



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308337

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1131064-73.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BARBARA DE MELLO VALENTE.

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. 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, 30 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.**
APELADO: **BARBARA DE MELLO VALENTE**

VOTO N.º 26.883

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NA PLATAFORMA “INSTAGRAM”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência dos pedidos. Recursos da ré. Invasão de perfil da plataforma “Instagram”, com aplicação de golpes financeiros aos seguidores. Falha no dever de segurança bem reconhecida. Serviço defeituoso nos termos do art. 14 do CDC. Ausência de excludente de responsabilidade decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Teoria do risco-proveito. Fortuito interno que não exclui a responsabilidade da ré, mesmo porque se trata de fraude corriqueira, denotando falha sistêmica nas ferramentas de segurança da plataforma. Danos morais. Cabimento. Este Egrégio Tribunal tem decidido que, em casos de invasão de perfis no Instagram por terceiros, com a utilização da reputação do proprietário do perfil para a comercialização de produtos ou serviços, como forma de aplicação de golpes, enseja a condenação da plataforma em danos morais. Precedentes. Indenização mantida em R\$ 10.000,00. Sentença mantida. Honorários majorados.
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, envolvendo prestação de serviços de internet (*Instagram*), cujos pedidos foram julgados procedentes na sentença de fls. 129/131, a fim “*confirmar os efeitos da tutela provisória de urgência deferida e condenar o réu ao pagamento do montante de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais, acrescidos de correção monetária (Tabela Prática do TJSP) desde a data do arbitramento, e juros moratórios (1% a.m.) desde a citação. Sucumbente, arcará o réu com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação.*”

Apela a ré (fls. 134/144) pretendendo a reforma da sentença. Alega, em síntese, o seguinte: a) ausência de responsabilidade civil, oferecimento de um serviço seguro, bem como ter empenhado esforços no sentido de satisfazer a pretensão da parte recorrida de recuperar sua página no serviço *Facebook*; b) recomenda a autora a utilizar a autenticação por 2 fatores; c) ausência de falha na segurança; d) culpa exclusiva de terceiro; e) afastamento ou redução da indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 150/160.

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

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

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 procedentes na sentença de fls. 129/131, nos seguintes termos:

Fundamento e decido.

Cabível julgamento antecipado (art. 355, I, do CPC), na medida em que os fatos jurídicos aduzidos são comprováveis por documentos (arts. 434 e 435 do CPC) e a solução da controvérsia relativa à matéria de direito prescinde de outras provas além das já produzidas.

Ademais, em oportunidade de especificação de provas, as partes expressamente dispensaram a dilação probatória.

Não se olvide que "[...] o destinatário da prova é o juiz e a finalidade desta é, exatamente, convencê-lo, vigendo no processo civil brasileiro, em termos de valoração da prova, o sistema da persuasão racional, expressamente adotado no artigo 371 do Código de Processo Civil. [...]" (TJSP; Apelação n. 1016436-32.2017.8.26.0451; Relator: Des. Gilson Delgado Miranda, 35ª Câmara de Direito Privado; j. 01.06.2020).

Controvertem as partes acerca da responsabilidade pela invasão da conta da parte autora e a manutenção de sua atividade.

No caso em tela, observo que o requerido não agiu em conformidade aos seus próprios termos e condições de uso, uma vez que nada fez para impedir o acesso do terceiro golpista.

Ademais, destaco que, em sua contestação, apenas se limitou a descrever seus mecanismos de segurança fornecidos pela plataforma. O réu não juntou nenhum documento apto a comprovar que a autora tenha efetivamente falhado ou descumprido os termos de segurança – pelo contrário, resta clara a falha do próprio fornecedor de serviço, que permitiu um acesso através de um dispositivo não autorizado e, ainda, não seguiu com seu bloqueio imediato.

Entendo que os usuários das plataformas têm o dever de segurança quanto à sua senha de acesso, sendo exigível que estes tenham certa diligência. No entanto, o réu, operador de fato das redes, tem o dever primordial de zelar pela segurança de tais acessos. E, por vezes, esta se prova em débito com tal encargo, visto que permitiu o acesso contínuo na conta da autora por terceiro em aparelho, e-mail e telefone de login distintos daqueles utilizados rotineiramente. Nessa senda, vai a jurisprudência:

(...)

Nesse sentido, dada a inexistência de justificativa para manutenção da vontade fora do controle de seu titular, sob pena de se perpetuar o dano por ele vivenciado e, ainda, colocarem risco a segurança dos demais usuários da rede, tendo em vista a utilização torpe perpetrada pelo invasor, como demonstrado às fls. 23/27, impõe-se o dever da parte ré de restaurar o acesso à conta.

Em relação aos danos morais reclamados, estes estão plenamente configurados.

Em razão da invasão de sua conta pessoal, a autora teve sua imagem comprometida perante seus familiares e amigos ao ser associada com golpes fraudulentos, o que evidentemente ultrapassa o simples incômodo, aborrecimento ou mero dissabor cotidiano.

Acerca do montante indenizatório pretendido, sopesando a condição social das partes, os princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade, a quantia pretendida de R\$11.8000,00 revela-se inadequada, comportando redução para R\$10.000,00.

Ante todo o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por BARBARA DE MELLO VALENTE em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA para confirmar os efeitos da tutela provisória de urgência deferida e condenar o réu ao pagamento do montante de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais,

acrescidos de correção monetária (Tabela Prática do TJSP) desde a data do arbitramento, e juros moratórios (1% a.m.) desde a citação.

Sucumbente, arcará o réu com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação.

Preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha adotada, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos declaratórios, fora das hipóteses previstas no art. 1.022 do CPC, poderá resultar na aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do mesmo diploma.

Encerrada a fase de conhecimento, na forma do art. 487, I, do CPC.

PRIC.
São Paulo, 26 de setembro de 2024.

Pois bem.

A sentença não comporta reparo.

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.

Resta incontroverso que o perfil da autora junto ao “Instagram” foi invadido por terceiros, “*hackers*”, que passaram a se utilizar da página para propagandear conteúdos enganosos para terceiros.

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 pela plataforma 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.

E, de fato, este Egrégio Tribunal tem decidido que, em casos de invasão de perfis no Instagram por terceiros, com a utilização da reputação do proprietário do perfil para a comercialização de produtos ou serviços, como forma de aplicação de golpes, enseja a condenação da plataforma em danos morais.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Responsabilidade Civil. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada cumulado com indenização por danos morais. Sentença parcialmente procedente. Danos morais afastados. Irresignação do autor. Alegação de invasão do perfil na conta do "instagram" por criminosos que, utilizando-se do perfil social do autor, anunciaram produtos para venda com o objetivo de lesar terceiros de boa-fé. Falha de segurança dos serviços prestados pela ré. Incidência das normas protetivas de direitos dos consumidores que atrai a responsabilidade objetiva da ré na reparação dos danos causados à consumidora, independentemente de culpa, pela falha na prestação dos serviços, devidamente configurada. Ré que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a eficiência do sistema de segurança. Transtornos na tentativa de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. Danos morais configurados. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante da insegurança com a utilização do serviço. Reconhecimento. Indenização que deve ser arbitrada em valor proporcional e razoável. Verbas sucumbenciais. Imposição à ré. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1016095-16.2022.8.26.0100; Relator (a): Luís Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM INDENIZAÇÃO APLICATIVO DE INTERNET Autora que pretende a condenação da ré ao restabelecimento de sua conta no Instagram, após ter sido invadida por terceiros fraudadores, e a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais Sentença de parcial procedência, com rejeição do ressarcimento por dano patrimonial RECURSO DA RÉ Preliminar não conhecimento do recurso por falta de dialeticidade Rejeição Razões recursais que impugnam especificamente os fundamentos da sentença Mérito Falha na prestação do serviço reconhecida Violação do dever de segurança em relação ao perfil de usuários em seu aplicativo de internet Tese defensiva de culpa exclusiva da vítima e de terceiros Ausência de conduta da usuária que tenha contribuído para a invasão, notadamente porque as recomendações de segurança da conta indicadas na plataforma são meramente facultativas aos consumidores Invasão por hackers que se insere no risco normal da atividade da ré, não afastando sua responsabilidade Orientação

jurisprudencial consolidada por esta C. 28ª Câmara Pedido cominatório corretamente julgado procedente Cumprimento da obrigação de fazer que só ocorreu após o ajuizamento da demanda, após concessão de liminar, não ocorrendo perda de objeto Danos morais evidenciados Abalo extrapatrimonial decorrente das ameaças de terceiro de exclusão definitiva do perfil profissional da autora, no qual divulgava a venda de seus produtos RECURSO DA AUTORA Preliminar de cerceamento de defesa Afastamento Prova oral pleiteada que seria inócua para a comprovação dos danos patrimoniais, que devem ser demonstrados pela via documental Mérito reconhecimento dos lucros cessantes Pretensão ao Acolhimento Perfil invadido no Instagram que era utilizado de forma profissional, com prova concreta de diversos interessados na compra das vestimentas anunciadas Quantificação do dano que deve ser objeto de liquidação de sentença, adotando-se como parâmetro o montante de vendas anteriores da autora Majoração dos danos morais Descabimento Indenização fixada em sentença (R\$ 8.000,00) adequada às circunstâncias concretas e aos parâmetros desta Câmara para casos similares Pretensão à condenação definitiva da ré ao pagamento de astreintes pelo descumprimento de liminar Afastamento Valor da multa cominatória que deve ser fixado em sede de cumprimento de sentença, para análise de sua exigibilidade nos termos do art. 537, §1º, do CPC Modificação dos ônus sucumbenciais para imposição integral à ré Honorários advocatícios fixados em favor da autora que são suficientes para remuneração do trabalho de seus patronos Sentença reformada Ônus sucumbenciais redistribuídos RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1007569-78.2021.8.26.0073; Relator (a): Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Avaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2023; Data de Registro: 05/04/2023)

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do réu. Invasão do perfil do autor na plataforma Instagram por terceiro. Não obstante as alegações do réu no sentido de ser de responsabilidade do usuário zelar pela segurança de sua conta de perfil, o fato é que no caso concreto não há como acolher tal alegação, vez que não ficou demonstrado nos autos que as dicas de segurança da plataforma não foram observadas pelo autor. Dano moral configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil do autor para oferecer produtos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar vendas fraudulentas. A responsabilidade do réu ficou evidente, vez que mesmo informado sobre a invasão da conta do autor e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, valor condizente com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil) e de acordo com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Pretensão de redução desacolhida. Apelo desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1077520-44.2022.8.26.0100; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2023; Data de Registro: 23/02/2023)

APELAÇÕES. Ação cominatória cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo das partes. Controvérsia recursal restrita à existência de danos morais. Invasão de perfil no Instagram. Utilização da conta para aplicar golpes. Defesa genérica da apelada. Falha no dever de segurança da requerida e, portanto, na prestação do serviço. Não há falar em culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva da ré. Danos morais configurados. Autora teve seu nome utilizado para a venda de eletrodomésticos para sua lista de seguidores. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 mostra-se adequado para o caso concreto. Sentença mantida. Recursos improvidos.

(TJSP; Apelação Cível 1032074-18.2022.8.26.0100; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2022; Data de Registro: 30/11/2022)

Quanto ao valor da indenização por danos morais, adota-se o método bifásico consagrado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em que em uma primeira etapa se estabelece um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes e, num segundo momento, são consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização (STJ, AgInt no REsp 1719756/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2018, DJe 21/05/2018).

Assim, em atenção à razoabilidade e à proporcionalidade, bem como ao método bifásico, considerando-se a primeira e a segunda fases, mostra-se adequada a manutenção da indenização em R\$10.000,00, em atenção às finalidades compensatória e punitiva da condenação por danos morais, não havendo de se falar em qualquer redução.

Em suma, portanto, resta a sentença mantida por seus próprios fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face do disposto do art. 85, §11, do CPC, majoram-se os honorários devidos ao patrono do autor para 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator