



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316850

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1152451-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JEFFERSON DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 33.593
APELAÇÃO N° : 1152451-47.2024.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO — CENTRAL - 42ª VARA CÍVEL
APELANTE : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADO : JEFFERSON DE SOUZA
JUIZ : ANDRÉ AUGUSTO SALVADOR BEZERRA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autor que reclama ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da Empresa ré, que pugna pelo afastamento da indenização moral. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade do autor, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência contudo de elementos de prova quanto à participação da ré na ação praticada por terceiros. Excludente de responsabilidade civil evidenciada em relação à ré, "ex vi" do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Prejuízo moral indenizável não configurado. Não caracterizada a cogitada falha na prestação dos serviços por parte da ré, porquanto demonstrada a observância das normas técnicas pertinentes. Ausência de fundamento jurídico para a imposição de indenização moral contra a ré. Caso que comporta a aplicação da sucumbência recíproca, arcando as partes as custas e despesas processuais a que deram causa, além da honorária do Patrono da parte adversa, que é arbitrada em dez por cento (10%) do valor atualizado da causa, "ex vi" dos artigos 85, §2º, e 86, parágrafo único, ambos do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de "*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais*", movida pelo apelado contra a apelante, sob a alegação de que "... o seu perfil do Instagram foi invadido por terceiro o qual, inclusive, alterou os seus dados cadastrais. A partir do ocorrido, afirmou que o criminoso passou a utilizar da conta

para realizar golpes. Incapaz de reaver a conta, requereu a antecipação da tutela para o bloqueio imediato do perfil, com preservação do nome de usuário bem como das publicações existente, no mais, a restauração do conteúdo perdido e a recuperação do acesso a referida conta. Por fim, requereu também a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais”, conforme relatado na fl. 162.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *julgo procedentes os pedidos para, tornando definitiva a antecipação de tutela, condenar a ré a pagar à parte autora, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, corrigida monetariamente a partir da data desta decisão e incidindo juros da mora legais desde a citação; c) ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o total da condenação*” (“*sic*”, fl. 165).

A Empresa ré apela insistindo no afastamento da condenação a título de danos morais (fls. 170/183).

Anotado o Recurso (fl. 186), o apelado apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 189/202).

É o **relatório**, adotado o de fl. 162.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v.

artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso merece prosperar.

Ressalta-se de início que o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Ao que consta dos autos, o autor teve sua conta do Instagram “*hackeada*” no dia 17 de setembro de 2024 e, através de publicações nos “*stories*”, terceiros passaram a anunciar oportunidades de investimentos financeiros e a aplicar golpe em seguidores interessados, mediante transferência via “*pix*” (fls. 50/53).

Deferida a tutela de urgência (fls. 69/70), a Empresa ré informou o envio de “*e-mail*” para o restabelecimento da conta do demandante (v. fls. 81/82).

A menção à invasão em conta de titularidade do autor indica, ao menos, que ele foi vítima de terceiros (fls. 50/53) que, sem vínculo algum com a ré, tiveram acesso à conta do autor no

Instagram e empreenderam o ataque virtual com golpes contra seus seguidores. Não há prova de que a ré tenha participado do ataque por “*hacker*” na conta do autor mantida no “*Instagram*”, restando configurada a excludente de responsabilidade a ela atribuída na inicial.

Patente, no caso a ocorrência de fortuito externo, ao qual Empresa ré não deu causa, ante a declaração do autor de que foi vítima de terceiros (cf. artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei 8.078/90: “*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”).

Assim, considerando que a invasão na conta do autor deu-se por culpa de terceiro, configurando fortuito externo, deve mesmo ser afastada a condenação da ré ao pagamento de indenização moral.

Resta o acolhimento do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1134511-74.2021.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Caio Marcelo Mendes de Oliveira*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *32ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *19/04/2023*

Data de publicação: *19/04/2023*

Ementa: *PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização – Rede social Instagram – Conta do consumidor invadida por hacker – Sentença de acolhimento da ação proposta – Recurso que visa a reforma total da sentença, o afastamento da condenação por dano moral e dos ônus da sucumbência - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço, que não dispensa a prova do dano pelo consumidor – Dano moral não*

configurado – Lesão à honra, bom nome e dignidade da pessoa não evidenciado – Pedido afastado – Ônus sucumbenciais que devem ser repartidos entre os litigantes, em caso de sucumbência recíproca – Sentença alterada – Recurso parcialmente provido.

1015958-34.2022.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Rogério Murillo Pereira Cimino*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/11/2022*

Data de publicação: *29/11/2022*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, que afastou a condenação extrapatrimonial. Inconformismo da parte autora. Não acolhimento. **Parte autora que teve sua conta de rede social invadida por terceiro. Invasão que, pelo que se depreende dos autos, não ocorreu por falha na prestação do serviço da provedora, mas por conduta exclusiva do terceiro lesador. Plataforma que entrega meios de proteção do "login" do usuário, a exemplo da autenticação de dois fatores, ferramenta essa gratuita e não utilizada pela parte apelante no momento dos fatos. Dano moral não configurado.** Inteligência dos artigos 19 da Lei do Marco Civil da Internet e artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso não provido.*

1001820-03.2021.8.26.0228

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Responsabilidade Civil*

Relator(a): *Enio Zuliani*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *4ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *09/11/2022*

Data de publicação: *09/11/2022*

*Ementa: **Recurso do Facebook em litígio instaurado por titular de conta (Instagram) alvo de ataques de criminosos virtuais (hackers).** A sentença condenou o provedor a pagar danos morais (R\$ 5 mil reais) e honorários de sucumbência, embora demonstrado que tão logo comunicado do ocorrido a conta foi restaurada com e-mail alterado. **Sem resistência ao pedido e sem relação de fato imputável ao recorrente, que não contribuiu para que o dano ocorresse, inadmissível reconhecer a sua responsabilidade civil e processual.** Provimento.*

Impõe-se, pois, o acolhimento do Recurso para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização moral para o autor, arcando as partes, ante a sucumbência recíproca, com o pagamento das custas e despesas processuais a que deram causa, além da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorária devida ao Patrono da parte adversa, que é arbitrada em valor correspondente a dez por cento (10%) do valor atualizado da causa, “*ex vi*” dos artigos 85, §2º, e 86, parágrafo único, ambos do Código de Processo Civil, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se provimento ao
Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora