



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025973-91.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante LISLEY ROBERTA GOMES DA SILVA LOPES, (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.517

Apelação nº 1025973-91.2024.8.26.0100

Apelante/Apelado: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Apelada/Apelante: LISLEY ROBERTA GOMES DA SILVA LOPES

Comarca: Foro Central Cível - 12ª Vara Cível

APELAÇÕES. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. INVASÃO DE HACKERS EM CONTA. DANOS MORAIS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre a relação jurídica de consumo entre as partes, bem como a existência de falha na prestação de serviço de segurança de rede social praticada pela Ré, resultando na invasão da conta da Autora por "Hackers" e tentativa de golpes em face de seus seguidores.

II. A questão em discussão consiste em verificar se houve a responsabilidade por parte da Ré por conta da falha na segurança digital da plataforma de rede social que permitiu a invasão da conta da Autora por terceiros estelionatários e a consequente prática de golpes. Necessário verificar, ainda, se cabível a condenação em danos morais.

III. Razões de Decidir: A Ré não comprovou a ausência de culpa de sua parte, não apresentando provas de que a Autora violou padrões de segurança. A responsabilidade objetiva da Ré é configurada pela relação consumerista, restando também afastada a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Danos morais devidos.

IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços de rede social é configurada pela falha na segurança que permite invasão de contas de seus usuários. 2. A inversão do ônus da prova em relações de consumo exige que o fornecedor comprove a ausência de culpa. 3. São cabíveis danos morais pelos transtornos causados a Autora, bem como pelo desvio produtivo do consumidor.

RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelo Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., bem como por Lisley Roberta Gomes da Silva Lopes, contra a sentença de fls. 151/154, da lavra do MM. Juízo da 12ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Ante o exposto e com fundamento no art. 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o processo com pronunciamento de mérito e confirmando a tutela de urgência concedida, para condenar a parte ré a restabelecer o acesso da parte autora a sua conta junto à rede social por ela administrada.

Havendo sucumbência recíproca, conforme o art. 86, caput, do CPC, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da atualizado da causa, à luz do art. 85, §2º do CPC, ressalvada a concessão de gratuidade de justiça à parte autora”.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 30/10/2024 (fls. 156).

Recursos tempestivos. Preparo recolhido pela Ré às fls. 175. Ausente o preparo por parte da Autora, tendo em vista ser beneficiária da assistência judiciária gratuita, conforme acórdão de fls. 45/49. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que sua conta em rede social disponibilizadas pela plataforma Ré foi invadida por “*Hackers*”, sendo utilizada para a prática de golpes contra os demais usuários, o que causou danos irreversíveis à sua imagem no seu entorno social, fazendo referência a diversos “*Prints*” de tela acostados aos autos.

Sustenta que a Ré, na qualidade de prestadora de serviço, tem responsabilidade objetiva pelos danos causados, conforme o Código de Defesa do Consumidor, bem como diante do Marco Civil da Internet, decorrente da falha em proteger os dados da consumidora e não fornecer o suporte técnico adequado.

Aduz que a plataforma de rede social violou suas obrigações legais, não restando comprovado nos autos culpa concorrente por parte da Autora, pugnando, em razão dos transtornos sofridos, pela condenação a título de danos morais no importe de R\$ 23.000,00 (vinte e três mil reais), bem como pela redistribuição do ônus da sucumbência.

A Ré, por sua vez, recorre da sentença sob a afirmação de que não há comprovação do dano efetivo por parte da Autora, sem prejuízo de que não foi apresentado o endereço eletrônico do perfil invadido, inviabilizando eventual investigação interna prévia por parte da plataforma de internet.

Afirma que a invasão ocorrida pode ter diversas causas em esferas distintas do setor de segurança digital, sustentando, ainda, que os casos que envolvem o comprometimento de contas estão habitualmente ligados à falta de zelo praticada pelo usuário na guarda e manutenção de seus dados, imputando, ainda, a responsabilidade por ato de terceiro, invocando o art. 14, § 3º, II, do CDC

A Autora, por sua vez, apresenta contrarrazões às fls. 196/201, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso da Autora comporta parcial provimento, enquanto o recurso da Ré resta desprovido.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

Lisley Roberta Gomes da Silva ajuizou esta ação em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Alegou, em síntese, que é titular de perfil junto à plataforma Facebook, administrada pela parte ré, que utiliza a conta para fins pessoais e profissionais e que o perfil foi invadido por terceiros desconhecidos, estando sem acesso à conta em questão.

Aduziu que tentou recuperar o acesso, extrajudicialmente, mas não logrou êxito. Requereu a concessão de tutela de urgência para restabelecimento do acesso à conta e o julgamento de procedência dos pedidos para confirmação da tutela de urgência e condenação da ré ao pagamento de compensação de R\$23.000,00 por danos morais. Juntou documentos (fls. 1/26).

A tutela de urgência foi deferida por decisão a fls. 57/58. A parte ré apresentou contestação (fls. 109/127).

Alegou, preliminarmente, inépcia da inicial por não fornecimento da URL para recuperação do perfil.

Teceu considerações sobre os termos de uso da plataforma e argumentou oferecer um serviço seguro a fim de evitar invasões. Sustentou que não se pode presumir que houve vício na segurança da plataforma.

Mencionou a necessidade da indicação de endereço de e-mail seguro para o procedimento de recuperação. Insurgiu-se contra o pedido de compensação por danos morais e requereu a extinção do processo sem pronunciamento de mérito ou o julgamento de improcedência dos pedidos.

Réplica a fls. 134/142. Foi dada oportunidade de as partes especificarem provas (fl. 143) e ambas demonstraram desinteresse na dilação probatória. É o relatório”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor, previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, a Ré prestadora de serviço de rede social, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º, do mesmo Diploma.

No caso em comento, compulsando os autos, verifica-se evidente falha na prestação dos serviços por parte da Ré, configurando o desvio produtivo por parte da Autora.

Isto, porque, a Autora precisou se servir do judiciário para obter solução para problema que não deu causa, agravando-se a situação em razão da utilização de sua conta por terceiros “*Hackers*” que se serviram do acesso indevido para efetuar a tentativa de prática de golpes em face dos demais seguidores da consumidora, conforme se observa às fls. 22/26.

A Ré, por sua vez, aduz que não houve a prática de ato ilícito de sua parte, limitando-se a alegar que é uma plataforma de rede social segura e que não houve a comprovação de nexo de causalidade no presente caso, uma vez que a situação narrada nos autos ocorreu por conta do descuido da Autora com os fatores de segurança, bem como por culpa de terceiros, invocando o art. 14, § 3º, II, do CDC.

Ocorre que a plataforma de rede social não apresentou um único documento à luz da inversão do ônus probatório decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, a demonstrar ter havido culpa por parte do usuário com descuido em relação às informações sigilosas atinentes à senha, limitando-se a fazer referência à tecnologia de seu sistema de segurança digital, conforme fls. 119/120.

Não há como afastar a responsabilidade objetiva da Ré, decorrente da relação consumerista, não convencendo o argumento formulado em sede de contestação no sentido de haver culpa exclusiva da vítima, em razão de a Autora não ter atendido padrões preestabelecidos de segurança.

Repita-se que, em nenhum momento, à luz da inversão do ônus probatório art. 6º, VIII, do CDC, decorrente da relação de consumo, comprovou a Ré de forma contundente quais seriam os padrões de segurança de senha que a Autora teria efetivamente violado.

Em verdade, houve evidente falha na segurança do provedor de serviço de internet ao permitir a invasão por “*hacker*” no perfil do consumidor, devendo ser ressaltado que a Lei 12.965/2014 (Marco civil da internet) estabelece a segurança da rede como princípio do uso da internet no âmbito nacional em seu art. 3º, V, nos seguintes termos:

Art. 3º - A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

V - preservação da estabilidade, **segurança** e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

Extraí-se, ainda, do art. 7º, I, do mesmo diploma legal:

Art. 7º - O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e **indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.**

De fato, no caso em comento, há configuração de danos morais na medida em que a Autora viu seu perfil em rede social ser tomado por *hackers*, sendo que a conta da usuária foi inclusive utilizada para a prática de golpes, conforme fls. 22/26, causando constrangimento em seu círculo social, não podendo referida situação ser tratada como mero aborrecimento do cotidiano.

