



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346753

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002121-42.2024.8.26.0228, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada CAMILA BEHENCK DA ROSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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 MARY GRÜN.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.482.

Apelação nº 1002121-42.2024.8.26.0228.

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível - 3ª Vara Cível.

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Limitada.

Apelado: Adriana Cristina Santos Silva.

Juiz (a): Camila Behenck da Rosa.

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de Serviços – Administração de rede social – Ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de dano moral – Invasão da conta da autora na rede social “Instagram” por criminosos que passaram 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 – Responsabilização da ré que não decorre da publicação irregular de conteúdo (promovida por terceiros), mas do não atendimento célere ao pedido administrativo da usuária do serviço, em patente desrespeito ao consumidor – Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) contudo, que deve ser mantida, considerando as peculiaridades do caso, e que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e evita enriquecimento indevido – Precedentes deste E. TJSP - Sentença mantida – Recurso da ré desprovido.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 119/121, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer com pedido de reparação de dano moral movida por **Adriana Cristina Santos Silva** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Limitada** (demanda fundada em prestação de serviços – administração de rede social) para “*confirmando os efeitos da tutela deferida, condenar o réu ao pagamento do montante de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo*”. Em virtude do princípio da sucumbência, impôs à ré o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Em suas razões recursais, diz a ré que não cabe condenação por dano moral, pois, nos termos do artigo 19 do “Marco Civil da Internet” (Lei nº 12.965/14) somente podem os provedores ser responsabilizados civilmente por conteúdos publicados por terceiros em caso de descumprimento de ordem judicial. E, na hipótese, ao ser determinada a medida pelo Juízo *a quo*, adotou as providências necessárias, ausente assim postura inadequada de seus prepostos.

Alega que informa a todos seus usuários as providências necessárias para se manter as contas seguras, evitando-se situações como a narrada nos autos (invasão por terceiros desconhecidos, que praticaram golpes em nome da consumidora, valendo-se de seus contatos) e que a responsabilidade pelo ocorrido é da demandante.

Assevera que a autora apelada não comprovado efetivo dano de ordem moral, abalo de sua autoestima, sofrimento ou situação vexatória pública, e, uma vez ausente violação de sua honra subjetiva, não há dano a ser indenizado. Colaciona julgados sobre o tema. Pede o provimento do recurso, com a improcedência da ação, ou, alternativamente, pede a redução do “quantum” indenizatório (fls. 124/136).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 137/138) regularmente processado e respondido (contrarrazões a fls. 139/150) subiram os autos.

É o relatório.

O recurso comporta juízo de admissibilidade positivo, eis que presentes os requisitos legais.

O apelo não merece provimento.

Narra a petição inicial que a autora possui uma conta pessoal na rede social Instagram (gerida pela ré) perfil @milabehenck, vinculada ao e-mail camilabehenck@hotmail.com, que foi invadida/hackeada por terceiros criminosos, que passaram a praticar golpes financeiros, utilizando-se de seus contatos/seguidores (“golpe do

investimento do PIX”). A autora perdeu o acesso à sua conta devido a alterações feitas pelos invasores nos dados de login, incluindo e-mail, telefone e senha. Os criminosos publicaram conteúdos fraudulentos e enviaram mensagens aos seguidores, inclusive chegou a ameaçar uma de suas seguidoras (“print” copiado a fl. 05).

Ao perceber a invasão, alega que tentou recuperar o acesso à sua conta utilizando todos os meios disponibilizados pela Facebook, mas não obteve sucesso. A autora também fez denúncias e entrou em contato com a plataforma através de e-mails e reclamações, mas não recebeu suporte adequado. Menciona que a gestora da rede não oferece atendimento humanizado, apenas automatizado, e não forneceu uma solução para o problema, deixando a autora sem acesso à sua conta.

Durante esse período, os hackers continuaram a explorar a conta da autora, usando suas informações pessoais e imagem para aplicar fraudes e ameaçar familiares, solicitando grandes quantias financeiras. Diante da inércia da empresa ré, a autora propôs a presente ação, visando à devolução do acesso à sua conta e à reparação pelos danos causados, incluindo os prejuízos à sua imagem e o risco de novos golpes (fls. 01/19).

Deferido o pedido de antecipação de tutela, para “para determinar à parte ré que bloqueie o acesso dos invasores à conta da autora junto à conta indicada, ofertando link para recuperação em acesso de sua conta, sob pena de multa diária” (fl. 30).

Contestação a fls. 72/87. Réplica a fls. 91/108. As partes requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 113/115 e 117/118).

Sobreveio a r. sentença que julgou procedente a ação, para determinar ao réu que providencie a recuperação do acesso da autora ao perfil na plataforma, além de condenar ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) objeto do apelo em exame.

De pronto, observo que a relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código

de Defesa do Consumidor, de acordo com os quais: “Art. 2º.: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” e “Art. 3º.: Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”. Assim, patente a configuração da relação de consumo e aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor “in casu” (Lei nº 8.078/90).

No caso em exame, a autora utiliza os serviços da ré e com ela mantém contas hospedadas no serviço Instagram. Ao constatar a existência de terceiros fraudadores utilizando seu nome e imagem em perfil falso, comunicou tal fato à ré apelante, portanto, deveria ela prontamente ter adotado medidas de segurança e obstado a prática irregular e não o fez.

Não se olvida que dispõe o artigo 19, da Lei nº 2.965/14 (Marco Civil da Internet) que “com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário”.

Contudo, a responsabilidade da apelante não decorre da publicação de conteúdo irregular, realizado por terceiros fraudadores não identificados, mas sim por sua postura de não atender de forma adequada e célere a situação, mesmo após comunicação da existência do “perfil falso”, que permaneceu ativo até a propositura da presente ação e deferimento da tutela de urgência (fl. 30).

Relevante também observar que as afirmações da demandante, acompanhadas da documentação trazida aos autos, se revelam verossímeis, demonstrando ter buscado a solução administrativa para a questão, sem sucesso. A demandante, ainda, buscou todos os sistemas disponibilizados pela ré, que são automatizados, sem sequer conseguir falar com um atendente

humano/não robotizado, o que diante da não solução célere revela descaso com o consumidor.

Não se controverte, ademais, sobre o fato de ter a autora efetivamente sido vítima de terceiros, que de forma fraudulenta utilizaram seu nome e conteúdo na tentativa de obter vantagem econômica indevida, gerando conteúdo que foi direcionado para contatos da apelada. Os valores provenientes do perfil falso foram direcionados para contas dos estelionatários.

Incontrovertida a prática de perfil falso, admitida pela apelante, que é expressamente vedada pela própria ré em seu regulamento interno (“Padrões da Comunidade”) que inclusive possui mecanismo próprio para denúncia de casos de tal espécie. Logo, inadequada a inércia da apelante em tomar atitudes quando notificada acerca do fato.

Não se olvida, ainda, que todas as obrigações e relações contratuais devem ser sempre regidas pelo princípio da boa-fé (artigo 422, do Código Civil). Nada obstante a ré ofereça serviços de internet como atividade primária, possui também deveres secundários e anexos à atividade principal, como os deveres de informação, suporte e segurança.

Nesse sentido, é possível dizer que o objeto da relação firmada entre as partes não se resume a disponibilizar ao consumidor serviços digitais de internet e de oferta de produtos de consumo e outros aplicativos de serviços, mas também assegurar a veracidade dos perfis criados e garantir o uso seguro das ferramentas, impedindo atividades fraudulentas executadas por hackers, que se apropriam indevidamente de contas de usuários, a fim de garantir a boa prestação dos serviços.

O Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu artigo 14, a responsabilidade objetiva do fornecedor para reparar danos causados ao consumidor por defeitos na prestação dos serviços, e estabelece o que são serviços defeituosos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação

dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

O §3º deste mesmo dispositivo legal, por sua vez, estabelece as hipóteses de excludente da responsabilidade: “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Certo é que a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar que a fraude não decorreu de falha no seu sistema de segurança, uma vez que se limitou a tecer considerações genéricas acerca de oferecimento de serviço seguro no Instagram e Facebook, sem apontar conduta concreta da autora que possa ter dado causa à fraude praticada nem tampouco apresentar qualquer prova a respeito, ou seja, sua defesa ficou no campo teórico e generalizado acerca da alegada segurança de seu sistema.

A culpa exclusiva de terceiro, que poderia ensejar a exclusão da responsabilidade da ré, é aquela proveniente de fortuito externo, ou seja, que não possui relação de causalidade com a atividade do fornecedor, o que não se verifica no presente caso, uma vez que o defeito dos serviços está relacionado com sua atividade empresarial.

De fato, não ocorrendo qualquer das hipóteses de exclusão de responsabilidade, previstas no artigo 14, § 3º, Código de Defesa do Consumidor, permanece o fornecedor responsável pelos danos causados em razão dos serviços defeituosos.

Neste contexto, de rigor o reconhecimento na falha da prestação dos serviços oferecidos, considerando que é dever da ré zelar pela segurança do sistema, de forma a evitar situações fraudulentas, prejudiciais e constrangedoras, como as suportadas pela autora, e adotar as medidas acautelatórias assim que constatado ou notificada irregularidade no sistema.

Ademais, além da falha na prestação de serviço quanto à garantia de segurança aos usuários, a ré deixou de adotar medidas céleres para cessar a conduta fraudulenta de terceiros e evitar a publicação de conteúdo em nome da demandante, de forma inadequada e, ainda, para restabelecer o acesso da conta, medida que apenas foi efetivada após a ordem judicial.

Dessa forma, uma vez reconhecida a responsabilidade objetiva da ré, diante da falha na prestação do serviço, não há dúvida quanto ao dever de indenizar por dano moral, que decorre do próprio fato, cujo prejuízo é presumido, portanto, uma vez comprovado o fato (evento danoso) por culpa exclusiva do fornecedor do serviço, surge o dever de indenizar. O dano ocorre “in re ipsa”, de modo que a lesão extrapatrimonial em hipóteses como a ora examinada, prescinde de comprovação, decorre do próprio ato fraudulento praticado.

Relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico da autora e a condição econômica da ré, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

Assim, diante das peculiaridades do caso concreto, considerando que a autora teve seu nome e conteúdo profissional utilizado por fraudadores, com sua imagem vinculada de forma indevida, e repercussões comprovadas, considero que o valor arbitrado na sentença de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) deve ser mantido, pois atende a finalidade da condenação desta natureza, suficiente para

ressarcir a vítima e desencorajar a atitude negligente da empresa ré.

Tal valor deve ser acrescido de correção monetária (índices da Tabela Prática do TJSP) a contar do arbitramento (publicação desta decisão), bem como de juros de mora nos moldes indicados em primeira instância.

Em casos semelhantes, nesta esteira já se pronunciou este E. Tribunal de Justiça Bandeirante. Confira-se:

“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.” (TJSP; Apelação Cível 1155210-81.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Baccarat; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025)

Este julgado menciona os seguintes precedentes em igual 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. pleito Ônus sucumbenciais carreados exclusivamente à ré, tendo em vista o acolhimento do 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).

Ainda:

“EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. A autora teve suas contas nas redes sociais Instagram e Facebook invadidas por hackers, que utilizaram seu nome e imagem para aplicar golpes financeiros em seus seguidores. A autora buscou a condenação do réu para restabelecer o acesso às suas contas e indenização por dano moral. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste no cabimento de indenização por dano moral devido à falha na prestação de serviços pela empresa ré, que não garantiu a segurança das contas da autora, e a majoração da verba honorária sucumbencial. III. Razões de Decidir 3. Ficou comprovado que a invasão das contas da autora afetou sua privacidade e tranquilidade, configurando dano moral. 4. A falha na prestação de serviços foi evidenciada pela incapacidade do réu em garantir a segurança das contas, não havendo excludente de responsabilidade. 5. Não é caso de majoração da verba honorária, uma vez que o valor da condenação não é irrisório para fins de remunerar condignamente o patrono da autora. IV. Dispositivo e Tese 6. Recurso parcialmente provido para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral de R\$10.000,00, além das custas processuais e honorários advocatícios. Tese de julgamento: 1. A falha na segurança das plataformas de redes sociais configura responsabilidade objetiva da empresa. 2. O dano moral é caracterizado

pela violação da privacidade e tranquilidade da autora. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 373, inc. II. Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII. Código Civil, art. 944. Jurisprudência Citada: TJSP, Apel. n. 1007806-61.2023.8.26.0132, Rel. Des. Ana Lúcia Romanhole Martucci, j. 20.08.2024. TJSP, Apel. n. 1005820-52.2023.8.26.0268, Rel. Des. Rogério Murillo Pereira Cimino, j. 19.08.2024.”. (TJSP; Apelação Cível 1091467-97.2024.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025).

Por fim, correta a condenação da ré ao pagamento dos honorários advocatícios decorrente da sucumbência, uma vez reconhecido que ela deu causa ao ajuizamento da ação. Ou seja, acolhidos tanto o pedido de obrigação de fazer quanto o pedido de indenização por dano moral, responde a ré integralmente pela sucumbência, em razão do princípio da causalidade. Majoro, em razão da sucumbência nesta fase recursal, os honorários advocatícios em 5%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, o que resulta no total de 15% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora