



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331202

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033895-86.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ISABELLA BARRADAS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), EDUARDO GESSE E FERREIRA DA CRUZ.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1033895-86.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO (27ª VC – F. CENTRAL)

APTE: ISABELLA BARRADAS DE SOUZA

APDA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

JD 1º GRAU: MELISSA BERTOLUCCI

VOTO N° 56.198

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Conjunto de provas dos autos demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social Instagram, clonou a conta e acessou a 'lista de contatos' da autora, fraudando as pessoas que dela constavam. Nexó de causalidade consagrado. Dever de segurança inserido no art. 6º, VII, da Lei nº 13.709/2018 violado. Obrigação de reparar o dano suportado indevidamente pela autora que não pode ser afastado. Lesão anímica configurada. Readequação da distribuição dos ônus sucumbenciais. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta por **ISABELLA BARRADAS DE SOUZA** nos autos da ação de obrigação de fazer c. c. indenização movida contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, com pedido julgado parcialmente procedente, para condenar a ré a restabelecer o acesso da autora ao seu perfil na plataforma Instagram @isabella_571, por meio de envio de link para recuperação da conta para o e-mail informado pela autora, desvinculado de qualquer outro serviço fornecido pela ré, confirmando a tutela provisória de urgência outrora deferida. Diante da sucumbência recíproca das partes, repartiu

as despesas processuais, condenando a autora ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da ré, fixados em dez por cento (10%) do valor pretendido a título de indenização por dano moral, observada a concessão da gratuidade de justiça, bem como o réu a pagar honorários ao patrono da autora, fixados em R\$1.000,00 (um mil reais) (fls. 135/139).

Sustentou, em resumo, que a falha na prestação de serviços gera o dever de indenizar a lesão anímica que suportou (fls. 144//152).

Contrarrazões de apelação estão às fls. 156/160, postulando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que terceiro fraudador, utilizando-se da conta da apelante em rede social - *Instagram* - acessou a 'lista de contatos', fazendo-se passar por ela, "para oferecer investimentos inexistentes", ou seja, fraudando seus contatos.

No caso, ao contrário do alegado pela apelada, ficou evidenciado o nexo de causalidade entre os danos suportados indevidamente pela apelante, tendo em vista que aquela participa do mesmo grupo econômico da rede social e, por isso, entende-se que deixou de fiscalizar e zelar pela regularidade do sistema de segurança.

Não se pode olvidar que a apelada deixou de observar o dever de segurança inserido no art.

6º, inc. VII¹, da Lei nº 13.709/2018, tendo em vista que a existência de clonagem/invasão de conta, propriamente dita, demonstra que seu sistema de segurança é frágil, tanto assim que afirmou, mas não demonstrou, que a apelada deixou de utilizar a “*verificação em duas etapas*”, meio de segurança, que de acordo com ela, seria mais eficiente.

De se observar, ainda, que não se vislumbra a ocorrência de excludentes de responsabilidade, haja vista que terceiro fraudador contou com a negligência da apelada para causar danos à apelante.

Ademais, a responsabilidade da apelante e seu dever de indenizar têm sido reconhecidos em diversos julgados, inclusive por esta C. Câmara: “*CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia celular x WHATSAPP. Conta hackeada e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva e solidária do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens, e da Claro, por integrarem a cadeia de fornecedores. Precedente específico desta Câmara. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança e da mínima*

¹ As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: (...) segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

*segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome do autor, advogado. Indenização de R\$ 5.000,00 para cada réu que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Responsabilidade contratual x juros de mora. Termo inicial da citação. Art. 405 do CC. Recursos providos em parte mínima."*².

No mesmo sentido: "APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Legitimidade passiva da Ré. A Ré pertence ao mesmo grupo econômico da "WhatsApp Inc." e, assim, responde pelo fato do serviço, nos termos da lei brasileira. Precedentes deste E. TJSP. Fraude praticada em desfavor da Autora. Conta pessoal de aplicativo da Autora que foi invadida por terceiro, impedindo seu acesso. Terceiro que ameaçou a Autora e entrou em contato com seus familiares. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da Ré. Danos morais indenizáveis. Ocorrência. Repercussão social inegável da conduta ilícita da Ré em desfavor do nome da Autora, ferindo direitos da personalidade. RECURSO DA AUTORA PROVIDO."³.

De outro lado, o dano moral ficou caracterizado, pois os percalços vivenciados pela apelante em decorrência da falha no sistema de segurança da apelada não podem ser tidos como meros

² TJSP; Apelação Cível 1004391-30.2021.8.26.0362; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2022; Data de Registro: 20/07/2022

³ TJSP; Apelação Cível 1041057-04.2020.8.26.0576; Relator (a): Berenice Marcondes Cesar; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2022; Data de Registro: 01/04/2022

aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, eis que as intercorrências havidas e todas as perturbações oriundas de tais fatos, são plenamente capazes de embasar o pleito indenizatório.

A desídia foi clara, inoportuna, causando perturbação que não pode ser equiparada ao mero transtorno do cotidiano.

Portanto, perfeitamente cabível o pagamento de indenização por dano moral, como forma de reparar o sofrimento causado à apelante.

No tocante ao valor da indenização, por todas as buscas, por todos os estudos, não se encontrou, ainda, uma fórmula que permita quantificar de forma uniforme o *quantum* adequado, embora sejam utilizados certos aspectos objetivos, como a capacidade financeira do ofensor, a necessidade de se evitar a repetição da irregularidade, a extensão do resultado na esfera do ofendido, os quais como facilmente se percebem, não são suficientes para uma tarifação reguladora.

Neste sentido, entende-se razoável e adequada a fixação de R\$5.000,00 (cinco mil reais), por se afigurar condizente com as atribuições impostas à apelante, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral. Sobre esse valor incidirá correção monetária, desde a data do V. Acórdão e juros moratórios, incidentes da data da citação.

A apelante pretendeu a recuperação de seu perfil do Instagram e indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa maneira, sagrou-se integralmente vencedora, fazendo-se necessária a readequação das verbas de sucumbência.

Assim, a apelada deverá pagar a integralidade das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em vinte por cento (20%) do valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso para condenar a apelada ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com a readequação da imposição dos ônus sucumbenciais, nos moldes acima.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR