



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1087993-21.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JOAO VITOR CALIZARO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 10.757
APELAÇÃO Nº : 1087993-21.2024.8.26.0100
COMARCA : CAPITAL (CENTRAL)
APELANTE : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADO : JOAO VITOR CALIZARO
JUIZ(A) : MONICA DI STASI

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Invasão de conta na rede social Instagram. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Pedido de afastamento da indenização por danos morais. Descabimento. Adoção de medidas de segurança pela plataforma que não afastam sua responsabilidade pelo ilícito. Apelante que alega disponibilizar medidas de segurança, mas não afirma nem demonstra que o apelado deixou de adotá-las. Negligência que não se presume. Ato ilícito perpetrado por terceiro, que, pelo que consta dos autos, contou com vulnerabilidade no sistema da apelada. Conta invadida que permaneceu no ar, expondo os contatos do apelado a golpes. Apelante que não cumpriu com o dever de prestar serviço adequado ao usuário e tem responsabilidade pelos danos sofridos. Danos morais caracterizados. Reparação fixada em R\$ 10.000,00. Valor que se mostra excessivo ao caso concreto. Invasão que perdurou por intervalo relativamente curto. Resolução antes mesmo da citação. Desvio produtivo não caracterizado. Golpe que, pelo que consta dos autos, não vitimou os contatos do recorrido. Redução para R\$ 7.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** contra a r. sentença de fls. 94/96, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório ajuizada por **JOÃO VITOR CALIZARO**, determinando a restituição das contas do autor na plataforma Instagram, bem como o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em suas razões recursais (fls. 99/11), sustenta o réu que oferece serviço seguro e toma medidas para evitar as invasões, tais como a autenticação em dois fatores e a indicação de amigos para a recuperação da conta. Recuperou a conta do requerido antes mesmo de sua citação. Pede o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais ou, subsidiariamente, sua redução.

Contrarrazões a fls. 242/254.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

De acordo com a inicial, a conta do apelado na rede social *Instagram* foi invadida por *hacker*, que passou a aplicar golpes nos amigos e familiares do requerente enquanto se passava pelo legítimo titular da conta (fls. 21/23). A invasão é incontroversa.

O Facebook, como todas as grandes redes sociais hoje em dia, de fato disponibiliza diversos mecanismos de segurança para evitar esse tipo de invasão, tais como contatos de recuperação e autenticação por duas etapas. Sabe-se que essas ferramentas nem sempre bastam para evitar invasões, mas o procedimento de autenticação em duas etapas faz com que uma violação de senha não possibilite automaticamente que um falsário acesse a conta de terceiro. Os contatos de segurança, por sua vez, permitem a recuperação da conta após a invasão.

Todavia, não há nas razões defensivas e recursais alegação ou evidência de que o apelado tenha deixado de aderir às medidas de proteção de conta disponibilizadas pela rede social. Não é possível presumir a negligência do recorrido com a segurança de

sua conta, nem afastar a sua responsabilidade pela invasão e pela resolução tardia do problema.

O que se extrai dos autos é que, na verdade, o apelado tentou recuperar seu acesso à conta por meio das alternativas disponibilizadas pela apelante, mas não obteve sucesso, por fatos alheios à sua vontade.

É absolutamente necessário que uma rede social com a relevância do Instagram forneça serviço de atendimento digno ao usuário e não permita que as contas invadidas por golpistas sejam alvo de abuso tão continuado.

A falta de um canal efetivo de recuperação de contas e que proporcione o bloqueio de contas criminosas representa falha na prestação do serviço. É de se esperar que nem sempre o sistema automatizado vá funcionar perfeitamente. Todo sistema informático complexo invariavelmente vai ter algum *bug*. Todavia, nesse caso o fornecedor do serviço tem a obrigação de oferecer uma alternativa ao consumidor, tal como o atendimento por um humano, o que notoriamente não ocorre. Como consequência dessa falha, inúmeros consumidores acabam prejudicados e se veem obrigados a acionar o Poder Judiciário, resultando na miríade de ações similares que são ajuizadas todos os dias.

Nesse caso, é imperioso reconhecer a falha na prestação do serviço, consistente na desídia em restituir a conta ao autor e em bloquear as publicações fraudulentas realizadas em seu nome.

Em caso análogo, assim decidiu esta Corte:

APELAÇÃO. Ação de Obrigação de Fazer c/c Danos Morais c/ pedido de tutela de urgência.

Facebook. Conta invadida e utilizada por terceiros para realização de transações fraudulentas. Reparação pelos danos sofridos. Insurgência da Parte Ré. A empresa nega falha no sistema de segurança, e descumprimento da ordem judicial de remoção do perfil. Desacolhimento. Lei n. 12.965/2014 estabelece como princípio a "preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede..." (art. 3º). Direitos e Garantias dos Usuários: acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. (art. 7º, caput e inciso I, da Lei n. 12.956/2014). Na hipótese, diante da desídia da ré, a autora sofreu recorrentes perturbações em seu número pessoal, pois este estava indevidamente associado à loja virtual criminosa. Dano moral caracterizado. Situação comprovada que extrapola o mero aborrecimento cotidiano e constitui violação da dignidade da pessoa humana. Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00 que mostra-se adequado. Decisão mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007951-69.2022.8.26.0127;

Relator (a): Deborah Ciocci; Órgão Julgador:
28ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro:
31/07/2023)

A falha na prestação de serviços resultou na manutenção da conta comprometida em plena atividade, divulgando golpes, e manchando a imagem do autor. Está demonstrado, portanto, o dano moral, com inegável nexos causal com a falha na prestação do serviço. Consequentemente, prevalece o dever de indenizar.

Ainda assim, com o devido respeito ao entendimento em contrário, tem-se que a indenização fixada pelo D. Juízo *a quo*, no valor de R\$ 10.000,00, mostra-se excessiva para o caso concreto.

O problema teve curta duração e foi solucionado extrajudicialmente antes mesmo da citação do réu. O valor de R\$ 10.000,00 é frequentemente adotado por esta Corte em casos de invasão por *hackers* de contas em redes sociais, mas quando envolvem, por exemplo, desvio produtivo, grave desídia da rede social na restituição da conta ou grande abuso da conta para uso de falsários.

No caso dos autos, além da curta duração da invasão, não há prova de efetivo desvio produtivo intentando a resolução do problema por parte do autor. Também não há evidência de que seus contatos tenham sido vitimados pela fraude que o *hacker* tentou planejar.

Por isso, embora se reconheça a existência do abalo psíquico, a indenização fixada comporta redução para o valor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 7.000,00, de modo a evitar o enriquecimento sem causa, vedado pelo direito.

Diante do provimento parcial do recurso, mantém-se a condenação sucumbencial.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO
Relatora