



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316532

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053844-33.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDRÉ MARQUES HONÓRIO, 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° : 33.599
APELAÇÃO N° : 1053844-33.2023.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO — CENTRAL — 21ª VARA CÍVEL
APELANTE : ANDRÉ MARQUES HONÓRIO
APELADA : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
JUÍZA : MARIA CAROLINA DE MATTOS BERTOLDO

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. Pretensão de fornecimento de número de identificação de IMEI e registros de acesso (tais como endereços nº de IP, com datas, horários e respectivos fusos horários), dos últimos seis (6) meses, além de eventuais dados pessoais. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só do autor, 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 do autor, 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. Ausência de resistência da Empresa ré no fornecimento de registros de acesso. 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 pelo apelante contra a apelada, alegando que “... possui perfil na rede social Instagram administrada pela requerida denominado “@andremhonorio”, todavia, na data de 25/04/2023, aduz que teve sua conta invadida por terceiros de má-fé, os quais alteraram os dados usados para recuperação do

perfil (e-mail e telefone) e o utilizaram para aplicação de golpes, ensejando a perda de seu acesso. Alega que, mesmo diligenciando junto à parte ré para comprovar sua identidade, não obteve êxito. Requer a tramitação da demanda sob sigilo de justiça pois é advogado e utiliza o perfil para tratar assuntos jurídicos com seus clientes. Em sede de tutela antecipada, requer que seja restabelecido o acesso à sua conta; o bloqueio do acesso por outro usuário que não o autor; o fornecimento dos dados necessários para a identificação daqueles que fizeram acesso a seu perfil nos últimos seis meses, quais sejam, endereços IP que foram utilizados para fazer login e para modificar a conta do autor, bem como os novos e-mails e telefones de confirmação utilizados pelo hacker; e o fornecimento de histórico detalhado de movimentação em seu perfil após o acesso indevido. No mérito, requer a inversão do ônus da prova em favor do Requerente, a confirmação da tutela provisória de urgência, e a condenação da Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor mínimo de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)”, conforme relatado nas fls. 304/305.

A MM^a. Juíza “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação proposta por ANDRÉ MARQUES HONÓRIO contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, confirmando a antecipação de tutela, exceto no tocante ao fornecimento de “histórico de movimentações” da conta e acolhendo o restabelecimento do acesso da conta da parte autora e fornecimento de registros de IPs já realizados pela requerida, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Pelo princípio da sucumbência,

ausente resistência da ré ao pedido de restabelecimento da conta e fornecimento dos registros de IP e tendo a parte autora decaído do pedido indenizatório, condeno-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono da parte adversa, arbitrados em 10% do valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil” (“sic”, fl. 312).

O autor apela insistindo na procedência total do pedido inicial, com a condenação da ré ao pagamento de indenização moral de R\$ 15.000,00 (fls. 315/330).

Anotado o Recurso (fl. 333), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 336/347).

É o **relatório**, adotado o de fls. 304/306.

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.

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 25 de abril 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*” (fls. 38/57).

Deferida a tutela de urgência (fls. 59/61), a Empresa ré noticiou o envio da orientação para a recuperação do acesso ao “*e-mail*” seguro indicado pelo autor (fls. 79/83) e forneceu informações de registros de acesso da conta do demandante (fl. 84).

A menção à invasão em conta de titularidade do autor indica, ao menos, que ele foi vítima de terceiros (fls. 38/57) que, sem vínculo algum com a ré, invadiram a 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, era mesmo de rigor a improcedência do pedido de indenização moral.

A questão foi, aliás, bem examinada pela MMª. Juíza “a quo” ao observar na sentença, “*in verbis*”, que “... *Por fim, no que tange ao pedido de indenização por danos morais, este não merece prosperar. Verifica-se que, além de não haver prova idônea acerca do nexo causal de qualquer conduta da ré com os fatos versados nos autos, o comportamento da ré caracterizaria mero inadimplemento contratual que, embora traga inconvenientes para o contratante, não é bastante para configurar dano moral, que exige um sofrimento, ou um abalo moral que a conduta do réu não foi suficiente para provocar. Do contrário, toda vez que um contrato fosse descumprido, os danos morais seriam devidos. E, com isso, sua finalidade de reparação seria desvirtuada. No caso sub judice, observa-se, ainda, que não foi deduzido, e sequer comprovado, que tenha o autor passado por situação de considerável constrangimento ou aborrecimento, ou, ainda, experimentado eventual abalo à sua reputação, capaz de configurar os alegados danos extrapatrimoniais. Os prints de conversas juntados pelo autor comprovam tão somente que os posts feitos pelo terceiro invasor foram visualizados por seus conhecidos e amigos, a quem contatou*

informando da invasão da conta. Não comprovada mácula à sua reputação. Não se nega que o requerente enfrentou dissabor, no presente caso. Entretanto, o mero inadimplemento contratual não é passível de causar danos morais indenizáveis. Não houve comprovação da falha dos serviços prestados pela ré pela falta de segurança da plataforma que teria permitido a invasão de terceiros. Observo que os fatos trazidos pela parte autora não comprovam a falha de serviço da ré, porque ainda que alegado pelo autor que atendeu ao procedimento de recuperação de acesso à conta, não há demonstração de qualquer conduta desidiosa ou contrária à boa-fé da ré no tocante à invasão por terceiros e consequente dever de restabelecimento do acesso perdido. Reitero que sequer há prova documental que comprove a falha dos serviços prestados pelo Facebook Brasil que tenha permitido com que terceiros invadissem a conta do autor, o qual possui o dever de guarda de suas senhas de acesso, bem como da adoção de mecanismos de segurança oferecidos pela plataforma, os quais não foram suficientemente demonstrados. Improcede, assim, o pedido indenizatório” (“sic”, fls. 310).

Por fim, quanto à honorária, a MM^a. Juíza “a quo” bem observou que “... **ausente resistência da ré** ao pedido de restabelecimento da conta e fornecimento dos registros de IP e tendo a parte autora decaído do pedido indenizatório, condeno-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono da parte adversa” (“sic”, fl. 312).

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 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