



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000357242

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1124300-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HUMBERTO SOARES VALENTIM, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

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 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, 10 de abril de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.608

Apelação nº 1124300-71.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível

Apelante: Emanuelle Benício Soares (JG)

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: Ana Carolina Gusmão de Souza Costa

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 do autor na rede social “Facebook” por criminoso que passou em nome dele 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 C. Câmara de Direito Privado – Sentença parcialmente reformada - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 119/122, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral, para determinar ao réu o restabelecimento do acesso à conta do autor (<https://www.facebook.com/humbertosoares>) confirmando a tutela de urgência concedida a fls. 55/56. Em razão da sucumbência recíproca, foram as custas e despesas processuais rateadas entre as partes, arbitrados os honorários advocatícios em 10% do valor da causa, na proporção de 50% para cada patrono.

Em suas razões recursais, o autor argumenta que deve ser indenizado pelo dano moral sofrido em razão da falha na prestação de serviços de internet do réu, que permitiu que sua

conta fosse hackeada e utilizada por criminoso para aplicação de golpe, e embora tenha sido solicitada extrajudicialmente ao réu solução, ante o seu dever de segurança, nada se dispôs a fazer. Diz, ainda, que a indenização é devida, a fim de ressarcir pela lesão de cunho íntimo e para desestimular o infrator para que fatos semelhantes não mais se repitam. Por fim, requer o provimento do recurso, para que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, e condenação ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência, fixados em R\$ 2.000,00. (fls. 129/142).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 148/156).

É o relatório.

Narra a petição inicial que o autor teve sua conta (<https://www.facebook.com/humbertosoares>) na plataforma invadida por cibercriminosos para aplicação de golpes, sem que tenha contribuído para tal incidente. Conta que, desde a invasão, o autor tem tentado, sem sucesso, recuperar o acesso à sua conta junto ao réu, uma vez que este tipo de golpe frequentemente resulta na alteração do endereço do perfil e dos canais de recuperação, tornando a recuperação administrativa quase impossível, considerando que, devido às denúncias de golpes, a conta é bloqueada pelo réu, sem que haja um canal efetivo de comunicação para resolver a questão rapidamente.

Afirma que a falha na prestação dos

serviços do réu permitiu a ocorrência dos crimes, tornando a recuperação administrativa da conta inviável. Embora golpes cibernéticos sejam comuns, é obrigação da parte ré adotar medidas eficazes para evitá-los ou, no mínimo, atuar com agilidade na resolução dos prejuízos quando ocorrem, o que não se deu no presente caso. Diante da inércia do réu, o autor propôs a presente ação (fls. 01/16).

Deferido o pedido de antecipação de tutela, foi determinado ao réu que *“preserve e proceda imediatamente ao bloqueio da conta e, no prazo de 10 dias, providencie o necessário para recupera-la conforme e-mail seguro indicado (fl. 52), sob pena de bloqueio de R\$10.000,00, limitada, por ora, a 30 dias.”* (fls. 55/56).

Sobreveio a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação, para determinar ao réu que providencie a recuperação do acesso do autor ao perfil na sua plataforma, rejeitado o pedido indenizatório.

Sintetizados os fatos que envolvem a causa, passo à análise das razões recursais, que se restringem ao dano moral.

No caso, a falha na prestação dos serviços, decorrente de deficiência em seus sistemas ou na execução dos serviços oferecidos pelo réu, permitiram que a conta da autora mantida junto à rede social “Facebook” fosse invadida por criminoso e que este último, em nome do usuário, praticasse toda a sorte de golpes virtuais contra os

amigos e seguidores do ora apelante, ato este que gerou abalo emocional, sobretudo se considerado que o autor apenas recuperou o acesso à sua conta pessoal após determinação judicial.

Nesse sentido, 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 o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar hipótese excludente de responsabilidade, e se limitou a tecer considerações genéricas acerca de oferecimento de serviço seguro, sem apontar concretamente a conduta do autor que possa ter dado causa à invasão e apoderamento do perfil do usuário, ou seja, sua defesa ficou no campo teórico e generalizado acerca da alegada segurança de seu sistema.

Quanto ao tema, vale esclarecer que a culpa exclusiva de terceiro, que poderia ensejar a exclusão de responsabilidade pretendida pelo réu, 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 comercial.

Assim, respeitado o entendimento manifestado em primeiro grau, tenho que os atos extrapolaram o mero aborrecimento decorrente de simples ilícito contratual, na consideração de que o autor teve seu perfil hackeado, com aplicação de golpe em seu nome, somente recuperando o referido acesso após determinação judicial.

Pondera-se, ainda, que a existência do dano moral não decorre apenas da natureza dos fatos, ou seja, da suspensão indevida da conta do apelante, mas também do descaso sistemático do ora apelado em fornecer as informações adequadas para a

solução do caso, exigindo que o usuário recorra ao Judiciário para obter o amparo buscado. Deve ser considerado, ademais, que, como visto, permaneceu a autora sem acesso ao seu perfil, mas ciente do golpe que estava sendo aplicado em sua rede de contatos por criminosos em seu nome.

Não se verifica dos autos, outrossim, qualquer indicação de conduta negligente do autor que pudesse permitir ou facilitar o acesso de terceiros a sua conta pessoal, de modo que não há de se falar em culpa exclusiva do usuário da conta, como forma excludente da responsabilidade civil do réu, portanto, a reparação é devida.

Logo, 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, e reconhecida na r. sentença a falha da prestação dos serviços oferecidos, considerando que é dever do apelado zelar pela segurança do sistema, de forma a evitar situações fraudulentas, prejudiciais e constrangedoras, como as suportadas pelo ora apelante, e que embora o réu ofereça mecanismos de segurança aos seus usuários, as medidas adotadas pela empresa foram insuficientes para evitar, ao que tudo indica, a ação de hackers, surge o dever de indenizar.

Vale mencionar, por fim, que a empresa ré é fornecedora de serviços de internet e detém os meios probatórios para o devido esclarecimento dos fatos, e, também, para a resolução de eventuais controvérsias com os perfis que administra. Logo, tenho que não comporta acolhida a alegação de responsabilidade do usuário da conta em adotar medidas corretas para permanecer com o perfil ativo, sendo a responsabilidade da fornecedora prestar esclarecimento exatos e diretos sobre o serviço prestado, o que não ocorreu.

Não se concebe que o demandante tenha optado por ajuizar a ação mesmo se deparando com atendimento eficaz e voltado à efetiva solução do problema, ou seja, não se concebe, inclusive à míngua de prova, que o demandado tenha efetivamente disponibilizado as orientações e os meios de cessar a fraude que estava trazendo prejuízos ao apelante e que mesmo assim preferiu ele seguir o caminho mais longo e custoso de propor a presente ação. O que se espera é que o réu, responsável pela rede de dados e detentor de todas as informações pertinentes, o que inclui a ativação e suspensão de contas, além da segurança do perfil de seus usuários, oriente devidamente seus usuários quanto aos passos para obter a reativação da conta fraudada, porém, não o fez, o que deu causa à propositura da presente ação.

Dessa forma, uma vez caracterizada a responsabilidade objetiva do réu, diante da falha na prestação do serviço, pois o recorrente foi impedido de se utilizar de seu perfil, não há dúvida quanto ao dever de indenizar por dano moral, que decorre do próprio fato e é presumido. O dano ocorre “*in re ipsa*”, de modo que a lesão

extrapatrimonial em hipóteses como a ora examinada, prescinde de comprovação, decorrendo 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 do autor e a condição econômica do réu, 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.

Diante das peculiaridades do caso concreto, considerando que o autor teve sua conta invadida por criminosos que aplicaram golpe contra sua rede de contato (familiares e amigos) considero que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é adequado para ressarcir a vítima e desencorajar a conduta negligente da empresa ré.

Assim, a r. sentença comporta reforma, para condenar o réu ao pagamento de indenização pelo abalo moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal de Justiça, desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, observado que, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deverá

incidir pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros moratórios deverão ser calculados com base na Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária IPCA, por se tratar de responsabilidade de cunho contratual.

Nesse sentido, julgados recentes desta Câmara Julgadora, “in verbis”:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais c/c obrigação de fazer. Sentença de procedência. Irresignação do corréu Facebook. Descabimento. Conta no Facebook desativada. Ausência, todavia, de especificação da ré acerca da suposta violação dos Termos de Uso, bem como esclarecimentos necessários acerca da conduta adotada, sem fornecimento de meios adequados e suficientes para restabelecimento dos serviços. Dano moral caracterizado. Sentença mantida. Recurso não provido”. (TJSP – Apelação nº 1028180-50.2022.8.26.0224 – Rel. Des. Rodolfo César Milano – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 19.09.2024).

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indisponibilidade temporária de conta em redes sociais – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a apelante tenha o lido direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses – DANOS MORAIS – Configuração – Evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta da apelada, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros – “QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Arbitramento de acordo com as circunstâncias do caso – ASTREINTES – Cabimento – Arbitramento da multa de maneira condizente - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Majoração – Cabimento – Negado provimento”. (TJSP – Apelação nº 1012884-40.2023.8.26.0066 – Rel. Des. Hugo Crepaldi -25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.08.2024).

“Apelação Cível – Prestação de Serviços

– *Administração de Rede Social (Facebook e Instagram) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais – Bloqueio injustificado da conta – Sentença de parcial procedência afastando os danos materiais por não comprovados - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada – Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços – Desativação da conta por suposta violação aos termos de uso do serviço – Descabimento – Não comprovação da justa causa para o ato perpetrado pelo provedor – Exclusão imotivada - Obrigação de fazer – Determinação de reativação da conta utilizada pela usuária – Perfil utilizado para atividades econômicas - Danos morais configurados – Quantum bem arbitrado na origem – Valor indenizatório, ademais, que está de acordo com o padrão adotado por esta C. Câmara, em casos análogos – Sentença mantida - Recurso desprovido”.* (TJSP – Apelação nº 1013159-18.2022.8.26.0100 – Rel. Des. João Antunes – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 03.07.2024).

Em decorrência da reforma parcial da sentença e diante da sucumbência integral, o réu deve arcar com a integralidade das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados estes em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, incisos I a IV, e §11, do CPC.

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora