



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310459

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009446-64.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BEATRIZ FREIRE LEME (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 27.634

APELAÇÃO Nº 1009446-64.2024.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO (3ª VARA CÍVEL — F.R. JABAQUARA)

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: BEATRIZ LEME FREIRE

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: MÁRCIO LUIGI TEIXEIRA PINTO

RESPONSABILIDADE CIVIL - Conta de rede social invadida por terceiros - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência - Apelo do réu - Obrigação do gestor da plataforma de providenciar a regularização da conta - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade - Exigibilidade da indenização - Apelação desprovida

A sentença de fls. 139/143, cujo relatório é adotado, tem o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, o que o faço para: i) Condenar o réu à obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso da autora às contas da rede social Instagram (@bi.trz e @bia.freire), com sua vinculação ao e-mail informado na petição inicial; ii) Condenar a parte ré pagamento de indenização por danos morais, em favor da requerente, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente pelos índices da tabela prática do TJSP, a partir desta decisão, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso (04/04/2024). Condeno o réu, por fim, ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), com base no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, a serem atualizados a partir desta sentença e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado. P.R.I.*”.

Apela o réu alegando, em síntese, que “*Em cumprimento, o Facebook Brasil imediatamente contatou o Provedor de Aplicações do Facebook e Provedor de Aplicações do Instagram (“Provedor”), o qual: (i) constatou que o e-mail contato.beatrizfreire@outlook.com, indicado nos autos é válido e seguro, e (ii) encaminhou link contendo a indicação dos procedimentos a serem seguidos pela parte apelada, responsável pelas contas @bi.trz e @bia.freire, objeto da lide, a fim de prosseguir com o processo de recuperação de acesso. 14. Diante de todo o exposto, resta demonstrado que o Facebook Brasil, por meio do Provedor de Aplicações do Instagram, cumpriu a r. decisão, razão pela qual requer seja declarado o cumprimento da obrigação de fazer imposta”, que “não há como responsabilizar o Facebook Brasil ou o Provedor de Aplicações do Instagram pelos fatos narrados na presente demanda, uma vez que o Provedor fornece serviço seguro, bem como oferece diversos mecanismos e orientações de segurança”, que “Além de oferecer suporte para a recuperação de contas eventualmente invadidas, reforça-se que o Provedor de Aplicações do Instagram informa os seus usuários de forma detalhada e didática acerca de quais providências podem ser tomadas para manter suas contas seguras”, que “não se pode presumir que o ocorrido tenha se dado por falha de segurança”, sendo que a conclusão mais razoável ao caso é pela ocorrência de culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor). Argumenta também serem descabidos o pedido de indenização por danos morais, pois “os fatos aqui narrados refletem, quando muito, mero dissabor do cotidiano”, e sua condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência uma vez que não deu causa à propositura da ação. Em*

caráter sucessivo, postula seja reduzido o valor da indenização por danos morais e reconhecida a condenação recíproca ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil (fls. 148/160).

O recurso foi regularmente processado e respondido, com pedido de majoração dos honorários para R\$ 4.000,00 (fls. 185/194).

É o relatório.

O inconformismo não comporta acolhimento.

As contas de titularidade da autora na rede social Instagram foram invadidas por terceiros (“*hackers*”) sem sua autorização (fls. 3/4, 6 e 33/53), os quais alteraram seus dados pessoais e utilizaram seus perfis para publicações de cunho fraudulento.

Induvidoso que a autora foi vítima de fraude uma vez que terceiros passaram a utilizar suas contas, o que foi admitido e confirmado na contestação.

O réu não se desincumbiu do ônus de demonstrar que houve descuido da autora e de que, portanto, foi ela quem deu causa à invasão.

Dessa forma, o réu responde pelas consequências da falha na segurança, tendo o MM. Juiz de primeiro grau observado com acerto que “*conquanto afirme que a responsabilidade pela segurança da conta pertence a cada usuário, incumbia à parte requerida demonstrar que a invasão dos perfis da autora decorreu de culpa exclusiva desta, ônus do qual o réu não se desincumbiu. Isso porque o conjunto probatório presente nos autos não demonstra que a autora adotou qualquer tipo de comportamento negligente em relação às suas senhas de acesso, muito menos facilitou o acesso do terceiro às suas contas, o réu não trouxe qualquer prova documental nesse sentido*”.

Ficam ratificadas as demais conclusões tiradas pelo magistrado de origem, adiante transcritas, as quais passam a integrar a presente decisão colegiada:

“Por sua vez, cabia ao demandado, como prestador dos serviços e detentor das tecnologias de mercado, adotar todas as medidas de segurança aptas a impedir atos como os narrados na inicial.

Ao administrar redes sociais e possibilitar o cadastro de usuários, mediante e-mail e senha, cabe ao réu assegurar que o acesso seja seguro e que, em caso de invasão de contas por terceiros - com intuito de obtenção de vantagem ilícita, como ocorreu com a autora -, medidas sejam tomadas para que o consumidor, vulnerável, não seja prejudicado.

Assim, no caso em tela, restou evidenciada a falha na prestação dos serviços da parte requerida, eis que permitiu que terceiro tivesse acesso aos perfis da autora com utilização de seus dados pessoais e realização de publicações de cunho fraudulento, sem qualquer interferência da plataforma, nem mesmo para bloqueio das contas invadidas, antes da propositura

da demanda.

Desse modo, em decorrência da relação de consumo, a responsabilidade do réu é objetiva, pois resulta da teoria do risco da atividade descrita no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: 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 inadequadas sobre sua função e riscos”.

Impõe-se a responsabilização do réu, pois a ele competia a prestação de serviços seguros e eficientes.

A invasão da conta e a inserção de postagens fraudulentas resultaram em afronta à honra, à imagem e à dignidade da autora, considerando que têm potencial de ludibriar e induzir a erro pessoas de seu círculo de amizades, bem como terceiros, cabendo acrescentar que a ação de “hackers” resultou em alteração de seu “username” de “@bi.trz” para “@arianeconsultora_”, conforme se verifica a fls. 33/53.

Sobre a matéria, os seguintes julgados deste Tribunal:

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 (Apelação n° 1016095-16.2022.8.26.0100, Relator Desembargador Luís Roberto Reuter Torro, 27ª Câmara de Direito Privado, 29.6.2023)

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 (Apelação nº 1077520-44.2022.8.26.0100, Relator Desembargador Carlos Dias Motta, 26ª Câmara de Direito Privado, 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 (Apelação nº 1032074-18.2022.8.26.0100, Relator Desembargador Régis Rodrigues Bonvicino, 21ª Câmara de Direito Privado, 30.11.2022)

A figura do fato de terceiro (“hacker”) não isenta o apelante de responsabilidade pela reparação dos danos sofridos pela autora, já que tal escusa não se aplica à hipótese em que incidem a responsabilidade objetiva e o risco da atividade.

Rejeita-se a pretensão recursal também na parte em que está voltada a obter a exclusão do apelante ao pagamento dos encargos de sucumbência, considerando que, conforme já observado, não houve conduta culposa da autora e que foi o réu quem deu causa à proposição da ação.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”), fica majorada a verba honorária devida pelo apelante, de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN
Relator