



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310624

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013536-91.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada GISELLE OLIVEIRO MONTOZA MARTINEZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

PAULO AYROSA
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1013536-91.2024.8.26.0011

Apelante : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelada : GISELLE MELLO MARTINEZ ASSUMPÇÃO

Comarca : São Paulo - 2ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros

Juiz (a) : Renata Soubhie Nogueira Borio

V O T O Nº 56.189

PROCESSUAL CIVIL - PRELIMINAR CONTIDA NAS CONTRARRAZÕES - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE - IMPERTINÊNCIA - INÉPCIA RECURSAL - NÃO OCORRÊNCIA - REJEIÇÃO. *O princípio da dialeticidade deve ser observado a teor do que dispõe o art. 1.010, II, do Código de Processo Civil, norma esta observada pela recorrente, visto que o raciocínio desenvolvido na fundamentação da sentença sofreu os regulares questionamentos nas razões do apelo, pelo que resta afastada a preliminar.*

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELA AUTORA JUNTO À REDE SOCIAL 'FACEBOOK' INVADIDO POR 'HACKER' - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO À CONTA DA AUTORA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL CLONADO IMPOSSIBILITANDO O ACESSO PELA DEMANDANTE - UTILIZAÇÃO DA CONTA PARA FINS PROFISSIONAIS - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00 - VALOR ADEQUADO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO.

I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil da autora na rede social 'Facebook', impedindo-a da utilização da conta para divulgação dos seus serviços profissionais, de modo a acarretar dano moral compensável;

II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 10.000,00 se mostra adequado e não comporta diminuição, sendo o montante

usualmente fixado em casos semelhantes por esta Câmara, pois tal quantia bem serve à compensação pelo dano.

GISELLE MELLO MARTINEZ ASSUMPÇÃO propôs ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais frente a **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

A ação foi julgada procedente, consoante a r. sentença de fls. 226/233, cujo relatório se adota, para confirmar a tutela de urgência, determinando que a ré promova a reativação imediata da conta da autora na rede social 'Facebook' "<https://web.facebook.com/CrystalMartinezMarcos>"; condenando-a também ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no montante de R\$ 10.000,00, a ser corrigido monetariamente a contar da publicação da sentença e com a incidência de juros de mora desde a citação. Tendo em vista a sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a ré, almejando a reforma da sentença. Aduz, em síntese, que o usuário é responsável pela segurança e guarda da senha da sua conta na rede social 'Facebook', conforme os termos de uso, sendo fornecidas explicações acerca dos métodos de segurança, especialmente a autenticação em dois fatores. Diz que a invasão da conta se deu por culpa da própria autora e de terceiro, isentando a responsabilidade da ré, a teor do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC, inexistindo qualquer ato ilícito ou prestação de serviço defeituoso de sua parte. Ressalta que a demandante não indicou inicialmente 'e-mail' seguro para envio do 'link' de recuperação da conta, violando o dever de cooperação e, posteriormente, quando assim procedeu, lhe foi enviado o aludido 'link'. Entende descabida a indenização por danos morais, eis que não houve prova acerca da sua ocorrência, tratando-se de mero dissabor. Pleiteia, subsidiariamente, a redução do montante indenizatório arbitrado na r. sentença, reputado elevado. Pugna pela atribuição dos ônus sucumbenciais à autora, ante o princípio da causalidade. Requer o recebimento do apelo no efeito suspensivo e, ao final, o provimento recursal (fls. 237/254).

A apelada apresentou contrarrazões às fls. 260/270, suscitando preliminarmente o não conhecimento do recurso, ante a violação ao princípio da dialeticidade, pugnando no mérito pela manutenção da r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso e lhe nego provimento.

Primeiramente, rejeita-se a preliminar aduzida nas contrarrazões acerca da inépcia da apelação por ausência de impugnação específica da sentença, consoante o art. 1.010, II e 1013, ambos do CPC. O teor da norma do art. 1.010, II, do Código de Processo Civil, revela que devem ser demonstrados os motivos capazes de ensejar a modificação do ato impugnado, a fim de que o órgão *ad quem* possa avaliar o desacerto, a existência de vício ou o defeito da decisão recorrida.

Observa-se das razões recursais que não há o alegado descompasso entre seu conteúdo e o contexto de análise desenvolvido pela sentença, além de restar bem verificado que o ponto fulcral do raciocínio desenvolvido na fundamentação do *decisum* sofreu os regulares questionamentos nas razões do apelo, fatos que ensejam o conhecimento do recurso.

No mais, a autora é detentora de perfil na rede social 'Facebook', utilizado para fins profissionais, contando com cerca de seis mil seguidores e, em 23.06.2024, se viu impedida de acessar sua conta, a qual fora invadida por 'hacker' (fls. 51/59). Em vista da não resolução do problema pela ré, após diversas reclamações da autora via 'e-mail' (fls. 60/65), ajuizou ela a presente demanda, objetivando o restabelecimento do perfil e indenização pelos danos morais sofridos.

Ao revés do que alega a requerida, não há qualquer prova ou indício de que tenha a autora contribuído para a invasão da sua conta, mediante fornecimento de senha, código ou outros dados a terceiro, não sendo possível atribuir à ela a culpa pelo ocorrido. Assim, denota-se que houve falha na prestação de serviços da empresa ré (vício interno), possibilitando aos fraudadores a invasão do sistema e a clonagem do perfil da autora na rede social “Facebook”. Destarte, acertada a determinação de restabelecimento do perfil, sob pena de multa.

O pedido da parte autora quanto ao reconhecimento dos danos morais também foi acertadamente acolhido, pois a falha na prestação de serviços permitiu que terceiros tivessem acesso às mensagens, conteúdo e

contatos registrados no perfil, em franca violação aos direitos da personalidade referentes à intimidade e à privacidade. Além disso, a conta é utilizada para fins profissionais de divulgação do trabalho de mestre de cerimônia, palestrante, cantora, dentre outros, da autora (fl. 02), e a impossibilidade de acesso ao perfil causou prejuízos à demandante durante meses, circunstâncias estas que atentam para os seus direitos de personalidade.

Outrossim, a responsabilidade da prestadora de serviços é objetiva, a teor do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando afastada por ação de terceiros, eis que o risco de fraude está inserido na atividade da provedora de aplicativo de 'internet' 'Facebook' e deve ser por ela suportado, não podendo ser transferido ao consumidor.

Consoante dispõe o art. 19 da Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet), o provedor de aplicações de 'internet' *“somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário”*.

No mesmo sentido, o art. 10 da mencionada lei prevê que: *"A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas"*.

Assim, cumpre estabelecer a diferença entre provedores de 'internet' e provedores de aplicativo. A ré 'Facebook' caracteriza-se como provedor de aplicativo, a quem compete fornecer ao Juízo o número de 'internet protocol' (IP), que identifica o terminal eletrônico que realizou o acesso, não possuindo ela obrigatoriamente os dados pessoais dos usuários. Os provedores de acesso de 'internet', por sua vez, são via de regra pessoas jurídicas de direito privado, atuantes no ramo de telecomunicações, que disponibilizam acesso à 'internet', mediante contratação onerosa deste serviço e que possuem os dados pessoais dos usuários, eis que o consumidor, ao contratar junto aos provedores de serviços de 'internet', o acesso à rede mundial de computadores, realiza o cadastro e informa seus dados, como nome, RG, CPF e endereço.

Nota-se que a conta da autora na rede social 'Facebook' não restabelecida após a concessão da tutela de urgência, como noticiado pela demandante em dezembro/2024 (fls. 223/225) e, ainda que o perfil tivesse

sido restabelecido, tem-se que a requerida prestou serviço falho ao possibilitar a invasão da conta por terceiro que se fez passar pela autora, acessando seus contatos e impedindo a utilização da conta para a divulgação dos serviços profissionais da demandante.

Por tais motivos, deve a ré 'Facebook' ser responsabilizada pelos danos morais causados à parte autora, como tem reconhecido este Tribunal em casos semelhantes, envolvendo a mesma requerida:

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MORAIS. REDE SOCIAL ("INSTAGRAM"). APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS ("HACKER") DE PERFIL E CONTA DA AUTORA (USUÁRIA). GOLPE DIVULGADO NA PLATAFORMA DIGITAL COMERCIALIZANDO TELEFONE CELULAR DE ÚLTIMA GERAÇÃO MEDIANTE PAGAMENTO NA MODALIDADE "PIX". MECANISMO DE SEGURANÇA QUE NÃO FOI CAPAZ DE COIBIR A AÇÃO FRAUDULENTA, MESMO APÓS COMPROVADA COMUNICAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA AFASTADA. RISCO DA ATIVIDADE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00. VALOR ADEQUADO. ANGÚSTIA, AFLIÇÃO E CONSTRANGIMENTO SUPOSTOS PELA AUTORA QUE POSSUÍA NÚMERO RELEVANTES DE SEGUIDORES. RESPEITÁVEL SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. 1.- No caso, o réu não demonstrou a alegada conduta imprudente ou negligente da autora, em relação à sua senha de uso pessoal, acusando-a de facilitação. A autora tomou conhecimento a respeito dos fatos e, imediatamente, comunicou o réu, mas as providências indispensáveis para cessar a continuidade de golpes na plataforma digital demoraram. A simples resistência de que seu serviço é seguro não é suficiente para afastar a responsabilidade do réu. O alcance de muitos usuários da mesma rede social, vinculados ao perfil da autora, era de se presumir, uma vez que ela possuía cerca de "12,3 mil seguidores". Daí a probabilidade de a fraude resultar em chance real. Cabia uma eficaz resposta do réu, mas não foi o que aconteceu, conforme informações prestadas na rede social e boletim de ocorrência. 2.- O dano moral encontra-se tipificado. É preciso refletir que não é só a mera impossibilidade de acesso de perfil e conta do usuário de rede social devido à ação de "hackers". Cumpre observar que, no mais das vezes, considerando o tipo de compartilhamento de conteúdo e o número de seguidores que o usuário possui, a imagem da pessoa em pouquíssimo tempo é divulgada para um grande número de outras pessoas, e as consequências específicas, a partir daí, se tornam complexas para uma reversão eficaz. Foi o caso da autora que teve a sua imagem sendo utilizada por um terceiro agente desconhecido comercializando um aparelho de celular em plena fraude. Por isso, configura ofensa relevante a direito de personalidade, cujo valor de R\$ 10.000,00, está adequado, lembrando que a autora estava em processo gestacional, agravando em muito seu estado psicológico” (TJSP; Apelação Cível 1007744-

91.2021.8.26.0099; Relator (a): **Adilson de Araujo**; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2022; Data de Registro: 06/06/2022)

“Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Conta em rede social hackeada – Instagram – Responsabilidade objetiva do provedor – Parcial procedência – Danos morais configurados – Indenização arbitrada. É evidente o dano moral diante de todo o transtorno causado ao autor, e da ausência de solução ágil e rápida para o problema pela requerida, o que certamente veio a afetar o seu bem estar. Indenização arbitrada em valor que é justo, razoável e proporcional aos fatos narrados. Apelação provida em parte” (TJSP; Apelação Cível 1002052-74.2022.8.26.0100; Relator (a): **Lino Machado**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2022; Data de Registro: 21/06/2022).

Como sabido, deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

A quantificação da compensação pelo dano moral é relegada ao prudente arbítrio do julgador, devendo levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico.

Em atenção aos parâmetros acima, a indenização por danos morais arbitrada no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), se mostra adequada e em consonância com o valor usualmente fixado por esta Câmara em casos semelhantes, razão pela qual, fica a indenização mantida neste valor, reputado suficiente à reparação do dano, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo impertinente o pedido de diminuição.

Acertada também a atribuição dos ônus sucumbenciais à ré, ante o seu perdimento, a teor do art. 85, § 2º, do CPC, sendo descabida a pretensão de aplicação do princípio da causalidade no caso.

Por fim, considerando o trabalho adicional em sede recursal, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, tendo em conta a natureza e simplicidade da causa e o trabalho desempenhado pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causídicos.

Posto isto, nego provimento ao recurso.

PAULO CELSO AYROSA M. DE ANDRADE
Relator