



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000334529**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006930-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LUCIANA GILI VIEIRA DUARTE.

**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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

**JOÃO ANTUNES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 28.039**

**APELAÇÃO Nº: 1006930-71.2024.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 6ª VARA CÍVEL**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. FÁBIO COIMBRA JUNQUEIRA**

**APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

**APELADA: LUCIANA GILI VIEIRA DUARTE**

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PEDIDO INDENIZATÓRIO E DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

**I. Caso em Exame**

Ação de obrigação de fazer c.c. pedido indenizatório e de tutela de urgência ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A autora teve sua conta no Instagram invadida por hacker, que alterou dados de acesso e publicou falsas ofertas de investimentos. A sentença de primeiro grau deferiu a tutela antecipada e condenou a ré ao pagamento de indenização em R\$ 10.000,00 por danos morais.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da ré pela invasão da conta da autora e (ii) avaliar a adequação do valor fixado a título de danos morais.

**III. Razões de Decidir**

3. A responsabilidade da ré é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação de serviços que resultou na invasão da conta.

4. O valor dos danos morais foi reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

5. Observação que se impõe em relação aos consectários legais, a fim de que sejam consideradas as alterações dadas pela Lei n.º 14.905/2024, em conformidade com o art. 406, §1º, do CC.

**IV. Dispositivo e Tese**

6. Sentença parcialmente reformada para reduzir o valor dos danos morais e ajustar os honorários advocatícios, com observação em relação aos consectários legais.

7. Recurso parcialmente provido, com observação.

A r. sentença de fls. 123/129, cujo relatório se adota, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. pedido indenizatório e de tutela de urgência antecipatória, ajuizada por *Luciana Gili Vieira Duarte* contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.* – confirmando a tutela antecipada – julgou procedentes os pedidos formulados na exordial para condenar a ré a indenizar o autor por danos morais no valor fixado de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com incidência de correção monetária, conforme Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês,

desde a data desta sentença, nos termos da Súmula n.º 362 do STJ (“correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”), incidindo, ademais, a Súmula n.º 326 do STJ e, ante à sucumbência, condenar a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Inconformado, **apela o réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.** (fls. 132/146). Apresenta síntese da demanda. Reprisa ao menos parte dos argumentos da contestação então apresentada por referido. Afirma que o Instagram oferece serviço seguro e que há a necessidade de a autora finalizar o procedimento através das orientações que já foram enviadas ao e-mail [annagilivieiraduarte@gmail.com](mailto:annagilivieiraduarte@gmail.com). Aborda o dever de cooperação. Aduz ser necessário o afastamento da indenização por danos morais e a impossibilidade de condenação do Facebook Brasil ao pagamento de indenização diante da ausência de ato ilícito e, subsidiariamente, reclama a redução do valor condenatório a título de danos morais. Cuida do princípio da causalidade e discorre acerca da fixação de honorários e custas processuais, bem como acerca da impossibilidade de sucumbência ao Facebook Brasil, sob o argumento de não ter dado causa à ação. Postula o provimento do apelo, bem como a reforma da sentença, nos termos que aduz.

Foram apresentadas contrarrazões pela *autora Luciana Gili Vieira Duarte* (fls. 149/160 e fls. 161/172). Pede o não provimento do apelo.

É o relatório.

De início, pelo princípio da unirrecorribilidade e concentração dos atos, em relação as duas contrarrazões da autora juntadas autos, efetua-se a cognição apenas à primeira protocolizada.

Adiante, tal como relatado acima, trata-se de **ação de obrigação de fazer c.c. pedido indenizatório e de tutela de urgência antecipatória**, ajuizada por *Luciana Gili Vieira Duarte* contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, em linhas gerais, sob a alegação de a conta do perfil de referida na rede social Instagram, ou seja, *instagram.com/lucianaduarteepilates* foi invadida por hacker, cibercriminosos, enfim, e passaram a efetuar golpes usando o nome e a imagem da autora e que ficou privada do uso da rede social.

A **tutela provisória de urgência foi concedida liminarmente** (fls. 30/32), para o fim de determinar ao réu tornar indisponível o conteúdo da página.

Decisão esta contra a qual não houve interposição de agravo de instrumento, nos termos do artigo 1.015, I, do CPC.

Formada a relação processual, apresentada contestação (fls. 66/88) e resposta/réplica (fls. 113/120), sobreveio a sentença de procedência (fls. 123/129), contra a qual interposto a apelação pela ré (fls. .

A ré interpôs o apelo (fls. 132/146).

Pois bem.

É de conhecimento corrente e aplicável dia a dia nos diversos Estados da Federação, que no grande grupo econômico compreendido pela **Meta** estão englobados o **Facebook**, **Messenger**, **Instagram**, **WhatsApp** e **Meta Horizon**.

Aliás, referida composição, de certo modo, está acenado na página de acesso público da Meta, sob acesso <https://about.meta.com/br/technologies/> e em referida página da web, no link “nossas tecnologias”, situação que se mantém ainda que diante de eventual alteração na

composição.

Esclarecido isso, **o apelo encontra parcial guarida**, apenas em relação ao valor condenatório a título de dano moral, conforme adiante.

Com efeito, incide ao caso a legislação protetiva do consumidor, na medida em que figura, de um lado, a empresa ré como prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, e de outro a autora como destinatária final de referidos, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, resultando o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, nos termos do artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90) e tratar-se a matéria de **ordem pública e interesse social** (art. 1º de referida lei especial).

Sem olvidar referida premissa, não se ignora que não há lugar para revolver o fato de que houve falha nos serviços prestados ou produtos fornecidos pela ré à parte autora, em decorrência de invasão da conta desta por *hackers*, que passaram a se utilizar indevidamente de referida conta.

Isso porque, tanto à ocasião da contestação quanto no apelo, a ré reconhece que houve a invasão da conta da autora, cingindo-se a alegar que isso se deu sem culpa de referida ou do Provedor de Aplicações do Instagram.

Não negou peremptoriamente que terceiros, *hackers*, enfim, tenham se utilizado da conta de referida autora à prática de golpes.

Nada há nos autos que demonstre de forma clara, robusta e convincente que a ré de alguma forma tenha contribuído à falha, enfim, à atuação de hacker. Nada há nos autos que demonstre minimamente tal situação.

Extrai-se a possibilidade técnica de reativação das contas mencionadas na plataforma até pela afirmação da ré quanto o cumprimento da tutela de urgência.

Não se tem por presente qualquer outra excludente de responsabilidade da empresa ré, que, como se sabe, no caso vertente, é objetiva, cujo nexo de causalidade está configurado.

Neste específico ponto, sequer há falar em excludente de responsabilidade por culpa de terceiro, pois, ainda que se considere tal atuação, recai sobre a apelante a obrigação de atos mecanismos eficientes de segurança para que situações como a tratada nos autos não venham a acontecer.

A facilidade e rapidez adotada pela apelante quando da abertura de conta ou acesso à plataforma não se viu à solução do problema, a qual somente passou a ocorrer diante da judicialização a respeito.

Frise-se, é evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela apelante, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela apelada que, somado à inexistência de prova que possa infirmar os fatos alegados na exordial, implica no dever de indenizar.

Houve a necessidade, inclusive, de no início do processo, ou seja, liminarmente, da concessão da tutela de urgência, diante da evidência da probabilidade do direito e do perigo ou risco ao resultado do processo que já se apresentava, o que, como dito, resultou confirmado ao final, com a sentença.

Com efeito, o **dano moral** encontra-se configurado, pois a ocorrência passou de mero dissabor nas diversas situações do dia a dia.

O valor condenatório a tal título, todavia, tal como acenado de início, comporta **redução** de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) **para o patamar de R\$ 5.000,00** (cinco mil reais), que se afigura condizente, em conformidade com os

princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido.

Sobre o tema, já decidiu esta C. 25ª Câmara de Direito Privado:

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Autora que teve o seu perfil no Instagram invadido por terceiros, que passaram a fazer publicações em seu nome com tentativas de golpes. Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que cabe à requerida oferecer ao mercado serviço que forneça padrões adequados de segurança. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Manutenção da condenação. Recuperação da conta apenas após a propositura da demanda. DANOS MORAIS. Configuração. Evidente a repercussão negativa gerada pela invasão da conta da apelada, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros, já que utilizava seu perfil para a atividade profissional ‘QUANTUM’ INDENIZATÓRIO. Indenização reduzida para o valor de R\$ 5.000,00, valor que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequado para sanar de forma justa a lide Recurso parcialmente provido.” (TJSP, Apelação Cível nº 1000360-15.2022.8.26.0076; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator: Des. HUGO CREPALDI; J. 09.05.2023) – grifado e destacado.*

*APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ADMINISTRAÇÃO DE REDE SOCIAL – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral – Sentença de procedência parcial, rejeitado o pedido indenizatório - Invasão da conta da autora na rede social “Instagram” por criminoso que passou em nome dela a praticar golpes financeiros – Relação de consumo, hipótese de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC - Dano moral caracterizado decorrente do serviço falho prestado, cujo prejuízo é presumido – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que atende aos princípios da razoabilidade e*

proporcionalidade, e observa as peculiaridades do caso – Precedentes desta Câmara de Direito Privado – Sentença parcialmente reformada - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1104662-52.2024.8.26.0100; **Rel. (a): Ana Luiza Villa Nova**; Órgão Julgador: **25ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025) – grifado e destacado.

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – PARCIAL PROCEDÊNCIA – Desativação de conta do instagram, invadida por fraudadores, já restabelecida – Falha da prestação de serviços – Conta de uso comercial – Dano moral caracterizado – Cabimento – Arbitramento em R\$ 5.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade – Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004192-13.2024.8.26.0100; **Rel. (a): Almeida Sampaio**; Órgão Julgador: **25ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/10/2024; Data de Registro: 05/10/2024) – grifado e destacado.

Sobre referido valor, deve incidir correção monetária pela Tabela Prática de Atualização dos Débitos Judiciais do E. TJSP e juros de mora de 1% desde o arbitramento, observando-se a modificação a partir da incidência da taxa SELIC, conforme segue.

Em relação aos *consectários legais* – **matéria de ordem pública, inclusive cognoscível de ofício** – deve ser observada à incidência da taxa SELIC.

Em tal ponto, destaca-se que a sentença foi proferida em 05/08/2024 – **na** – vigência da **Lei n.º 14.905, de 28/06/2024** (Altera a Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002, isto é, o Código Civil, para dispor sobre atualização monetária e juros).

Vale dizer, **a partir da vigência** da Lei supramencionada, deve ser aplicado o disposto no artigo 406, § 1º do CC, frise-se, matéria de ordem pública:

*Art. 406. Quando não forem convencioneados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.*

***§ 1º. A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o Parágrafo único do art. 389 deste Código.***

Assim, em relação à correção monetária e os juros de mora, **deve ser considerado** que, a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024, nos termos do artigo 5º, I e II, de referida (a partir de 01/07/2024), passou a incidir, em substituição à aplicação separada dos juros e da atualização monetária, a taxa Selic, com apuração em conformidade com o art. 406, §1º, do CC.

Ainda em tal ponto, em julgado tratando da taxa Selic e na qual já se acenava a alteração legislativa aqui mencionada, a Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, em v. Acórdão da lavra do insigne Min. Rel. para referido, Raul Araújo, traz, dentre outras, que **“é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora”** (REsp 1795982, de 23/10/2024).

A respeito, a jurisprudência deste E. TJSP: (Apelação Cível 1001313-09.2024.8.26.0011; **Relator (a): Silvia Rocha**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024); (Apelação Cível 1000578-24.2024.8.26.0189; **Relator (a): Adilson de Araujo**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024); (Apelação Cível 1001895-51.2022.8.26.0634; **Relator (a): Antonio Rigolin**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Tremembé - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024); (Apelação Cível 1017619-12.2021.8.26.0576; **Relator (a): Fabio Tabosa**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

No remanescente, a sentença fica mantida, nos termos em que proferida, mais pelo aqui expendido.

Dessa forma, reforma-se parcialmente a sentença, para reduzir o valor condenatório a título de danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observando-se que em relação à correção monetária e os juros de mora, **deve ser considerado** que, a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024, nos termos do artigo 5º, I e II, de referida (a partir de 01/07/2024), passou a incidir, em substituição à aplicação separada dos juros e da atualização monetária, a taxa Selic, com apuração em conformidade com o art. 406, §1º, do CC; bem como para que os honorários advocatícios de sucumbência em favor do advogado da parte autora passem a ser fixados por apreciação equitativa em R\$ 1.000,00 (um mil reais), tudo nos termos supramencionais, para que não haja aviltamento do trabalho realizado por referido.

Ante ao exposto e por meu voto, **dou provimento parcial à apelação, com observação.**

**JOÃO ANTUNES**  
**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO