



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323220

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024983-88.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALAN FELIPPE OLIVEIRA NUNES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente), SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA E ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIZ EURICO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1024983-88.2024.8.26.0007

APELANTE: ALAN FELIPPE OLIVEIRA NUNES

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

ORIGEM: F. R. DE ITAQUERA - 3ª VARA CÍVEL

RELATOR: Des. LUIZ EURICO

VOTO Nº 57154

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA, JULGADA IMPROCEDENTE – PERFIL SOCIAL MANTIDO PELO AUTOR NA PLATAFORMA *INSTAGRAM* APROPRIADA POR TERCEIROS – ILICITUDE DA CONDUTA DO RÉU – RECONHECIMENTO – EXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – REATIVAÇÃO DA CONTA DEVIDA - DANO MORAL CONFIGURADO – POSTAGENS FRAUDULENTAS – VALOR FIXADO EM R\$ 5.000,00, CONDIZENTE COM O DANO EXPERIMENTADO - SENTENÇA MODIFICADA PARA PARCIALMENTE PROCEDENTE - INVERSÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA – RECURSO PARCIALMENTE PROCEDENTE

Trata-se de apelação interposta por ***ALAN FELIPPE OLIVEIRA NUNES*** em ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais e pedido de tutela de urgência ajuizada em face de ***FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.*** contra a r. sentença de fls. 258/161 que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial e revogou a decisão de tutela de urgência de fls. 46/47. Declarou sucumbente o autor e condenou ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformado com a solução de primeiro grau,

apela a esta Corte o autor **Alan Felipe Oliveira Nunes** (fls. 166/187).

Alega, em suma, prova da conduta ilícita e da falha do serviço, pela invasão de sua conta na rede social “Instagram”, a qual não obteve acesso por 21 dias, além da prática de golpes por terceiros fraudadores, que solicitaram transferências bancárias aos seguidores do perfil. Narra que ao contrário do afirmado só retomou o acesso da conta após a interposição da ação e o deferimento da tutela de urgência, de forma que não houve perda do objeto da lide. Defende que suportou dano moral pela invasão e tentativas de golpes. Suscita perda de tempo ao criar perfil novo na rede social, aplicável ao caso a teoria do desvio produtivo. No mais, pugna pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor e, em consequência, requer a inversão do ônus da prova para impor ao réu o dever de comprovar a inexistência de falha de segurança no *Instagram*. Discorda da fixação da integralidade do ônus sucumbencial a seu desfavor. Pede a reforma da sentença para a procedência dos pedidos e readequação da distribuição da sucumbência.

Recurso regulamente processado com contrariedade (fls. 193/206), subindo os autos a este E. Tribunal de Justiça.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência, ajuizada por *ALAN FELIPPE OLIVEIRA NUNES* em face de *FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.*.

Narra o autor que mantém perfil na rede social *Instagram* “@eu.alan88”, mas em 10.07.2024 o perfil foi hackeado e seus dados pessoais foram roubados e, em ato contínuo, passaram a utilizar o perfil para a aplicação de golpes. Aduz que os dados de contato pessoal foram alterados e perdeu acesso a conta. Sustenta que há falha na segurança. Aduz que tentou a recuperação da conta, sem sucesso mesmo observando o passo a passo indicado. Alega que houve acesso indevido aos seus dados, utilizados para a tentativa de

golpes e ameaças. Diante de tal fato, pretende o restabelecimento de seu perfil e, ainda, indenização por dano moral no valor R\$10.000,00.

O réu, de outra parte, requer a improcedência dos pedidos. Nega a falha no sistema de segurança de seu provedor de aplicação, imputando ao autor a culpa pela invasão, bem como atribui a terceiro a responsabilidade. Aduz que em casos similares, a jurisprudência afasta a responsabilidade do provedor de aplicações de *internet*, tendo em vista que não se pode presumir que o ocorrido se deu por falha de segurança. Ressalta que não está legalmente obrigado a armazenar e fornecer tais dados, conforme disposição expressa dos arts.15, caput e 5º, VIII e 22 do Marco Civil da Internet.

O juiz julgou improcedentes os pedidos e ressaltou que *o compartilhamento de senhas ou a invasão de dispositivos por hackers estão fora do controle do réu, que oferece medidas de segurança que devem ser utilizadas por todos os usuários.*

A ausência de cautela da parte autora não pode ser atribuída ao réu, uma vez que deve zelar por seus próprios interesses e, assim pela integridade de seu acesso à plataforma.

Não prosperam os pedidos da parte autora, inclusive, a título de danos morais, diante da liberdade contratual e, ainda considerando a informação disponibilizada pelo réu sobre a impossibilidade de divulgação da senha a terceiros, inclusive, com a finalidade de proteger os serviços ou a comunidade, destacando-se, assim, que o réu demonstrou a existência de mecanismo de segurança (senha) com atribuição do dever de sigilo, de modo que houve provavelmente ausência de cautela da parte autora quanto ao tema.

Não houve demonstração de falha praticada pelo réu, de modo que deve ser revogada a decisão de tutela de urgência de fls. 46/47.

Não há controvérsia quanto à utilização indevida

da conta por terceiros, sendo que o debate recursal reside em definir se houve falha na prestação de serviços; se o Código de Defesa do Consumidor se aplica ao caso dos autos e, se houve dano moral indenizável.

Embora o entendimento do juízo sentenciante, o recurso merece parcial provimento.

Nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, o requerente se enquadra como consumidor e o réu, como fornecedor de serviços.

Assim, o caso dos autos deve ser analisado considerando-se a relação de consumo, com observância dos princípios do sistema de proteção ao consumidor, como a boa-fé, hipossuficiência e inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inc. VIII, do CDC.

Superadas tais premissas, restou inconteste a falha do serviço pelos documentos acostados entre folhas 99/130, que revelam a invasão da conta pessoal do requerente na plataforma “Instagram” com oferta de bens em troca de transferência via “PIX”.

Verifica-se que, embora fosse ônus da prova do réu comprovar que a conta do autor não apresentava “sinais de comprometimento”, não demonstrou que não ocorreu invasão da conta por terceiros ou mesmo que isso se deu por culpa do autor.

Convém ressaltar que não se trata de prova de fato negativo. De acordo com as lições de Fredie Didier Jr., Paula Sarno Braga e Rafael Alexandria de Oliveira, não é correto afirmar que os fatos negativos não precisam ser provados, pois “*todo fato negativo corresponde a um fato positivo (afirmativo) e vice-versa*”, pois “*se não é possível provar a negativa, nada impede que se prove a afirmativa correspondente*” (Curso de Processo Civil, Teoria da Prova, Direito Probatório, Decisão, Precedente, Coisa Julgada e Tutela Provisória, vol 2, 8ª ed., Editora Jus Podivm, 2013, p. 95).

Não se cuidando de fato negativo absoluto,

competia ao réu comprovar a regularidade dos serviços por ele prestados, isso é, de que não existiu a alegada falha que viabilizou o acesso desautorizado de terceiro ao perfil do apelante mantido no *Instagram*.

Não obstante os argumentos de que terceiros se valeram de senha de uso exclusivo do autor para efetuar postagens fraudulentas causada pela invasão criminosa, resta patente que cumpria ao requerido garantir a segurança dos acessos à plataforma e conta de titularidade da parte.

Logo é o caso de se reconhecer a falha dos serviços disponibilizados, conforme entendimento deste Tribunal em casos análogos:

“Conta hackeada e perfil invadido. Fortuito interno. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores. A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual problema. Defeito do serviço que se identifica na espécie.” (Apelação nº 1032084-62.2022.8.26.0100, 28ª Câmara de Direito Privado-TJSP, rel. Des. Ferreira da Cruz, j. 28.10.2022);

“Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta da autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Falha de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais e profissionais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Sentença preservada. Recurso improvido.” (Apelação nº 1000850-62.2022.8.26.0100, 36ª Câmara de Direito Privado-TJSP, rel. Des. Walter Exner, j. 26.10.2022);

“Prestação de serviços Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais - Conta em rede social "Instagram" invadida por hacker que se utilizou do perfil da autora para simular a venda de produtos Responsabilidade objetiva do provedor Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor e do Marco Civil da Internet

Culpa exclusiva da vítima não evidenciada Requerida que deixou de prestar serviço com a segurança que lhe é exigida e tampouco adotou as providências cabíveis para restabelecer o acesso da conta à autora Dano moral configurado Recurso parcialmente provido.” (Apelação nº 1002137-24.2022.8.26.0597, 26^a Câmara de Direito Privado TJSP, rel. Des. Vianna Cotrim, j. 27.9.2022)

Importa destacar que a conduta ilícita descrita nos autos do processo revela fortuito interno, porque diretamente ligada à atividade econômica da prestadora de serviços, como entende este Tribunal de Justiça:

“Efetivação do golpe e negativa de restabelecimento do perfil de forma rápida, sem qualquer justificativa idônea. Fortuito interno. Dever de prestação de serviços seguros e eficientes. Responsabilidade objetiva não afastada. Determinação de restabelecimento do acesso ao perfil.” (Apelação nº 1010206-81.2022.8.26.0100, 36^a Câmara de Direito Privado TJSP, rel. Des. Milton Carvalho, j. 27.9.2022).

Ainda que o requerido tenha disponibilizado mecanismos de segurança, pelo que se vê, não foram suficientes para banir as invasões de terceiros, que burlam seu sistema indevidamente.

Na hipótese, o requerido é responsável não só pela necessidade de se manter a segurança da conta como também pela necessidade de adotar medidas céleres para evitar o acesso dos fraudadores, evitando, assim, maiores danos aos usuários vítimas da invasão.

Portanto, inexistindo nos autos provas de que tenha a parte requerente violado os termos de uso de serviços disponibilizados pelo requerido e que faz lei entre as partes, de rigor reconhecer que a conduta do requerido foi abusiva, condenando-o a restabelecer os serviços anteriormente prestados.

Portanto, reconhecida a falha dos serviços prestados pela ré, deve a sentença ser reformada, para condenar o réu na obrigação de

restabelecer o acesso do autor a seu perfil do *Instagram* ““@eu.alan88”, através de e-mail fornecido pelo autor, para que a conta volte a seu *status* antes da invasão dos golpistas, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitados a R\$ 2.000,00.

Embora o autor tenha comunicado a fls. 52 o restabelecimento da conta, com a reforma da sentença, de rigor que o restabelecimento do acesso a conta se dê mediante multa, possibilitando o integral cumprimento da medida.

Assim, houve falha na prestação dos serviços do réu, o que causou danos ao autor, seja pelo uso indevido de sua imagem, seja pelo acesso de terceiros a dados pessoais seus, mas também expôs a risco os demais usuários da rede social.

Dito isso, impende perquirir a respeito dos danos sofridos pelo autor.

Os danos morais resultaram configurados.

Com efeito, no caso em voga, em razão da invasão da conta da parte autora, houve a realização de postagens fraudulentas, manchando, assim, a sua imagem”.

Nesse contexto, cabia exclusivamente ao réu demonstrar eventual fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito material da autora, encargo do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Cumprido observar que o fato de os golpes serem perpetrados mediante invasão da conta sobre a qual não teria ingerência, não elide sua responsabilidade, eis que atua como parte integrante na cadeia de fornecimento de serviços.

No caso dos autos, prevalece a responsabilidade do Apelado como parte integrante da cadeia produtiva perante o consumidor, não

havendo falar em culpa exclusiva da vítima ou, de terceiro.

Nesse sentido:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL CLONAGEM DE CHIP DE CELULAR E POSTERIOR MANIPULAÇÃO DE CONTAS DAS REDES SOCIAIS FACEBOOK, INSTAGRAM E WHATSAPP PELO ESTELIONATÁRIO, QUE, FAZENDO-SE PASSAR PELA AUTORA, SOLICITOU DINHEIRO DE SEUS CONTATOS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E RESPONSABILIDADE DA EMPRESA ADMINISTRADORA DOS APLICATIVOS COMO PARTE INTEGRANTE D CADEIA DE FORNECIMENTO RECONHECIMENTO DANO MORAL PROVIDA E APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1002839-63.2022.8.26.0081; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 17/04/2023; Data de Registro: 17/04/2023).

Nessa circunstância, deve ser reformada a r. sentença no que tange aos danos morais.

A caracterização do dano moral pressupõe a prática de ato ilícito capaz de acarretar um prejuízo natureza extrapatrimonial à vítima.

Considerando o contexto da situação que certamente causou transtornos além do mero dissabor ou contrariedade, necessário atribuir ressarcimento que se mostre suficiente para indenizar os danos experimentados como forma de compensação pecuniária.

Reconhecido o dano perpetrado, cabe ao

magistrado a fixação do quantum indenizável dentro dos limites da razoabilidade e atendendo as circunstâncias do caso concreto, bem como considerando as condições econômicas das partes.

O autor requer a condenação da empresa Requerida no pagamento de Dano Moral, no valor total de R\$ 10.000,00. No entanto, o valor de indenização tem finalidade reparatória, mas não pode, em razão de seu excessivo valor, configurar enriquecimento ilícito capaz de tornar o evento danoso em um acontecimento lucrativo.

Com fundamento na razoabilidade e de acordo com as decisões recentes acerca do assunto, entendo que o valor de indenização deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois que se mostra condizente com o dano experimentado.

Já decidiu esta C. Câmara:

OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO - Pretensões julgadas procedentes Restabelecimento do acesso à conta no Instagram - Dano moral caracterizado - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que não comporta majoração Precedentes - Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1012310-39.2022.8.26.0361; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2023; Data de Registro: 23/02/2023).

Dessa forma, julgo parcialmente procedentes os pedidos do autor. O autor decaiu de parte mínima do pedido, de modo que condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação (art. 98, § 3º do CPC).

Diante do exposto dou parcial provimento ao recurso para julgar parcialmente procedente o pedido inicial e determinar seja



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida a reativação da conta apontada na inicial, nos termos acima delimitados, bem como para fixar os danos morais em R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir de seu arbitramento e com juros moratórios de 1% desde a citação.

LUIZ EURICO
RELATOR