legais, na ordem de 1%, ao mês, nos termos do artigo 406 do Código Civil c.c. o artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, contados da citação.

Sucumbente, condeno a ré ao pagamento de custas, despesas e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

P. e Intime-se.

São Paulo, 08 de março de 2024.

Pois bem.

A sentença não comporta reparo.

Afasta-se, de início, a preliminar de ilegitimidade passiva, visto que, de acordo com precedentes desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça, é legítima para representar os interesses da WhatsApp LLC no Brasil.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Decisão que determinou a reativação da conta do agravado nas redes sociais WhatsApp e Instagram, sob pena de multa diária. Recurso do Facebook. Alegação de ilegitimidade ativa passiva. Inocorrência. Agravado que demonstrou ser o titular da conta de WhatsApp por meio dos documentos que constam dos autos. Jurisprudência consolidada no sentido de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar os interesses da WhatsApp LLC no país. Precedentes do STJ e do TJ-SP. Multa diária de R\$ 1.000,00 pelo descumprimento. Razoabilidade. Total conformidade com a jurisprudência pátria. Agravante com vasta capacidade econômica. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2179069-89.2022.8.26.0000; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2022; Data de Registro: 30/11/2022)

Pois bem.

É certo que o caso retratado nos presentes autos versa sobre relação de consumo, estando, portanto, sujeito ao regime protetivo consagrado pela legislação consumerista, com a aplicação das regras de responsabilização objetiva a ele inerentes, dada a notória situação de vulnerabilidade do consumidor/usuário, fruto da presunção legal absoluta (*iuris et de iure*) contida no art. 4º, I, do CDC.

É cediço que nos termos do art. 14 do CDC, “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou adequadas sobre sua fruição e riscos*”.

No § 1º do dispositivo em questão, o Código define o serviço como defeituoso “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”.

Nesse sentido, nos termos do § 3º, incisos I e II, exime-se o fornecedor da responsabilidade somente quando provar: “*I que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Escora-se o réu nesta última hipótese, aludindo a uma eventual falta de cuidado da apelante quanto às configurações de segurança de sua conta, o que teria permitido a fraude.

Porém, sopesando os elementos fáticos envolvendo a fraude em questão, não há como concluir pela tese de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, e sim, por falha no dever de segurança do requerido.

O caso retratado nos autos denota a existência de uma falha sistêmica generalizada nas ferramentas de segurança utilizadas pelas plataformas da ré, haja vista o caráter corriqueiro de fraudes envolvendo invasão de perfis que passam a promover vendas fraudulentas e oportunidades de ganhos financeiros, que, via de regra, aportam ao Judiciário em busca de solução, bastando uma simples busca da jurisprudência deste Tribunal para ter noção da

frequência com que tais golpes são aplicados.

Ademais, em face da evidente hipossuficiência técnica da usuária autora, caberia à ré demonstrar que ela, efetivamente, tivesse descuidado de observar as configurações de segurança de seu perfil, o que em momento algum ocorreu.

Nem mesmo a hipótese de culpa exclusiva de terceiro (no caso, o hacker) mereceria acolhida, uma vez que o fato se insere na categoria de fortuito interno, intimamente relacionado ao próprio risco da atividade desenvolvida pela ré, o que, como se sabe, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Assim, o fornecedor de produtos ou serviços, por auferir algum tipo de benefício oriundo do desenvolvimento de tal atividade, não pode, em casos como o ora ilustrado, pretender se eximir do dever de indenizar, pois é cediço que o Código de Defesa do Consumidor adotou a chamada teoria do risco proveito, que, em linhas gerais, preceitua que o fornecedor que de alguma forma participe da cadeia de consumo obtendo vantagem econômica deve responder por eventuais danos causados ao consumidor.

Confira-se, a respeito, a lição de Bruno Miragem:

“No direito do consumidor, seja pela posição negocial ocupada pelo fornecedor responsável pela reparação dos danos causados ou mesmo pelo aspecto econômico que envolve a relação de consumo no mercado de consumo -, o fundamento essencial do regime de responsabilidade objetiva do fornecedor é a teoria do risco-proveito. Ou seja, responde pelos riscos de danos causados por atividades que dão causa a tais riscos aqueles que a promovem, obtendo delas vantagem econômica. Trata-se, no caso, da distribuição dos custos que representam os riscos causados pela atividade de fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. E não se diga que o fornecedor suportará tais custos. Apenas que se elege um critério eficiente de sua redistribuição por toda a cadeia de fornecimento, uma vez que os mesmos serão necessariamente repassados, por intermédio do sistema de preços, a todos os consumidores que terminam por remunerar o fornecedor também em consideração dos custos representados pelas eventuais indenizações que ele venha a suportar”. (MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor 8 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019)

Logo, como já aludido, diante da invasão da conta por terceiro caberia ao réu demonstrar a culpa exclusiva do consumidor, isto é, de que a invasão só teria ocorrido por força de falha atribuível ao uso e armazenamento dos dados de acesso pelo autor, ônus do qual não se desincumbiu.

Os danos morais, por seu turno, apesar de devidos, não comportam majoração.

Versando o caso em tela sobre hipótese de responsabilidade civil, fundamentada nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil, deve a ré responder objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro e falho, que ocasionou prejuízos inesperados para a consumidora, ainda que do ponto de vista exclusivamente moral, sendo possível concluir que o réu não demonstrou ter agido com o dever de cautela necessário no exercício de sua atividade.

