



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310603

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015081-84.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado WAGNER OCIMAR BALIEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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 sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Wagner Ocimar Balieiro

Apelação nº 1015081-84.2023.8.26.0577 – 3ª Vara Cível de São José do Campos

Voto nº 31.099

Prestação de serviços. Invasão de conta do autor em rede social. Demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da ré. Falha na prestação do serviço caracterizada. Alegação genérica de responsabilidade do usuário pelas informações de acesso. Problema na segurança do perfil evidenciada, além de demora excessiva para restabelecimento do acesso pelo usuário, fatos imputáveis à ré. Dano moral efetivamente caracterizado. Autor que é político e que utiliza o perfil na rede social para engajar com potenciais eleitores. Expectativa de boa reputação afetada pela divulgação de golpes financeiros em seu perfil. Montante indenizatório fixado na r. sentença, da ordem de R\$ 10.000,00, que se mostra elevado. Valor de R\$ 5.000,00 que é mais adequado, tomando-se em conta as repercussões limitadas do ilícito. Demanda parcialmente procedente. Sentença reformada em tal sentido. Apelo da ré parcialmente provido.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 147/150 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, derivada da invasão de perfil do autor na rede social *Facebook* por *hacker*, ajuizada em face da gestora da plataforma; considerou o MM. Juiz, para tanto, caracterizada falha na prestação do serviço pela ré, condenando-a a restabelecer o acesso

do autor ao seu perfil, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Apela a ré (fls. 153/171), refutando, em síntese, a responsabilidade a ela atribuída, aduzindo ser do usuário a responsabilidade pela guarda e proteção de suas informações de acesso. Destaca oferecer todas as orientações sobre os métodos de segurança disponíveis, assim como fornecer ambiente seguro e com as ferramentas adequadas aos seus usuários. Aduz, em

prosseguimento, não caracterizados danos morais indenizáveis no caso dos autos, batendo-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda ou, quando não, redução do *quantum* indenizatório.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pelo apelado no prazo legal (fls. 178/182).

É o relatório.

Prospera parcialmente o inconformismo.

Não obstante as alegações da ré, nada nos autos indica que a invasão da conta do autor na rede social *Facebook* tenha sido motivada pelo inadequado compartilhamento de informações de acesso pelo usuário, tampouco por qualquer outra conduta dele contrária às orientações de segurança fornecidas na plataforma.

Tal linha de argumentação, com efeito, é genérica e vem desacompanhada de qualquer início de prova, não tendo a ré, ademais, manifestado qualquer interesse no aprofundamento instrutório no feito.

A verdade é que não são raros os episódios de invasão de perfis nas redes sociais, como *Instagram* e *Facebook*, por *hackers* e quadrilhas especializadas, que se utilizam dos perfis dos usuários para aplicação de variados golpes financeiros.

Além da evidente falha no procedimento de segurança para acesso dos perfis, fato imputável à ré na qualidade de gestora da plataforma, há frequente dificuldade dos usuários para recuperar o próprio acesso, como no caso dos autos, em que o perfil do autor só foi recuperado após determinação judicial em tal sentido.

Evidente caracterizada, em tal cenário, falha no serviço prestado pela ré, estando devidamente justificada a sua responsabilização por eventuais danos experimentados pelos usuários.

Por outro lado, quanto ao tema dos danos morais, importante considerar, no caso dos autos, que o autor é figura política, utilizando-se de sua página na rede social para contatos com potenciais eleitores. Depende, além do mais,

de boa reputação, a qual certamente restou abalada com o uso de seu perfil profissional para a prática de golpes financeiros. Era mesmo o caso, por isso, de reconhecer dano extrapatrimonial.

O valor arbitrado na r. sentença, da ordem de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), todavia, mostra-se efetivamente elevado, especialmente levando-se em consideração que não houve notícia de repercussões mais significativas à invasão do perfil do autor.

O montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é mais adequado ao caso, afigurando-se mais proporcional em termos de compensação do mal causado ao autor e penalização da ré pela demora excessiva em auxiliar o usuário a restabelecer o controle de sua conta, guardando melhor relação, portanto, para com as dimensões do ato ilícito.

Fica, por tudo, reformada a r. sentença, com o julgamento de parcial procedência da demanda, visto que acolhido o pedido indenizatório em menor valor ao requerido na petição inicial, sem repercussão, à luz da Súmula nº 326 do STJ, na distribuição das verbas sucumbenciais.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator