



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329553

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1155291-64.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada HELEN MAYARA GONÇALVES COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 37036

APELAÇÃO N°: 1165291-64.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: HELEN MAYARA GONÇALVES COSTA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA POR TERCEIROS. Autora pretende a recuperação de sua conta em rede social mantida pela ré, bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de seu perfil por terceiros, com aplicação de golpes em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares. Sentença de procedência. Apelo da ré. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros não corroborada por qualquer elemento constante dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não demonstrados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade configurada. Danos morais devidos. Conduta desidiosa que ensejou na invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem do requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando abalo e angústia íntima. Quantum indenizatório, no entanto, reduzido a quantia que se mostra mais adequada ao caso, suficiente a reparar os prejuízos experimentados. Redistribuição dos ônus sucumbenciais. Descabimento. Súmula 326 do STJ. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA*” (*sic*) ajuizada por HELEN MAYARA GONÇALVES COSTA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 168/173, disponibilizada no DJe de 12/11/2024 – fls. 175, julgou procedente o pedido, nos

seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão inicial a fim de CONDENAR o réu FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. na obrigação de fazer consistente na recuperação da conta/perfil da autora, tornando definitiva a decisão e os efeitos da tutela de urgência, nos termos da fundamentação, excluída a questão do conteúdo então existente. Outrossim, fica o réu condenado ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado a partir do arbitramento (súmula 362 STJ) e acrescido de juros de mora nos termos do artigo 406 do CC da citação e, por conseguinte, julgo extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência e causalidade, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais em favor do Estado, sob pena de inscrição em dívida ativa, além de honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da condenação atualizada. Atento que não se cogita em honorários por equidade, quando o valor fixado não pode ser considerado ínfimo e irrisório, considerando a complexidade da ação e os atos praticados. Ademais, ainda que assim não fosse, não se aplicaria tabela da OAB, meramente sugestiva, mera recomendação, que sequer vincula os advogados na sua atuação diária, quanto mais o Juiz em processo judicial.”

Inconformada, apela a ré (fls. 176/187).

Assevera que “a conduta do provedor de aplicações do Instagram fora irretocável, uma vez se houve comprometimento da conta @mayaragcosta no serviço Instagram, tal fato não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil e/ou provedor de aplicações do Instagram/Facebook. E, ainda que o comprometimento da conta da Apelada não tenha se dado por culpa ou responsabilidade do Facebook Brasil ou do provedor, este Apelante não poupou esforços para auxiliar a Apelada com a recuperação da sua conta, uma vez que

ela fora alertada acerca do comprometimento, bem como cabe ressaltar que a Apelada restabeleceu seu acesso à referida conta @mayaragcosta por meio do procedimento de recuperação enviado pelo Facebook. E nada obstante a conduta colaborativa do suporte do Instagram, a r. sentença de origem fixou o montante absurdo de danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), o que de modo algum pode ser considerado proporcional ou razoável, muito pelo contrário". (fls. 179)

Afirma que "o Provedor de Aplicações do Instagram possui avançadas medidas de segurança do serviço e oferece os meios possíveis para que o usuário mantenha a sua conta segura, sendo que todos os usuários dispõem de possibilidades e ferramentas necessárias tanto para manutenção de segurança como também para o restabelecimento de conta caso invadida. Assim, fica evidente, no que toca efetiva e diretamente ao serviço Instagram, que o seu Provedor oferece, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, a segurança que o usuário poderia esperar "levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" e segundo os "riscos que razoavelmente dele se esperam" (inciso II do dispositivo), não havendo motivo para simplesmente se presumir que a invasão decorreu de um vício de segurança do serviço". (fls. 182)

Aduz que "os casos que envolvem o comprometimento de contas estão habitualmente ligados à falta de zelo pelo usuário na guarda e manutenção de seus dados, sendo certo que, sabendo deste tipo de conduta, o Provedor de Aplicações Instagram expressamente inseriu na Central de Ajuda, tópico específico que orienta a todos os usuários o devido cuidado ao acessarem links externos, conforme já exposto. Assim, o ocorrido possui causa em fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC)". (fls. 183)

Sustenta que "a invasão a conta @mayaragcosta da

parte Apelada pode ter tido origem em diversas outras possíveis causas e âmbitos sem qualquer ingerência do Provedor, é certo que os fatos têm origem em ato mal-intencionado de terceiro, evidenciando que a conclusão mais razoável ao caso é pela culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC)”. (fls. 184)

Argumenta que “caberia à parte apelada ter comprovado quais foram os danos morais causados e pelos quais ora pretende reparação (art. 373, I do CPC), o que não consta da Petição Inicial. Os fatos aqui narrados refletem, quando muito, mero dissabor do cotidiano”. (fls. 185)

Pontua que “não se vê nestes autos nexo de causalidade entre dito dano e a conduta do Provedor de Aplicações do Facebook, o que também é, por si só, e nos termos dos arts. 186 e 927 do CC e 5º da LINDB, suficiente para afastar eventual pretensão indenizatória”. (fls. 185)

Aponta que “subsidiariamente, caso não seja esse o entendimento – o que se faz apenas por amor ao debate – o vultoso valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) deverá ser reduzido a patamares módicos, nos termos 884, 944 e 945 do Código Civil, bem como da proporcionalidade e razoabilidade”. (fls. 185)

Defende que “não há que se falar em condenação do Facebook Brasil no ônus de sucumbência e, caso Vossas Excelências assim não entenda - o que se admite como mero intuito de argumentar - as partes deverão ser condenadas reciprocamente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil”. (fls. 186)

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado e devidamente preparado (fls. 188/189)

Contrarrazões às fls. 193/204.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando a recuperação de sua conta em rede social mantida pela ré, bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de seu perfil por terceiros, com aplicação de golpes em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados à autora, mormente ante a não comprovação de que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Ademais, destarte a ré alegar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto a corroborar suas alegações, tratando-se de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral,

reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Em relação aos danos morais, a indenização é devida, pois, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança pela ré, a autora teve sua conta pessoal invadida e utilizada para a aplicação de golpes financeiros (fls. 19/30), afetando diretamente sua imagem perante amigos, conhecidos e familiares.

Tem-se, portanto, que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe.

No tocante ao *quantum* indenizatório, porém, a quantia fixada pela r. sentença (R\$ 10.000,00) comporta pequena redução para R\$ 6.000,00, valor suficiente e adequado a reparar os prejuízos experimentados, sem configurar locupletamento ilícito por parte da autora, levando-se em conta *a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica dos causadores do dano; d) as condições pessoais dos ofendidos* (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, "*não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do*

comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade" (ob. cit., pág. 199).

O caso, portanto, é de pequena alteração do julgado, relativamente ao valor da indenização por danos morais, mantida, no mais, a r. sentença conforme lançada, descabida a pretensão recursal à redistribuição dos ônus sucumbenciais, em razão da parcial procedência do pedido (art. 85, *caput*, do CPC), ora estabelecida em sede recursal, sendo aplicável ao caso, ademais, o quanto disposto pela Súmula 326 do STJ.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso**, para reduzir o valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 10.000,00) para R\$ 6.000,00, quantia suficiente e adequada a reparar os prejuízos experimentados, sem configurar locupletamento ilícito por parte da demandante.

Embora o presente apelo tenha sido interposto

sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º), deixa-se de majorar os honorários advocatícios no presente caso, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, ante a tese fixada nos REsp 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS, Tema 1059: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.

MARY GRÜN

Relatora