



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323162

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041349-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante VITORIA DE JESUS OLIVEIRA LIMA.

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 CÍVEL Nº 1041349-20.2024.8.26.0100

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: VITÓRIA DE JESUS OLIVEIRA LIMA

ORIGEM: FORO CENTRAL – SÃO PAULO – 3ª VARA CÍVEL

RELATOR: Des. LUIZ EURICO

VOTO Nº 57157

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE – ACOLHIMENTO DO PEDIDO DE RESTABELECIMENTO DE CONTA DO *INSTAGRAM*, APROPRIADA POR FRAUDADORES – RESPONSABILIDADE PELA ADMINISTRAÇÃO E PELA MANUTENÇÃO DA SEGURANÇA DE ACESSO À PLATAFORMA VIRTUAL - UTILIZAÇÃO EM NOME DA AUTORA POR TERCEIROS – DANOS MORAIS DEVIDOS – POSSIBILIDADE REFORMA DA SENTENÇA RECORRIDA, APENAS PARA REDUZIR O DANO MORAL PARA R\$ 5.000,00 - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Trata-se de recurso de apelação interposto por ***FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.*** em ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência contra a r. sentença de fls. 126/134, integrada pela decisão de fls. 148/149, que acolheu os embargos de declaração opostos pelo réu para que o dispositivo da sentença passe a constar da seguinte forma: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos de VITORIA DE JESUS OLIVEIRA LIMA contra INSTAGRAM - FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA para tornar definitiva a tutela de fls. 58/60, consistente em determinar que a ré efetue o imediato bloqueio de qualquer acesso ao perfil "@eu_vi_oliveira1", ainda que posteriormente tenha sido alterado para outro nome de usuário, bem como para*

que preserve o nome de usuário da autora e que envie link com instruções para a recuperação da conta, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$500,00, até o limite de R\$100.000,00, bem como para condenar a requerida no pagamento à autora de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, a ser corrigido monetariamente e com a incidência de juros legais mensais de mora a contar da publicação desta sentença". Manteve os demais termos da sentença, que declarou sucumbente o requerido e condenou ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixou em 15% do valor da condenação.

Consta dos autos que a autora teve o perfil invadido por terceiros, que passaram a realizar postagens no perfil, com suas fotos divulgando falsos investimentos, valendo-se de sua credibilidade junto aos seguidores. Informa que em decorrência de tal fato, perdeu totalmente o acesso ao seu perfil de usuário “@eu_vi_oliveira1”, no serviço *Instagram*, e que a utilizava para manter contato com familiares, amigos e pessoas conhecidas. Tentou, sem sucesso, por meio do suporte da plataforma, recuperar o acesso à conta e fazer cessar a atividade criminosa de terceiros, sem sucesso.

Inconformado com a solução de primeiro grau, apela a esta Corte à ré **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.** (fls. 137/149).

Alega, em suma, que não tem responsabilidade por eventual acesso à conta da Apelada por terceiros. Com o cadastro, sustenta que os usuários tomam ciência dos termos de uso da plataforma, bem como têm auxílio da central de ajuda. A eles cabe a responsabilidade pela segurança da senha e da conta, sendo informados sobre os procedimentos para torná-la mais segura. Menciona jurisprudência sobre o tema. Aduz que o ocorrido pode ter origem em esferas que fogem da gerência ou da responsabilidade do provedor, não se podendo presumir que o ocorrido se deu por falha de segurança. Ausente ato ilícito, assim como o nexo causal, discorda da condenação. Por fim, sustenta a inaplicabilidade do princípio da sucumbência ao Facebook e menciona o princípio da causalidade. Requer a reforma do pronunciamento judicial para afastar a condenação por danos morais e subsidiariamente, sua redução à patamares módicos. Requer, ainda o afastamento da condenação em sucumbência, ou

subsidiariamente, sua redução ou o reconhecimento da sucumbência recíproca.

Recurso regularmente processado, com resposta a fls. 195/204.

É o relatório.

Reconhecido o dano moral, insurge-se o réu pedindo o seu afastamento e subsidiariamente a redução do *quantum* fixado ou, seja reconhecida a sucumbência recíproca.

Não há controvérsia quanto à utilização indevida da conta por terceiros, sendo que o debate recursal reside na verificação da culpa do requerido pela alegada fraude estabelecida para acesso da conta na plataforma.

Embora os argumentos de que terceiros se valeram de senha de uso exclusivo da autora para efetuar movimentações na conta, resta patente que cumpria ao requerido garantir a segurança dos acessos à plataforma e conta de titularidade da parte.

Na hipótese dos autos, restou demonstrada falha do requerido nas regras de segurança necessárias para o uso da conta perfil, que ensejou utilização indevida por terceiros e gerou prejuízo à autora.

Como salientou o juízo sentenciante:

“Da análise dos autos, temos que está incontroverso, por falta de impugnação específica, que a autora tem perfil junto à rede social de internet administrada pelo requerido e requer que tal conta seja cancelada, tendo em vista que fora invadida e utilizada por terceiros (hackers), na tentativa de aplicar golpes com o nome da autora, sem sua participação ou autorização.

É certo que a autora, como titular de conta de usuário do Instagram, tem pleno direito de fazer encerrar o uso de seu perfil na referida rede social por terceiros invasores, ainda mais que a natureza da relação entre as partes pode ser considerada como de consumo.

Ademais, considerando que o uso indevido da conta da requerente ocorreu incontroversamente após invasão por hackers,

configurada a falha do dever da ré de velar pela máxima segurança da rede social que administra.

Neste ponto, temos que a responsabilidade civil do requerido no caso é objetiva, independente de culpa, já que decorrente do exercício de sua atividade, e não demonstrou nos autos que a autora teria efetivamente fornecido ou descuidado da guarda de sua senha de acesso à conta de Instagram.

Impõe-se, assim, tornar definitiva a tutela de fls. 58/60, com determinação para que a ré possibilite à requerente a retomada de seu perfil, qual seja, "@eu_vi_oliveira1".

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.

Cumprе 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 réu Apelante como parte integrante da cadeia produtiva perante o consumidor, não havendo o que se 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 DA CADEIA DE FORNECIMENTO RECONHECIMENTO DANO MORAL CONFIGURADO MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO E DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS DEVIDOS À AUTORA CABIMENTO SENTENÇA MODIFICADA EM PARTE APELAÇÃO DA AUTORA 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 mantida 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 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 reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois que se mostra mais condizente com o dano experimentado.

Nesse sentido, 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).

Diante do exposto, dou parcial provimento ao recurso do réu para reduzir o valor da indenização a título de danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixando os honorários de sucumbência em 20% sobre o valor da condenação, mantendo no mais, a procedência da ação e a sucumbência do réu.

LUIZ EURICO
RELATOR