



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000327156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1165508-69.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado NEUTTON JONAS AMORIM FERREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1165508-69.2023.8.26.0100

Apelante : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..
Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 47).
Apelado : Neutton Jonas Amorim Ferreira.
Advogados : Kelly Aparecida Oliveira Gonçalves (Fls: 10) e outro.
Comarca: São Paulo
Voto nº 20938

rml

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Invasão da conta do autor, na rede social Instagram, por terceiros. Sentença de procedência. **Inconformismo da empresa ré.** Alegação de sentença *extra petita*. Acolhimento. Julgador deve ficar restrito ao pedido formulado pelas partes, por aplicação do princípio da congruência ou adstrição (art. 492 do CPC). Sentença que, ademais, condenou a ré a restaurar todo o conteúdo existente em momento anterior à invasão do perfil do autor, pedido não realizado na inicial, sendo *extra petita* neste ponto. Invasão incontroversa. Ausência de qualquer prova de que o autor tenha contribuído para o fato alegado. Falha na prestação de serviço. Danos morais configurados. Autor que teve a sua honra objetiva abalada. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se apelação interposta contra a r. sentença (fls. 83/89) que julgou procedentes os pedidos veiculados na inicial, confirmando a tutela antecipada concedida, condenando o réu **(i)** na obrigação de fazer de recuperação dos dados do autor, devendo ser restaurado todo o conteúdo existente em momento anterior à invasão do seu perfil a partir do fornecimento de um novo endereço de *e-mail* seguro para o envio do *link* de recuperação; **(ii)** ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigido monetariamente pelo índice da Tabela Prática do TJSP desde a data de publicação da presente sentença e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até a data do efetivo pagamento e; **(iii)**

em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, **recorre o réu**, aduzindo, em síntese, que não houve defeito/falha na prestação de serviço ofertado. Sustenta que não há como ser responsabilizado, uma vez que fornece serviço seguro e diversos mecanismos e orientações de segurança, sendo que, caso o usuário suspeite que sua conta tenha sido invadida, disponibiliza a ferramenta de auxílio na recuperação de acesso e informa de forma detalhada e didática quais as providências podem ser tomadas para manter as contas seguras, concluindo que a invasão tem origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do provedor de aplicações, de modo que o mais razoável é o entendimento da culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC), que não se confunde com falha na segurança do *Instagram*.

Argumenta ser incabível a indenização por danos morais, uma vez que não houve qualquer falha ou má prestação de serviço e o usuário é responsável pela segurança de seu *login* e senha. Ademais, não restaram demonstrados os prejuízos sofridos, não havendo evidência da utilização da conta para fins profissionais, o que elide a existência de dano também sob o prisma de um suposto prejuízo à renda do apelado, bem como não há nexo de causalidade entre dos danos e a conduta do provedor.

Sustenta que é *extra petita* a parte da sentença que o condenou a restaurar todo o conteúdo existente em momento anterior à invasão do perfil do autor, pois não há pedido inicial neste sentido. Ressalta que os provedores de aplicação à internet só têm o dever legal de armazenamento e fornecimento de registros de acesso de seus usuários, não havendo previsão legal de guarda/preservação de dados extravagantes, tratando-se de imposição de obrigação inexigível, conforme previsto no Marco Civil da Internet. Requer o afastamento da condenação. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado. Por fim, argumenta pela impossibilidade da sua condenação ao ônus de sucumbência.

Contrarrazões apresentadas às fls. 115/121, pugnando pelo desprovisionamento do recurso manejado, com a manutenção na íntegra da r. sentença.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

De início, consigne-se que, ao decidir a lide, o julgador deve ficar restrito ao pedido formulado pelas partes, por aplicação do princípio da congruência ou adstrição, sob pena de incorrer em nulidade por vício 'extra' ou 'ultra petita' (art. 492 do CPC²).

Conforme prelecionam Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery, “o pedido deve ser sempre explícito, pois é interpretado restritivamente (CPC 322).”³

Nesse sentido, a orientação do julgado do E. STJ:

“AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. DIREITO MARCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. JULGAMENTO ULTRA PETITA. PEDIDO EM VALOR FIXO. PRINCÍPIO DA CONGRUÊNCIA. VIOLAÇÃO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Esta Corte possui entendimento no sentido de que a existência de pedido certo e individualizado de indenização por danos morais impede a condenação em valor superior, sob pena de incorrer em julgamento ultra petita (art. 460 do CPC). Precedentes. 2. Agravo interno não provido.” (STJ-4ª Turma, AgInt no REsp 1823194/SP, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 14/2/2022, DJe de 17/2/2022). - Grifei

E, verifica-se dos autos que o autor teceu os seguintes pedidos na inicial:

“a) A antecipação da tutela para que dentro do prazo de 24h (vinte e quatro horas) a ré reestabeleça a conta ao autor do Instagram neutton.jonas e URL: https://www.instagram.com/neutton.jonas/?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igshid=OGQ5ZDc2ODk2ZA= =, encaminhando o link de para o reestabelecimento da conta no e-mail, seguro e não vinculado a nenhuma conta do Facebook ou Instagram, qual seja: neuttonbass@hotmail.com, ou subsidiariamente, na hipótese de

² Art. 492. É vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado.

³ Código de Processo Civil Comentado [livro eletrônico]. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021. 6. ed. Página 165

impossibilidade de reestabelecer a conta à autora, seja determinado que a ré proceda com o bloqueio da conta, impedindo quaisquer atividades pelo hacker ou terceiros ou, ainda subsidiariamente, na hipótese de ser impossível qualquer modificação sobre a conta da autora, seja a obrigação de fazer convertida em perdas e danos, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) por dia de descumprimento; (...);
d) Ao final, seja a presente ação julgada procedente para confirmar a tutela antecipada, bem como para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à título de danos morais; subsidiariamente, na impossibilidade de reestabelecimento da conta, seja a obrigação de fazer convertida em perdas e danos”.

A r. sentença julgou procedente a ação, “*confirmando a tutela antecipada concedida, condenando a requerida na obrigação de fazer, consistente na recuperação dos dados da parte autora, devendo ser restaurado todo o conteúdo existente em momento anterior à invasão do seu perfil a partir do fornecimento, pela parte autora, de um novo endereço de e-mail seguro para o envio do link de recuperação*” (grifei).

Dessa forma, a alegação de sentença *extra petita* deve ser acolhida, uma vez que não houve pedido de restauração de todo o conteúdo existente antes da invasão do perfil do autor, sendo possível que o Tribunal estadual reconheça a sua nulidade por se tratar de matéria de ordem pública, cognoscível, portanto, até de ofício.

No mais, denota-se dos autos que em 16 de novembro de 2023 o autor alega que teve o acesso da sua conta junto à rede social *Instagram* bloqueado repentinamente, tendo tomado conhecimento que o perfil havia sido invadido por *hackers* que passaram a oferecer serviços de investimento.

Constitui fato incontroverso que o apelado mantém conta na rede social *Instagram*, cerca de 937 seguidores, sendo indubitoso, ademais, que sua conta foi invadida por terceiros, impedindo os acessos do legítimo usuário, sendo ainda praticados golpes com ela (fls. 16/21).

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Essa responsabilidade, somente será afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado

o serviço, o defeito inexistente, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim, cabia ao réu provar a culpa exclusiva do autor, prova que não produziu, inexistindo nos autos qualquer indício de que a parte requerente tenha contribuído para a invasão de sua conta.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Se houve invasão da conta, mostraram-se falhos os serviços fornecidos pela empresa ré e, portanto, deve ela responder pelos prejuízos sofridos pelo autor em razão da deficiência de seus serviços.

Inclusive, no presente caso, a parte autora envidou esforços para recuperar a conta extrajudicialmente, contudo só logrou êxito após tutela concedida nos presentes autos.

Destarte, configurada a falha na prestação de serviço.

Ademais disso, restou também evidenciado o dano moral no caso concreto, passível de indenização, posto que a empresa teve sua honra objetiva, nome e imagem afetados, gerando prejuízos em sua atividade. Inclusive, nesse sentido bem pontuou o D. Magistrado 'a quo':

*O dano moral é evidente. Embora a pessoa jurídica não detenha a honra subjetiva, o autor se utiliza da plataforma para o marketing de seu negócio, alavancando o restaurante.
Deparou-se com publicações de venda de produto ofertada por criminosos em sua própria conta do Instagram, correndo o risco de induzir seus consumidores a um golpe, o que, por certo, denegriu sua imagem – grifei.*

Dessa forma, entendo que o valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez

mil reais) não merece redução, pois se mostra adequado para compensar os danos morais sofridos pelo autor sem caracterizar enriquecimento sem causa e está em consonância com o valor usualmente fixado por esta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" - Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora – Falha no sistema de segurança da Requerida - Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora - Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023).

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela demandada. Acolhimento do pedido de obrigação de fazer que se impunha, uma vez que comprovado que a ré tinha condições de fazer a singela conferência da idade constante no documento apresentado pela autora desde 21/7/2022, mas manteve o injusto bloqueio das contas corporativas até a data em que houve cumprimento da tutela de urgência concedida. Dano moral caracterizado, mormente considerando que se trata de único meio de comunicação utilizado pela empresa autora com seus milhares de seguidores. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1077794-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023)

Mantida a sucumbência nos termos da r. sentença apelada, em atendimento aos termos do art. 85, § 2º do CPC.

A correção monetária e os juros de mora deverão atender os termos da r. sentença até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 deverão ser observados os termos da Lei 14.905/2024, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela Taxa Selic deduzido o IPCA.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, para reconhecer a ocorrência de sentença *extra petita* e afastar da condenação a obrigação de restauração de todo o conteúdo existente em momento anterior à invasão do perfil do autor.

ANA MARIA BALDY
Relatora