



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000358852

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1029269-30.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BEATRIZ GOMES TELES TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 10 de abril de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.116

Apelação Cível nº 1029269-30.2023.8.26.0562

Foro de Santos / 12ª Vara Cível

Juiz(a): Rodrigo Garcia Martinez

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Beatriz Gomes Teles Teixeira

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (COMPARTILHAMENTO DE DADOS DIGITAIS E PESSOAIS POR MEIO DE PLATAFORMA DIGITAL “INSTAGRAM”). AÇÃO COMINATÓRIA C.C. PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. LIBERAÇÃO DA CONTA DE USUÁRIO QUE É QUESTÃO INCONTROVERSA.

CONTROVÉRSIA QUE RESIDE NOS DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA NESSE PONTO. Não resta dúvida de que a impossibilidade de comunicação com a ré diante de uma fraude digital e a violação de dados pessoais causou dano moral à autora. A falta de controle da dados e informações pessoais e a omissão da ré em manter canais de comunicação e atendimento, a fim de prestar o mínimo de esclarecimentos, ferem o direito à honra, ao nome e à intimidade do usuário do serviço.

REDUÇÃO DA QUANTIA ESTIMADA PELO DOUTO JUÍZO. RECURSO DO RÉU. Ao compulsar os autos, vislumbra-se que a autora teve seus dados forjados e o réu não garante um serviço de comunicação com os usuários. Em contrapartida, inexistem provas de consequência extraordinárias sofridas pela autora ou desvio de tempo do consumidor, o que respalda o arbitramento de danos morais em patamar reduzido. A quantia estimada aos danos morais comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante estabelecido dentro de um critério de prudência e razoabilidade.

Apelação parcialmente provida.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 216/222), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por BEATRIZ GOMES TELES TEIXEIRA a ação cominatória cumulada com pedido indenizatório que move contra o FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A ação versa sobre o serviço de compartilhamento de dados digitais prestado pela ré por meio de rede social gerenciada por aplicativo denominado “instagram”.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Narra a autora que o serviço prestado pela ré é falho, eis que teve a conta de usuária <https://www.instagram.com/bea.gomes98> “hackeada” e, após inúmeras tentativas, não consegue qualquer contato com a ré. Tampouco consegue reaver o controle da conta de usuário. Pretende seja imposta à ré a obrigação de liberar o acesso da autora à conta. Pede, ainda, a condenação da ré ao pagamento de danos morais estimados em R\$ 10.000,00.

Em sua contestação, o réu defende a segurança do serviço fornecido pelo “Instagram”. Entende que não possui responsabilidade pela invasão na conta da usuária. Cita que possui ferramentas para o resgate de contas invadidas. Ressalta a regularidade do serviço prestado. Argumenta que os fatos ocorreram por culpa de terceiro. Imputa à autora a responsabilidade pelo uso da senha de acesso à conta do usuário. Nega a prática de ato ilícito. Refuta os danos morais.

Ao proferir a sentença, o nobre magistrado *a quo* registrou a legitimidade do réu para integrar o processo. Em seguida, aplicou as normas do Código de Defesa do Consumidor. Reconheceu a responsabilidade da ré pela falha do serviço. Definiu que “(...) *se a conduta fora cometida por terceiros, então a ré deveria ter bloqueado as referidas contas, sem prejudicar desnecessariamente ao autor, disponibilizando-lhe novamente a sua conta, em condições de segurança contra terceiros, no mais curto intervalo de tempo possível. Mas isto também não ocorreu*”. Impôs a ré a obrigação de reativar a conta, sob pena de incidência de multa cominatória. Salientou a possibilidade de conversão da obrigação de fazer em indenização por perdas e danos. Acolheu a pretensão indenizatória por danos morais.

Assim, julgou “(...) *PROCEDENTE os pedidos formulados para condenar o réu: a) a que reestabeleça definitivamente o acesso da autora à sua contas no Instagram; b) se não cumprida esta obrigação, subsidiariamente, ao pagamento por um valor a ser apurado em fase de liquidação de sentença decorrente da conversão em perdas e danos da obrigação de fazer que se tornou impossível por culpa da requerida, devidamente corrigida pela T.P.T.J., a partir desta sentença, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, também a partir da presente decisão; c) ao pagamento, a título de compensação por danos morais, a quantia de R\$ 10.000,00, devidamente corrigida pela T.P.T.J., a partir desta sentença, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da desativação unilateral da conta, extinguindo o processo nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condene o réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 15% sobre o valor da condenação*”.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Inconformada, a ré apela (fls. 225 e seguintes). Defende a segurança do serviço prestado pelo réu. Repisa que não possui responsabilidade pela invasão da conta da autora. Diz que o serviço prestado não é falho. Insurge-se contra a parte da sentença que acolheu a pretensão indenizatória por danos morais. Refuta os danos morais. Pede a afastamento dos danos morais e, alternativamente, a redução do valor a ele estimado.

Contrarrazões da autora (fls. 153/156).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. Decide-se.

A pretensão cominatória de liberação da conta de usuário do “instagram” tornou-se tema imutável, por força da eficácia preclusiva da coisa julgada material, à míngua de manifestação de inconformismo por parte da ré. A controvérsia reside nos danos morais.

Dos danos morais

Cumprе esclarecer que a relação estabelecida entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. O réu é prestador de serviços de compartilhamento de dados digitais, e a autora é consumidora desses serviços. O ato ilícito ora tratado é a falha de serviço prestado pela ré diante do “hackeamento” da conta de usuário do “Instagram”.

O réu apresentou defesa lastreada na abrangente tese de culpa exclusiva da autora e na regularidade do serviço e garantia da segurança dos dados digitais da autora. Olvidou-se, todavia, de seu ônus de comprovar que viabilizou os consumidores meios eficientes e transparentes para que haja o mínimo de informações e auxílio a respeito do problema enfrentado pela Autora, notoriamente diante de fraude perpetrada por terceiros inescrupulosos.

O que se vê, na prática, é que a usuária fica desamparada



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

frente à violação de seus dados pessoais.

Nessa toada, o réu desatendeu a distribuição do ônus probatório no processo.

Nada exclui o réu de sua responsabilidade pelos fatos, pois, mesmo diante de ação de terceiros, ele deveria cercar-se de maiores cautelas, adotando procedimentos rigorosos no momento da solução do problema.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante das reiteradas práticas existentes.

A ré é pessoa fortalecida dentro do conglomerado econômico mundial. Outrossim, é inegável que o réu auferir lucros e gerencia um sensível banco de dados digitais. Possui, por isso, responsabilidade ao controlar a plataforma digital. Deve proteger os dados dos seus usuários e, ainda, garantir a transparência em suas comunicações com eles.

Para aumentar seus lucros, a ré prefere autorizar e incentivar a abertura de contas de usuários, facilitando o fornecimento de informações necessárias para formar seu banco de dados digitais. Para reduzir suas despesas, a ré prefere não disponibilizar um serviço de atendimento ao consumidor. Nesse cenário com tantos bônus, não seria sequer justo que se eximisse das consequências produzidas pela exploração da atividade econômica. A teoria do risco da atividade norteia a solução em desfavor do réu.

O fato é que os dados digitais e pessoais da autora foram facilmente forjados. E não resta dúvida de que a falta de controle de seus dados sensíveis pela usuária fere o direito à honra, ao nome e à intimidade do usuário do serviço. A autora experimentou sofrimento, preocupação, estresse e indignação.

Sendo assim, o réu responde pela reparação dos danos sofridos em consequência da falha de comunicação com seus usuários. O abalo moral decorre do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança, falta de transparência e falta de comunicação esperada pelo consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Quantificação dos danos morais

O valor da reparação, porém, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.

Ao compulsar os autos, vislumbra-se que a autora teve seus dados forjados e o réu não garante um serviço de comunicação com os usuários. A autora sofreu consequências extraordinárias, eis que terceiros invasores utilizaram a conta da autora para tentar dar golpes nos contatos dela. A autora teve tempo perdido ao tentar solucionar a questão sem êxito.

A quantia estimada pelo douto juízo comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante foi estabelecido dentro de um critério de prudência e razoabilidade.

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para reduzir o valor estimado aos danos morais ao patamar de R\$ 5.000,00. Tendo em vista o provimento parcial do apelo, não serão majorados os honorários advocatícios em grau recursal.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.