Ainda, em razão das falhas de segurança, o invasor logrou alterar o e-mail vinculado à conta, acarretando à autora uma verdadeira *via crucis* para tentar recuperar o acesso à sua conta, o que não foi possível pelos canais da parte ré, sendo necessária a intervenção do Poder Judiciário para tanto. Patente, portanto, a ocorrência de danos morais na espécie.

O dano moral, ainda mais sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, somente se configura quando houver lesão à dignidade humana e seus substratos: liberdade, igualdade, solidariedade e integridade psicofísica. Nesse sentido a doutrina de Maria Celina Bodin de Moraes (Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro, Editora Processo, 2017, pág. 327):

“Constitui dano moral a lesão a qualquer dos aspectos componentes da dignidade humana dignidade esta que se encontra fundada em quatro substratos e, portanto, corporificada no conjunto dos princípios da igualdade, da integridade psicofísica, da liberdade e da solidariedade”.

No caso, há violação à integridade psicofísica da autora e, especialmente, à liberdade de contratar, flagrantemente violada, pois ela foi prejudicada pelas falhas dos serviços da ré e, não bastasse ser vítima de invasão das contas do WhatsApp Business e do Instagram, ainda teve sua imagem atrelada a conteúdo pornográfico, de ditadores e aplicando golpes contra contratantes, clientes e amigos., demonstrando que a situação superou em muito os meros aborrecimentos do cotidiano.

Contudo, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, a quantia arbitrada deve ser mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra adequada à espécie, configurando um justo meio termo entre o excesso e a deficiência, atendendo, assim, aos pressupostos acima consignados, sendo a quantia pleiteada pela autora exagerada, à luz das circunstâncias do caso.

Cita-se, a propósito, a jurisprudência em casos análogos:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram e Whatsapp. Contas hackeadas e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Multa diária fixada para a obrigação de recuperar o acesso da consumidora à sua conta no Instagram. E mail desde sempre informado. Réu que não demonstrou estar esse endereço eletrônico atrelado a essas contas e/ou a impossibilidade técnica de usá-lo. Astreintes são contadas em dias corridos, por tratar de prazo de direito material e não existir no caso razão para sua suspensão, haja vista a possibilidade, no mundo digital, de cumprimento da tutela cominatória em finais de semana e/ou feriados. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança e da mínima segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome da autora. Indenização majorada para R\$ 8.000,00. Correção monetária a partir de quando o quantum reparador foi primeiramente definido. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Astreintes que, após consolidadas, representam mera dívida de valor. Recurso do réu desprovido, provido em parte o da autora, com observação.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1059123-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Apelação. Prestação de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta da autora que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome desta. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido. Sucumbência. Aplicação do princípio da causalidade. Morosidade da ré para a resolução administrativa das questões que motivou a propositura da demanda. Ônus sucumbenciais que também devem ser carreados à ré. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1010982-27.2022.8.26.0506; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2023; Data de Registro: 15/03/2023)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Autora Paloma teve suas páginas nas redes sociais Instagram e Facebook desativadas sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório - Aduz que é produtora de conteúdo; e, que seu patrimônio digital foi apropriado indevidamente pelo réu Quer a reativação de suas contas; e, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Sobreveio respeitável sentença que condenou o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, ressaltando já terem sido reativados os perfis da requerente. Insurgência da ré Apelante afirma ter desativado temporariamente os perfis para verificação de possível violação aos termos de uso - Quer a improcedência do pedido de indenização por danos morais; ou a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção do julgado. Desativação das redes sociais Instagram e Facebook da apelada Alegação de violação dos termos de uso e diretrizes do Instagram; e, termos de serviço do Facebook Bloqueio das plataformas sem possibilitar o contraditório Ausência de transparência nos atos praticados Abalo moral configurado Precedente desta Câmara. Valor arbitrado pelo Juízo de origem (R\$ 3.000,00) que se mostra adequado ao caso concreto; e, suficiente para reparar os danos - Perfis desativados por quase um mês. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002180-48.2020.8.26.0526; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023)

Quanto à multa, além de não ter sido fixada na sentença combatida, é certo que não faz coisa julgada, de modo que poderá ser revista a qualquer tempo, consoante dispõe o art. 537, §1º, do CPC. De todo modo, a limitação é necessária, e será, a princípio, limitada a R\$ 50.000,00, acolhendo apenas neste ponto a insurgência recursal da ré.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Decisão que deferiu a tutela provisória de urgência para determinar que a ré reative as contas e perfis @ktaarquitectura Instagram, bem como reative a conta Ana Cristina Munia Tavares Facebook, fornecendo as instruções para as autoras, sob pena de multa. Presença dos requisitos legais autorizadores da concessão da tutela antecipada (art. 300, do CPC). Plausibilidade do direito e urgência demonstradas. Insurgência sobre o valor da multa arbitrada de R\$ 10.000,00 ao dia até alcançar o limite de R\$ 200.000,00. Excessividade constatada. Valor que se revela excessivo. Determinação de cumprimento da tutela de urgência em 48 horas. Valores que devem sofrer redução para R\$ 2.000,00 ao dia até o limite de R\$ 50.000,00, importância essa suficiente para incentivar o cumprimento da tutela de urgência, sem consistir em enriquecimento ilícito da parte agravada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Agravo de Instrumento 2139793-51.2022.8.26.0000; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2022; Data de Registro: 25/09/2022)

Em suma, portanto, a sentença comporta parcial reparo, apenas para a redução da multa aplicada para R\$ 50.000,00.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso da autora, dá-se parcial provimento ao recurso da ré.**

ALFREDO ATTÍE
Relator