



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318509

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045509-25.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAELA VIANA LOPES AUGUSTINHO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO NÃO 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° : 33.591
APELAÇÃO N° : 1045509-25.2023.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO — CENTRAL - 31ª VARA CÍVEL
APELANTE : RAFAELA VIANA LOPES AUGUSTINHO
APELADA : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
JUÍZA : GISELE VALLE MONTEIRO DA ROCHA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autora 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 autora, que insiste no pedido de indenização moral. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência contudo de participação da ré na conduta ilícita de 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. Verba honorária devida ao Patrono da Empresa ré que comporta majoração para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, "ex vi" do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais*”, movida pela apelante contra a apelada, alegando que “... possui perfil na plataforma Instagram (@rafaela.viana73744). Alega que teve sua página invadida por hackers, bloqueando o acesso a autora à conta. Narra que o invasor passou a vender produtos e divulgar golpes por meio do perfil da autora. Argumenta que tentou solucionar a questão de forma extrajudicial, sem sucesso. Alega que se tratava de página para uso pessoal, bem como discorre acerca da conduta da requerida configurar

falha na prestação de serviço. Argumenta em face da ocorrência de danos morais em razão do ocorrido. Pede pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor com inversão do ônus da prova, além de medida liminar para recuperação de seu perfil, preservando a identidade original da conta, e Justiça Gratuita. Pede, por fim, total procedência do pedido para que haja confirmação da medida liminar e a ré seja condenada ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00”, conforme relatado na fl. 87.

A MM^a. Juíza “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... CONFIRMO a liminar concedida em fls. 105/106 e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda proposta por RAFAELA VIANA LOPES AGUSTINHO em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA para CONDENAR a requerida a recuperar o perfil da autora (@rafaela.viana73744) junto ao site “Instagram”, bem como a preservar a identidade original do perfil, no limite de suas capacidades operacionais. Julgo IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais serão igualmente suportadas pelas partes. Cada um irá arcar com os honorários da parte contrária no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade da autora” (“sic”, fl. 91).

A autora apela insistindo no pedido de indenização moral de R\$ 5.000,00 (fls. 99/105).

Anotado o Recurso (fl. 108), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 111/122).

É o **relatório**, adotado o de fls. 87/88.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, a r. sentença apelada deve ser mantida.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte da Empresa ré contra a r. sentença apelada, resume-se a discussão nesta sede recursal apenas quanto ao cabimento ou não da indenização moral.

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, a autora teve sua conta do Instagram “*hackeada*” no dia 12 de março de 2023 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*” (fl. 14).

Deferida a tutela de urgência (fl. 21), a Empresa ré pugnou pela indicação de “*e-mail*” seguro para a recuperação do acesso à conta (v. fls. 47/49).

A menção à invasão em conta de titularidade da autora indica, ao menos, que ela foi vítima de terceiros (fl. 14) que, sem vínculo algum com a ré, invadiram a conta da autora 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 da autora 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 da autora 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*”).

Resta a rejeição 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, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais, mas com a majoração da verba honorária devida pela autora ao Patrono da Empresa ré para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, “*ex vi*” do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora