



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000360764

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1162242-74.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LOUISE SEBBA DA SILVA SERRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1162242-74.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Louise Sebba da Silva Serra

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Diana Cristina Silva Spessotto

VOTO Nº 11352/2025 (EMG)

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais – Invasão de perfil pessoal por hackers – Sentença de parcial procedência limitada ao restabelecimento do acesso à conta – Apelo da autora – Conjunto probatório demonstra a vinculação de sua imagem-retrato a supostas oportunidades de investimento via publicação no story – Réu que, por seu turno, não comprovou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Danos morais configurados – Existência de violação a direitos de personalidade – Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que se afigura justa e razoável, considerando as peculiaridades do caso concreto e as cifras adotadas em casos análogos por esta C. Câmara – Dano material não comprovado – Autora que não carrou aos autos qualquer elemento de prova a fim de demonstrar o alegado prejuízo patrimonial – Sentença reformada – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO

Trata-se de apelação interposta por **LOUISE SEBBA DA SILVA SERRA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** contra a r. sentença proferida a fls. 112/115, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para condenar o réu a “*restabelecer o acesso à conta junto ao Instagram, ficando indeferido os pedidos indenizatórios genericamente formulados*”, bem como a pagar as custas e despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados por apreciação equitativa em R\$ 1.500,00.

Em suas razões recursais a fls. 120/137, sustenta a autora que (i) cumpre ao fornecedor a reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços; (ii) acaba sendo vista como uma

pessoa golpista perante absolutamente toda sua rede de conexões; (iii) existem os danos relacionados ao vazamento/uso indevido de dados e àqueles relacionados ao desvio produtivo do consumidor; (iv) o valor pretendido a título de indenização por danos morais é de R\$ 15.000,00; (v) desnecessária a busca por solução administrativa para somente após socorrer-se do Poder Judiciário. Pugna o provimento do recurso e, por conseguinte, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e sem preparo, haja vista o pedido de concessão do benefício da justiça gratuita.

Na petição a fls. 138/139, a ré noticia que efetuou o depósito judicial referente aos encargos processuais, conforme comprovantes a fls. 140 e 141.

O réu ofertou contrarrazões a fls. 145/161 para postular a manutenção da sentença.

No despacho a fls. 166, determinei a intimação da autora para apresentar documentos a fim de clarificar a sua situação financeira em decorrência do pedido de concessão do benefício da justiça gratuita em grau recursal, não obstante o prévio recolhimento das custas iniciais.

Na petição a fls. 169, a parte autora requereu a juntada da guia DARE e comprovante de pagamento carreadas a fls. 170 e 171, respectivamente.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta **PARCIAL PROVIMENTO**.

A autora narra na exordial que terceiros invadiram o perfil pessoal de sua titularidade no Instagram, @louisesebbaz.dance, e, por meio dele, divulgaram supostas oportunidades de investimento para seus contatos.

Em sede de contestação, o réu não negou a invasão no perfil da autora, mas se insurge contra o pedido de indenização, porquanto o ocorrido decorreria de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A responsabilidade civil por defeito do serviço é de natureza objetiva, dada a adoção da teoria do risco da atividade pelo Código de Defesa do Consumidor. Consequentemente, compete ao prejudicado provar dano, conduta e nexo causal entre as duas primeiras.

No caso em apreço, a autora se desincumbiu de tal ônus ao colacionar a fls. 21/24 dos autos “prints” de uma publicação em seu “story” no qual é vinculada de maneira não autorizada sua imagem-retrato à divulgação de rendimentos vultosos oriundos desse suposto investimento.

Por seu turno, o réu se ateve a impugnar de maneira genérica as alegações da autora ao não fornecer qualquer elemento de prova capaz de demonstrar que a invasão ocorreria independentemente dos procedimentos de segurança do aplicativo, por conduta da autora ou de terceiros.

Portanto, a partir do quadro fático delineado nos autos, verifica-se que o réu não comprovou qualquer uma das excludentes de responsabilidade previstas no inciso II do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que responde pelos danos morais suportados pela autora em decorrência da violação à direito de personalidade.

Acerca do valor da indenização, deve ser capaz de reparar o dano

suportado pela vítima sem importar enriquecimento sem causa, observando-se para tanto os critérios da razoabilidade e proporcionalidade e o dever de coerência com os precedentes.

Adotadas tais balizas, a quantia de R\$ 5.000,00 se afigura justa e razoável à luz das circunstâncias do caso concreto e coerente com cifras adotadas por essa C. Câmara em casos análogos:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. Autora usuária de rede social gerida pela empresa ré. Invasão por "hackers" da conta pessoal da autora na rede social Instagram que impediu o seu acesso. Invasores que se utilizaram da conta para a prática de golpes. Pretensão de restabelecimento e de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Respeitável sentença de parcial procedência. Julgado afastou a pretensão indenizatória. Recurso da requerente. Apelante insiste no pleito de danos morais. Conta da autora mantida na plataforma da requerida invadida (hackeada) por terceiro. Falha nas práticas de segurança da empresa "Facebook". Perfil do autor que passou a ser usado por "hackers" para aplicar golpes financeiros a fim de que seus seguidores, acreditando ser o anúncio autêntico do autor, tornassem vítimas dos golpistas. Situação que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento diante da insegurança com a utilização do serviço, além do golpista ter tido acesso a dados, fotografias, conversas e mensagens pessoais, violando direitos da personalidade. Danos morais caracterizados. Valor da indenização que será fixado em R\$5.000,00, em atenção aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Jurisprudência. RECURSO PROVIDO”.

(TJSP; Apelação Cível 1124243-53.2024.8.26.0100;
Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de

Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autora que reclama ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de sua conta profissional mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de parcial procedência. RECURSO só da autora, que insiste no pedido de indenização moral. EXAME: relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré, por terceiros, com divulgação de conteúdo fraudulento. Autora que enfrentou verdadeira "via crucis" por culpa da demandada, vez que pugnou administrativamente pelo acesso à conta, sem êxito, restando a ela o pedido judicial. Pessoa jurídica que pode sofrer dano moral, mas somente em relação à sua honra objetiva, que abrange sua imagem, reputação social, conceito e boa fama no Mercado. Prova de ofensa no tocante. Dano moral configurado. Indenização moral que comporta arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. (...). Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO".

(TJSP; Apelação Cível 1149895-72.2024.8.26.0100; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Melhor sorte não assiste a autora, contudo, quanto ao pedido de

indenização por dano material, já que não carrearou aos autos qualquer elemento de prova objetivando comprovar o propalado prejuízo patrimonial acarretado pela invasão de seu perfil.

Feitas essas considerações, de rigor a reforma da sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente desde o arbitramento e acrescido de juros de mora desde a citação, observados os índices estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024 a partir de sua vigência.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)