



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313948

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008851-89.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BRUNA TIEMY MIYAMOTO DE OLIVEIRA (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: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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 SILVIA ROCHA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1008851-89.2024.8.26.0286

Processo originário nº 1008851-89.2024.8.26.0286

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Bruna Tiemy Miyamoto de Oliveira

Comarca: Itu

Juiz (a): Karla Peregrino Sotilo

Voto nº 11763

Invasão de rede social (Instagram) – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório moral – Sentença de procedência – Apelo da ré – Parcial provimento – Rede social da autora, administrada pela ré, invadida por terceiros com objetivo de praticar golpe nos seguidores da autora – Responsabilidade objetiva da ré – Culpa exclusiva da autora ou de terceiros – Não caracterização – Dano moral configurado – Peculiaridades da hipótese concreta – Autora que foi contatada pelo invasor, que exigiu dinheiro para recuperação da conta – Conduta que poderia configurar, em tese, crime de extorsão – Fato que ultrapassa o mero dissabor natural decorrente da invasão da conta – Reparo na sentença apenas relativo ao valor da indenização, diminuído para R\$7.000,00 – Sucumbência atribuída à ré – Súmula 326, do Superior Tribunal de Justiça – Apelo parcialmente provido.

1. Versam os autos sobre ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório moral.

Alega a autora que teve sua conta no *Instagram* invadida por terceiros para prática de golpe, consistente no convite dos seguidores da parte autora a aderir investimentos fraudulentos. Além disso, o golpista entrou em contato com a parte autora, exigindo dinheiro para devolver a conta. Tentou

resolver a situação por meio do Procon, mas sem êxito. Foi registrado boletim de ocorrência. Pede, assim, a condenação da ré à obrigação de fazer consistente na recuperação da conta, sob pena de multa diária, além de indenização moral de R\$10.000,00.

A **sentença** de p. 162/168 julgou procedentes os dois pedidos, condenando a ré à obrigação de fazer consistente no restabelecimento da conta da autora (@brutiemy) e a pagar indenização moral de R\$10.000,00.

Apela a ré (p. 171/185) argumentando que não tem responsabilidade no caso concreto, pois oferece um serviço seguro. Enviou à autora um e-mail notificando a alteração da senha. Em razão do tamanho do *Facebook*, algum tempo é necessário para processamento das solicitações. Argumenta que a invasão da conta poderia ter ocorrido por compartilhamento de senhas ou logins realizados em outros computadores ou mesmo vírus ou *malwares*. Fala sobre a autenticação de dois fatores. Não praticou ato ilícito. Não houve falha na prestação dos serviços. Inexiste dano moral. Subsidiariamente, pede a redução do valor arbitrado a título indenizatório moral. Alega que não deu causa à propositura da demanda, de modo que não deve arcar com o ônus da sucumbência.

Contrarrazões em p. 191/202.

Recurso processado sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O apelo tem parcial provimento.

É incontroverso que a conta do *Instagram* da parte autora foi invadida por terceiros para prática de golpe, já que esse fato não foi negado pela parte ré.

Há evidente responsabilidade – objetiva – da parte ré em promover mecanismos de segurança que impeçam esse tipo de acontecimento.

Não se pode dizer que houve **culpa exclusiva de terceiros** porque a segurança de dados faz parte da atividade desenvolvida pela empresa ré.

Em outras palavras, é ela responsável – principalmente – pela proteção dos dados pessoais e informações privadas dos usuários. E, quando há falha no seu sistema de segurança digital, deve responder pelos prejuízos causados, independentemente de dolo ou culpa.

Ademais, ainda que a ré alegue que estão ativos os mecanismos de segurança necessários (como, por exemplo, a autenticação de dois fatores), há nos autos prova suficiente da invasão dos golpistas na rede social da autora, a demonstrar a falibilidade do sistema de segurança da ré.

Por outro lado, mesmo que a ré tenha notificado a autora sobre a alteração na senha e no e-mail de recuperação, se não indica mecanismos eficientes visando **reverter** tal alteração, não se permite à autora impedir a atuação dos criminosos.

Além disso, várias demandas semelhantes, envolvendo a ré, são julgadas diariamente por este Tribunal (inclusive por esta Câmara), em que os usuários reclamam da mesma falha de segurança e os golpes acontecem sempre na tentativa de convencer seguidores a aderir investimento fraudulento.

A ré traz algumas ilações e conjecturas, cogitando a possibilidade de a invasão ter se dado porque a autora passou a senha para pessoas estranhas ou em razão de *vírus/malwares*. Mas, sem prova concreta da ocorrência disso na hipótese, não há como dar razão à parte ré nesse aspecto.

No que concerne ao dano moral, algumas considerações merecem ser feitas.

Em regra, esta Câmara tem entendido que a mera invasão da conta, a necessidade de perder alguns minutos para resolver a situação (teoria do desvio produtivo) e mesmo o ajuizamento da ação **não geram**, de plano, dano moral.

De fato, porque, em regra, trata-se de golpe

conhecido nas redes sociais e dificilmente se atrela ao titular da conta a autoria pelos convites a investimentos fraudulentos.

Entretanto, no caso concreto, há uma peculiaridade que difere dos demais casos julgados anteriormente.

Conforme consta no documento de p. 4, a autora foi localizada pelo invasor da conta e foi, inclusive, extorquida a dar dinheiro para recuperá-la.

A meu ver, o fato de o invasor ter chegado a entrar em contato com a autora e a circunstância de ela ter sido vítima dessa extorsão extrapolam o mero dissabor natural decorrente da invasão da conta e violam, de fato, direito da personalidade jurídica, caracterizando, assim, o dano moral.

Em razão da responsabilidade objetiva, a autora deve, assim, indenizar o dano moral sofrido pela autora.

Porém, a ré tem razão no que concerne ao valor da indenização.

Sabe-se que **“na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito caso a caso e com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor, e, ainda, ao porte da empresa, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua**

experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de modo que, de um lado, não haja enriquecimento sem causa de quem recebe a indenização e, de outro, haja efetiva compensação pelos danos morais experimentados por aquele que fora lesado". (Tema 707: REsp 1.374.284, 2ª Seção, rel. Min. Felipe Salomão, j. 27.8.2014).

Com esses parâmetros em mente, entendo que a indenização deva ser reduzida para **R\$7.000,00**, mantidos os encargos moratórios previstos na sentença.

Quanto à sucumbência, tendo em conta a Súmula 326, do Superior Tribunal de Justiça, e levando em consideração que a ré deu, sim, causa à propositura da ação, em razão de sua responsabilidade objetiva, correta a condenação sucumbencial da parte requerida, assim como ao pagamento de honorários sucumbenciais de R\$1.000,00.

Assim, apenas para a finalidade de diminuir o valor da indenização é que o apelo da ré fica parcialmente provido.

3. Diante do exposto, proponho o **parcial provimento do apelo**.

MÁRIO DACCACHE
Relator