



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000339268**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1155210-81.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NICOLAS JONATHAN SANTOS CERQUEIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), WALTER EXNER E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

**PEDRO BACCARAT**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1155210-81.2024

APELANTE: Nicolas Jonathan Santos Cerqueira

APELADO: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

COMARCA: São Paulo – Foro Central Cível – 23ª Vara Cível

Ação cominatória com pedido de indenização por dano moral. Perfil em rede social hackeado e utilizado na prática de fraudes. Falha da Ré no procedimento para bloqueio e recuperação da conta comprometida. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da fixação e juros de mora contados do evento danoso. Recurso provido.

VOTO n.º 50.816

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação cominatória decorrente de invasão de perfil do Facebook, cumulada com pedido de indenização por dano moral. O magistrado, Doutor Marcos Duque Gadelho Júnior, reconheceu a falha na prestação de serviços e condenou o Réu a restabelecer o acesso à conta definitivamente. Negou a ocorrência do dano moral. Considerou recíproca a sucumbência.

Apela o Autor insistindo na configuração do dano moral.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Deduziu o Autor pretensão de compelir o Facebook a recuperar sua conta, após ter seu perfil invadido por *hackers*, que utilizaram o perfil para a prática de atos ilícitos, ocasionando seu banimento da rede social. Pede indenização por dano moral.

O dano moral está configurado.

A imagem do Autor foi utilizada em postagens vinculadas a anúncios fraudulentos.

O Facebook discorreu longamente sobre as ferramentas colocadas à disposição do usuário, para tornar o uso da plataforma mais seguro, sem, entretanto, esclarecer quais as providências recomendadas o Autor teria deixado de observar. Em síntese, não descreveu o comportamento que teria facilitado a invasão da conta, quadro que não eximia o Facebook de sua reponsabilidade.

Incidem no caso as normas de proteção ao consumidor, já que existe vulnerabilidade técnica, financeira e jurídica em relação à fornecedora, que tem

elevado porte econômico e conhecimento específico sobre o funcionamento de seu sistema. Nesse quadro, é objetiva a responsabilidade do Facebook, que explora atividade econômica sujeita a fraudes de todo tipo.

Além disso, incide a teoria do risco da atividade, positivada no art. 927, parágrafo único, do Código Civil: *“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*.

A mácula à honra do Autor configura o dano moral. A indenização deve corresponder ao dano efetivo e arbitrada em patamar que se preste a reparar o sentimento de injustiça experimentado pela vítima, sem tornar-se fonte de ganho extraordinário, assim, considerando o que deixaria o ofendido em situação melhor que experimentava antes da ofensa, desvirtuando-se de seu caráter reparador para configurar enriquecimento sem causa. Observados estes parâmetros, a indenização deve ser fixada em R\$ 10.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora contados do evento danoso.

Neste sentido: *“APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de indenização por falha na*

*prestação de serviço c.c. obrigação de fazer. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo "Facebook". Sentença de procedência. Resignação da ré. DANOS MORAIS CONFIGURADOS E INCONTROVERSOS. Utilização do perfil da autora para a prática de golpes. Demora injustificada para recuperação da conta. Manutenção da indenização por danos morais. Demanda de massa. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Recurso improvido.” (Apelação nº 1133816-18.2024.8.26.0100, Rel. Des. Lidia Conceição, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024).*

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que teve sua rede social mantida no Instagram invadida, com a realização de anúncios falsos. Sentença de parcial procedência para o fim de determinar o restabelecimento do perfil, contudo afastado o pleito indenizatório. Apelo da autora. Falha na prestação de serviços que restou incontroversa, inexistindo recurso da ré neste tocante. Dever de prestação de serviços seguros e eficientes. Responsabilidade objetiva configurada. Danos morais caracterizados. Perfil utilizado pela autora para fins profissionais como consultora empresarial e instrutora de cursos profissionalizantes. Anúncios de oportunidade de*

*investimentos por terceiros, que afetou a reputação da autora perante seguidores e clientes. Ausência de solução rápida e eficaz por parte da ré. Indenização fixada em R\$10.000,00 que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes. Ônus sucumbenciais carreados exclusivamente à ré, tendo em vista o acolhimento do pleito indenizatório. Recurso parcialmente provido.” (Apelação nº 1132228-73.2024.8.26.0100, Rel. Des. Milton Carvalho, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 29/11/2024).*

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para condenar a Ré a pagar indenização por dano moral, nos termos da fundamentação, imputando-se exclusivamente à Ré as verbas de sucumbência com honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Pedro Baccarat

Relator