Nas palavras de Sergio Cavalieri Filho, “*Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que.*”

No mesmo sentido, colaciono precedentes dessa Colenda 34ª Câmara de Direito Privado:

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência condenando a Ré na obrigação de fazer, consistente da reativação da conta da Autora na plataforma "instagram", bem como danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Recurso da Ré que não comporta acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que tentaram aplicar golpes nos seguidores da Autora. **Conjunto probatório acostado aos autos que demonstra a gravidade da situação, tendo em vista que a Autora conta com milhares de seguidores que poderiam ser prejudicados. Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte, nos termos do art. 373, II do CPC. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Danos morais configurados que devem ser mantidos no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não comportando redução. Precedentes dessa Colenda Câmara em situações análogas.** Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013831-89.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024)

“Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. pedido de tutela provisória de urgência e reparação a título de danos morais. Prestação de serviços (Redes Sociais). Marco civil da internet. Responsabilidade civil. Invasão de conta por "Hackers". Sentença de procedência, confirmando a tutela concedida e condenando a Ré em indenização a título de danos morais no importe de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais). Recurso de ambas as partes. Alegação da Ré no sentido de que houve culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, haja vista que oferta no mercado serviço seguro, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada, sustentando que a situação narrada nos autos é mero dissabor do cotidiano. **Recurso da Ré que não merece prosperar. Conta em rede social com mais de 50.000 (cinquenta mil seguidores) que era utilizada para fins profissionais e promoção pessoal no mercado, devidamente comprovada nos autos que foi invadida por "Hackers". Ré que, à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CDC não comprova de forma efetiva quais parâmetros de senha a Autora violou de forma a comprometer a segurança de sua conta, trazendo apenas o rol de requisitos de segurança constante de sua política de uso. Alegação de ausência de comprovação de dano que também não merece prosperar. Documentos carreados aos autos que demonstram que a conta foi inclusive descaracterizada, devendo ser considerada a utilização para fins de promoção no ambiente virtual. Danos morais caracterizados. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014. Recurso da Autora pleiteando majoração do quantum indenizatório que também não merece prosperar. Quantum indenizatório adequado à situação fática, atendendo o caráter reparador e pedagógico, não comportando majoração.** Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS”. (TJSP; Apelação Cível 1100748-82.2021.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2022; Data de Registro: 30/06/2022)

Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. reparação por danos morais e pedido de tutela antecipada. Direito do consumidor. Prestação de serviços (Redes Sociais). Marco civil da internet. Responsabilidade civil. Invasão de conta por "Hackers". Sentença de parcial procedência, confirmando a tutela concedida e condenando a Ré em indenização a título de danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais). **Recurso de ambas as partes. Alegação da Ré no sentido de que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada, sustentando que a situação narrada nos autos é mero dissabor do cotidiano. Recurso da Ré que não merece prosperar. Conta em rede social com aproximadamente 25.000 (vinte e cinco mil seguidores) que era utilizada para fins profissionais e promoção pessoal no mercado, devidamente comprovada nos autos que foi invadida por "Hackers". Ré que, à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CDC, não comprova de forma efetiva quais parâmetros de senha a Autora violou de forma a comprometer a segurança de sua conta, trazendo apenas o rol de requisitos de segurança constante de sua política de uso. Alegação de ausência de comprovação de dano que também não merece prosperar. Documentos carreados aos autos que demonstram o enorme calvário pelo qual passou o Autor, sofrendo ameaça de ter a sua conta perdida em caso de não pagamento do valor estipulado pelo "Hacker", devendo ser considerada a utilização para fins de promoção no ambiente virtual de suas atividades. Danos morais caracterizados. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014. Recurso do Autor pleiteando majoração do quantum indenizatório que merece prosperar. Valor indenizatório que comporta majoração para o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), como forma de atender o caráter reparador e pedagógico. Precedentes dessa Câmara e Egrégio Tribunal.** Sentença reformada em parte. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013582-31.2021.8.26.0223; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2022; Data de Registro: 01/10/2022)

No mesmo sentido são os precedentes abaixo de outras Câmaras deste Egrégio Tribunal:

Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de tutela de urgência – Invasão da conta de telefonia móvel da autora, aplicativo do Whatsapp e perfil do Instagram – Clonagem do número de celular – Preliminar de ilegitimidade de parte rejeitada - **Legitimidade passiva do Facebook Serviços On Line do Brasil Ltda., por pertencer ao mesmo grupo econômico do Whatsapp Inc., respondendo por falhas decorrentes do aplicativo Whatsapp - Aplicação da legislação consumerista – Responsabilidade objetiva do réu – Requerido não se desincumbiu do ônus de comprovar a inviolabilidade e segurança de sua plataforma ou demonstrou culpa exclusiva da autora (art. 6º, VIII, do CDC) – Autora perdeu o acesso a seu perfil na rede social Instagram e ao aplicativo Whatsapp, indevidamente utilizados por fraudador para a prática de golpes em contatos da autora – Sentença de procedência - Admissibilidade de imposição de multa cominatória (astreintes) como meio de preservação da autoridade da decisão judicial – Art. 537, §1º, do CPC – Valor que não se mostra desproporcional – Recurso negado.*** (TJSP; Apelação Cível 1006347-22.2022.8.26.0047; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2023; Data de Registro: 11/07/2023)

APELAÇÃO CÍVEL – INVASÃO DE REDE SOCIAL – Ação julgada improcedente - Usuário que comprovadamente tentou, de diversas formas, extrajudicialmente, a recuperação da conta – **Meios oferecidos pela plataforma que se mostraram ineficazes para o restabelecimento da conta diante da troca de e-mail vinculado à conta pelo invasor, no qual o link para o restabelecimento era enviado – Culpa pela invasão que não pode ser atribuída ao usuário – Restabelecimento da conta de rigor – Danos morais configurados - Recurso provido.** (TJSP; Apelação Cível 1009671-20.2020.8.26.0005; Relator (a): José Carlos Ferreira Alves; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2021; Data de Registro: 19/04/2021.

No que tange ao *quantum* indenizatório a título de danos morais, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em comento, a Autora pleiteia *quantum* indenizatório a título de danos morais no importe de R\$ 23.000,00 (vinte e três mil reais), quantia esta que se revela elevada para o caso concreto.

Assim sendo, considerando os critérios demonstrados, arbitro o valor indenizatório a título de danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando-se em conta os transtornos vivenciados pela consumidora, por conta da falha na prestação de serviço praticada pela Ré, estando referido valor em consonância com os valores adotados por essa Colenda Câmara para situações análogas.

Nesse sentido:

“Apelação. Ação indenizatória por danos morais c./c. obrigação de fazer. Direito do consumidor. Conta de rede social invadida por "Hackers" para aplicar golpes. Sentença de procedência para condenar a Ré em danos morais no importe de R\$ 3.000,00. Recurso da Autora que comporta parcial acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que aplicaram golpes nos seguidores da consumidora, causando diversos transtornos em sua vida pessoal. Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). **Danos morais configurados que devem ser majorados para o importe de R\$ 5.000,00. Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida.** RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1074790-26.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2024; Data de Registro: 29/06/2024)

Sobre a reparação imaterial, incide correção monetária, desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora, desde a data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, adotando-se, também, os índices legais, previstos nos art. 389 e 406 do CC, quais sejam, o IPCA para a correção monetária e a Selic deduzido o IPCA para os juros de mora.

Por consequência, o recurso adesivo formulado pela Ré, pugnando pelo afastamento da declaração de sua responsabilidade por conta da invasão praticada pelos “Hackers”, deve ser desprovido, em razão do acolhimento do recurso da Autora que versa sobre a mesma questão controvertida.

Em resumo, a sentença merece reforma para arbitrar indenização a título de danos morais em favor da Autora.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **DOU PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO DA AUTORA e NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ**, nos termos constantes do voto.

Em razão do novo resultado do julgado e a teor da Súmula 326 do STJ, necessária a redistribuição da sucumbência, devendo a Ré arcar exclusivamente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, em favor do patrono da Autora, no importe de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

L. G. Costa Wagner

Relator