



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000361321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000736-66.2024.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante LUANA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), 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, 11 de abril de 2025.

PEDRO BACCARAT
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1000736-66.2024.8.26.0549

APELANTE: Luana Pereira

APELADO: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

COMARCA: Santa Rosa do Viterbo – Vara Única

Ação de obrigação de fazer. Perfil em rede social hackeado e utilizado na prática de fraudes. Falha do Réu 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 (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação (artigo 405 do Código Civil). Responsabilização exclusiva do Réu pelos ônus sucumbenciais. Recurso provido.

VOTO n.º 50.782

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente *ação de obrigação de fazer*, proposta em razão da invasão da conta da Autora na rede social Ré. A magistrada, Doutora Ana Karolina Gomes de Castro, determinou que o Réu restabelecesse integralmente o acesso da Autora ao seu perfil, todavia desacolheu o pleito indenizatório. Estabeleceu a sucumbência recíproca.

Insurge-se a Autora, buscando a fixação de indenização por danos morais no importe de R\$20.000,00 e

a responsabilização do Réu pelos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo, dispensado o recolhimento do preparo e respondido.

É o relatório.

Luana Pereira deduziu a pretensão de compelir o Facebook a recuperar sua conta no Instagram, após ter seu perfil invadido por *hackers*, que o utilizaram para a tentativa da prática de atos ilícitos, e cumulado pedido indenizatório em razão dos danos morais decorrentes do fato.

Além de perder o acesso à conta, a imagem da Autora foi utilizada em postagens apresentando oportunidades de investimento fraudulentas (fls. 24/27).

A Ré 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 que a Autora teria deixado de observar. Em síntese, não descreveu o comportamento da Autora que teria facilitado a invasão de sua conta, quadro que não eximia a Ré 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 da Ré, 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 da Autora 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, devendo ser corrigida monetariamente a partir desta fixação (Súmula 362 do STJ), incidindo juros de mora a contar da citação (artigo 405 do Código Civil).

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.*” (TJSP; Apelação Cível 1133816-18.2024.8.26.0100; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 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 carregados exclusivamente à ré, tendo em vista o acolhimento do pleito indenizatório. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1132228-73.2024.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

A fixação de indenização por danos morais implica no sucumbimento integral do Réu, justificando sua responsabilização exclusiva pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Pedro Baccarat
Relator