



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320779

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1140739-60.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MONIQUE DA SILVA E SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 31 de março de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1140739-60.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Monique da Silva e Silva

Juiz: Baiardo de Brito Pereira Junior

Comarca: São Paulo – 14ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.138 – tmbe**

AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO E DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Alegação de ausência de responsabilidade do réu. Não acolhimento. Conta da autora no Instagram invadida por hacker. O conjunto probatório dos autos demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Pedido de redução do valor da indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Alegação de necessidade de indicação de um e-mail seguro. O e-mail já foi indicado pela autora a fls. 43/44. Correta a atribuição do ônus da sucumbência ao réu, que deu causa ao ajuizamento da ação. Sentença reformada em parte.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 88/90) que julgou procedente a *ação ordinária de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório e de tutela de urgência antecipatória*¹, ajuizada por **Monique da Silva e Silva** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, nos seguintes termos: “*JULGO PROCEDENTE o pedido formulado pela parte autora, CONFIRMO PARCIALMENTE a decisão de fls. 46/47 e CONDENO o réu ao restabelecimento da conta https://www.instagram.com/monynaildesigner_, alterada para https://www.instagram.com/monynaaiil_dessigner_, na plataforma Instagram, por meio do envio do necessário ao e-mail moniquesavia93@gmail.com (fl. 43), pois*

¹ Valor da causa: R\$ 15.000,00, em agosto de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 14/02/2025.

equivocado o indicado na decisão liminar, e a pagar-lhe indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, com atualização pela SELIC menos IPCA desde a citação e atualização apenas pela SELIC a partir da presente data, observada a Lei 14.905/24. CONDENO ainda o réu ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios em favor do advogado da autora, fixados em 12% do valor atualizado da condenação”.

Na petição inicial, a autora narrou que tem uma conta na rede social Instagram, “@monynaildesigner”, a qual foi invadida por *hackers* em 30/06/2024, que passaram a utilizar o perfil para praticar golpes. Disse que as tentativas de solução de forma administrativa foram infrutíferas.

Em razão dos fatos narrados, a autora requereu: a recuperação da conta no Instagram e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

A decisão de fls. 30/31 determinou a emenda da petição inicial: “*Emende a autora a petição inicial, no prazo de 15 dias, sob pena de indeferimento, para informar novo endereço eletrônico, nunca antes vinculado a qualquer serviço prestado pelo réu, conforme tem sido razoavelmente por ele exigido em casos semelhantes para restabelecimento do acesso e aceito pela jurisprudência, por razões de segurança, e apresentar comprovante de residência atualizado em seu nome*”.

A determinação judicial foi cumprida a fls. 43/45, tendo a autora indicado o e-mail moniquesavia93@gmail.com.

A decisão de fls. 46/47 deferiu a antecipação da tutela, nos seguintes termos: “*Defiro o pedido liminar, para determinar ao réu o restabelecimento do acesso da autora à sua conta https://www.instagram.com/monynaildesigner_, alterada para https://www.instagram.com/monynaaiil_dessigner., por meio do envio do necessário ao e-mail adrianomanfrinato02@hotmail.com, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00*”.

Na contestação, o réu negou responsabilidade pelo ocorrido. Salientou caber à vítima o cuidado com a sua senha e haver responsabilidade dela e de terceiros. Negou a existência de danos morais indenizáveis e requereu a improcedência do pedido.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

Nas razões de apelação, o réu requer o provimento do recurso para o fim de reconhecer a ausência de sua responsabilidade civil pelos fatos narrados na inicial, bem como afastar a incabível condenação indenizatória por danos morais. Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, o réu requer a redução do seu valor. Além disso, o réu alega que a autora deve indicar um e-mail seguro. Por fim, o réu afirma que não deve arcar com o ônus da sucumbência.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Extraí-se dos autos que a autora identificou a invasão à sua conta por *hackers*, que passaram a cometer golpes.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, que configura fortuito interno, não se exclui a responsabilidade do réu, uma vez que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõe a explorar no mercado, sendo totalmente previsível esse tipo de atitude por parte de criminosos; daí por que deveria ser evitado.

Certo é que não cumpre ao réu fiscalizar seus usuários quanto ao uso das medidas de segurança; entretanto, não menos correto é que se exige oferta de serviço seguro e eficiente, em especial quando se solicita administrativamente a solução do problema.

Evidente, portanto, a falha na prestação de seus serviços (artigo 14

do Código de Defesa do Consumidor), de onde decorre o dever de indenizar. A autora sofreu com injusta privação do acesso à sua conta na plataforma, encontrando-se, ainda, ignorada pela empresa. Patente que as aflições que lhe acometeram fogem do mero dissabor do dia a dia, ensejando o pagamento de danos morais.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito à ofendida.

Nesse contexto, tenho que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), arbitrado na origem, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A propósito, segue precedente desta C. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO. Recurso de apelação interposto pela ré que preenche os requisitos previstos no art. 1.010 do Código de Processo Civil, permitindo o seu conhecimento. Invasão de conta em rede social por terceiro (hacker). Falha na prestação de serviço evidenciada, ante a inexistência de dispositivos de segurança capazes de evitar o acesso por invasor, bem como pela impossibilidade de pronta recuperação do acesso à conta no âmbito administrativo, pela legítima usuária. Responsabilidade objetiva da apelante corporificada. Art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Ofensa moral caracterizada. Indenização que comporta redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), a fim de se ajustar às consequências do fato. Deferimento de medida de urgência, confirmada

na r. sentença, para determinar à apelante o desbloqueio da conta da apelada, no prazo de vinte e quatro horas, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais). Obrigação já cumprida. Valor das "astreintes" que comporta redução com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Admissibilidade. Recurso da ré provido em parte". (TJSP; Apelação Cível 1134428-87.2023.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024).

O pedido de indicação de um *e-mail* seguro pela autora não pode ser atendido, porque, apesar de não ter sido indicado na petição inicial, o Juízo *a quo* determinou a emenda da inicial com essa finalidade, o que foi cumprido pela autora a fls. 43/45. Registre-se que o réu não trouxe aos autos nenhum indício de que o referido *e-mail* já foi utilizado anteriormente no Instagram ou Facebook.

No que se refere aos ônus sucumbenciais, devem mesmo ficar a cargo do réu porque, apesar do que alega, deu causa ao ajuizamento da ação, enquanto a autora foi vencedora em suas pretensões.

Posto isso, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantida, no mais, a r. sentença.

Fica mantida, a sucumbência, tal qual fixada na r. sentença.

EDUARDO GESSE

Relator