



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309849

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1128868-04.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINE HERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11597

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1128868-04.2022.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 26ª VARA DO FORO CENTRAL CÍVEL

APELANTE: CAROLINE HERNANDES

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

JUIZ: DANIEL LUCIO DA SILVA PORTO

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR, EVIDENCIANDO FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PELO RÉU AO NÃO PROVER SEGURANÇA CONTRA INVASÕES. O ABALO MORAL SOFRIDO PELA AUTORA É DEMONSTRADO PELA UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO SEU PERFIL PARA FINS FRAUDULENTOS, AFETANDO SUA IMAGEM E INTERAÇÃO SOCIAL. VALOR ARBITRADO EM R\$ 8.000,00. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação interposto por **CAROLINE HERNANDES** em face da r. sentença de fls. 161/165 que julgou parcialmente procedentes os pedidos da Ação de Obrigação de Fazer e Indenizatória proposta contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, para: *“para condenar a requerida a restabelecer o acesso da conta de URL <https://www.instagram.com/karol.Hernandes?Igshid=YmMyMTA2M2Y=>, na plataforma "Instagram", à autora. Deverá a requerida proceder ao envio do link para o e-mail desvinculado da conta invadida comprovando-se a autora que realizou a diligência necessária para que o réu cumpra a obrigação de fazer fixada nesta sentença.”*

Apela a autora (fls. 167/181). Busca indenização por danos morais, tendo em vista as várias atitudes ilícitas cometidas, bem como com a demora injustificada em resolver o problema a ela comunicado, tendo ocasionado inúmeros prejuízos. Pede a reforma da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo. Contrarrazões às fls. 213/229. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que quanto ao seu objeto, merece ser provido.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer e Indenização por Danos Morais aviada por **CAROLINE HERNANDES** contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, narrando *que é proprietária da conta de perfil de URL original <https://www.instagram.com/karol.Hernandess?Igshid=YmMyMTA2M2Y=>, na rede social Instagram, utilizando-a com o fim de manter contato com seus seguidores e guardar recordações. Aponta que no dia 07/10/2022 teve seu perfil hackeado, perdendo o acesso à sua conta. Informa que os invasores utilizaram seu perfil para vender produtos inexistentes e anunciar investimentos com dinâmica de lucros irreais na tentativa de aplicar golpes financeiros. Alega que tentou solucionar o problema diretamente com o réu, mas não obteve êxito. Também informa que realizou Boletim de Ocorrência. Requer, diante disso, em sede de liminar, seja o réu obrigado a restabelecer o acesso da conta para a parte autora e, ao final, a confirmação da tutela, bem como a condenação de indenização por dos morais no valor de R\$ 30.000,00.*

Adveio sentença de parcial procedência, concluindo pela não ocorrência de danos morais, contra o que se insurge, com razão.

A relação que vincula as partes deste processo é nitidamente de consumo e, exatamente em virtude das dificuldades de ordem técnica que recaem sobre a posição da parte consumidora, justifica-se plenamente a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É incontestado que as contas do Instagram foram invadidas (fls. 25/40), tanto que o Réu não negou em contestação, apenas tentou responsabilizar exclusivamente terceiro.

A meu ver, o Réu não cumpriu sua obrigação contratual de prestar os serviços com qualidade e com a segurança que o usuário espera. É cediço que as obrigações devem ser regidas pelo princípio da boa-fé contratual. Ademais, exigem deveres secundários e anexos, como os deveres de informação, colaboração e auxílio. Seguindo essa lógica, é possível dizer que o objeto do contrato não se resume a disponibilizar ao consumidor serviços digitais de interconexão entre pessoas e de oferta de produtos de consumo e outros aplicativos de serviços, mas também fiscalizar e monitorar as ações de perfis falsos criados por hackers de modo a garantir a boa prestação de serviços.

É o que decorre do disposto no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, ou, ainda, do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de risco inerente ao desenvolvimento da atividade empresarial. Não incide a hipótese excludente de responsabilidade prevista no § 3º, inciso II, do art. 14 do CDC, porque não há falar em fato exclusivo de terceiro. O risco de eventuais fraudes é inerente à atividade desenvolvida pelo Réu, que obtém os bônus e, em contrapartida, deve assumir os ônus de suas circunstâncias, especialmente quando decorrente de falha em seu sistema de segurança. Não se trata de acontecimento totalmente externo à atividade empresarial, mas, ao contrário, está relacionado à sua própria execução, sendo, portanto, insuficiente para romper o nexo causal.

Neste sentido:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER
CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO
MORAL. SERVIÇOS DE COMPARTILHAMENTO DE
CONTEÚDO DIGITAL (REDE SOCIAL*

INSTAGRAM). INVASÃO DE CONTA POR HACKER, QUE APLICOU GOLPES FINANCEIROS. PARTE AUTORA QUE NÃO CONSEGUIU ACESSAR E RECUPERAR OS DADOS DE ACESSO A SUA CONTA UTILIZANDO AS FERRAMENTAS FORNECIDAS PELA PARTE RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. (...) A responsabilização civil fundada na relação de consumo é objetiva. Basta a constatação do nexo de causalidade entre um ato ilícito e o dano para que pedido indenizatório seja julgado procedente. No caso, houve a constatação de falha na prestação dos serviços pela ré, que foi ineficaz em fornecer os meios para recuperação das contas da parte autora, invadida por "hacker" (Apelação nº 1131274-61.2023.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araújo, j. em 22/02/2024)

Veja-se, inclusive, que não houve demonstração mínima de que a autora teria contribuído para a invasão mencionada, seja por meio do compartilhamento de suas senhas, seja por meio de acesso a links maliciosos, o que corrobora a conclusão de que hackeamento do perfil ocorreu por falha de segurança do sistema.

Trata-se de grave falha de segurança que expõe não só a conta do consumidor, que é advogado, mas também seus dados, permitindo que terceiros mal-intencionados os utilizem em nome da vítima, como o fizeram. Soma-se a isso, a dificuldade encontrada pela Autora em conseguir a pronta solução do problema, extrajudicialmente, junto à plataforma. Inegável, portanto, que a invasão do perfil pessoal abalou sua imagem perante terceiros, acarretando prejuízos, não se tratando de mero dissabor cotidiano.

A respeito, tem se manifestado esta E. Corte:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E IMPROVIDO O RECURSO DA AUTORA. I. Caso em Exame 1. Ação cominatória com pedido de reparação de danos morais, em razão de invasão de perfil social mantido pela autora na rede social Instagram por terceiros, que se utilizaram dele para aplicar golpes financeiros. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do réu pela falha de segurança que permitiu a invasão do perfil da autora e (ii) determinar o valor adequado da indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, evidenciando falha na prestação de serviço pelo réu ao não prover segurança contra invasões e não restabelecer o acesso à conta. 4. **O nexo de causalidade entre a falha no serviço e o abalo moral sofrido pela autora é demonstrado pela utilização indevida do seu perfil para fins fraudulentos, afetando sua imagem e interação social.** 5. A obrigação de restabelecer o conteúdo postado pela autora decorre do direito à reparação integral dos danos sofridos. IV. Dispositivo e Tese 6. Parcial provimento ao recurso do réu para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.*

Desprovemento do recurso da autora quanto à majoração da indenização e demais pedidos. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na segurança da plataforma que resulta em dano moral ao consumidor. 2. A indenização deve ser fixada de forma a compensar o dano moral e desestimular práticas semelhantes. 3. A obrigação de restabelecimento de conteúdo como parte da reparação integral dos danos. Legislação Citada: CDC, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único; e Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet), art. 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação nº 1131274-61.2023.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araújo, j. em 22/02/2024; e Agravo de Instrumento nº 2057978-61.2024.8.26.0000, Rel. Des. Rosângela Telles, j. em 08/04/2024. (TJSP; Apelação Cível 1014259-37.2024.8.26.0003; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

Já quanto ao valor da indenização por danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje

enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).

Nesse compasso, entendo que a quantia de R\$ 8.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como aos objetivos pedagógicos da indenização. Nesta dicção:

*APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. Ação de indenização por danos materiais e morais. Conta pessoal do Instagram, Whatsapp e Facebook invadida por hackers para prática de ação criminosa. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelação da autora. Preliminar de ilegitimidade passiva. Afastamento. Demandada integra o mesmo grupo econômico do WhatsApp e Instagram, sendo a única representante do conglomerado Meta no Brasil, o que torna inviável exigir que a demandante ajuíze ação no exterior. Facilitação da defesa dos direitos do consumidor. Art. 6º, VIII, do CDC. Mérito. Falha na prestação de serviços. Configuração. Presunção de veracidade da alegação da recorrente de invasão de sua conta. Ausência de impugnação específica. Art. 341 do CPC. Falta de medidas eficazes para impedir o acesso de terceiros aos perfis da apelante. Violação ao dever de segurança. Art. 14 do CDC. **Dano moral. A***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

invasão das contas expôs a autora a constrangimentos públicos e lesou sua imagem e reputação, extrapolando o mero aborrecimento. Quantum da indenização fixado em R\$ 8.000,00, observando-se os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica, conforme entendimento consolidado na doutrina e jurisprudência. Valor corrigido desde o arbitramento. Súmula nº 362 do C. STJ. Juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Responsabilidade civil contratual. Modificação do ônus de sucumbência. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003546-19.2024.8.26.0127; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/01/2025; Data de Registro: 10/01/2025)

Em conclusão, a r. sentença deve ser parcialmente reformada para condenar o Réu a pagar à parte autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, com juros moratórios a partir da citação e correção monetária a partir da publicação desta sentença. Os juros moratórios e a correção monetária incidirão cumulativamente até 29/8/2024; a partir de 30/8/2024, aplicar-se-á o disposto na Lei nº 14.905/2024 (a correção monetária deverá ser calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic, descontando-se a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos);

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso nos termos acima alinhavados.

CÉSAR ZALAF
Relator