



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000363479

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013073-57.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante/apelada MONALISA GOSDOVICH (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 8ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES ROSSI (Presidente sem voto), SILVÉRIO DA SILVA E CLARA MARIA ARAÚJO XAVIER.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

PEDRO DE ALCÂNTARA DA SILVA LEME FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cívelº: 1013073-57.2023.8.26.0344
Apelante (s): Monalisa Gosdovich
Apelado (s): Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Comarca: Marília - 5ª Vara Cível
1ª Instância: 1013073-57.2023.8.26.0344
Juiz: Rafael Salviano Silveira

Voto nº: 43289

Ementa. Apelação cível. Ação de indenização por danos morais. Invasão de conta no Instagram. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes. Preliminares inexistentes. Mérito. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). Falha na segurança do serviço configurada. Alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não comprovada. Dano moral in re ipsa. Transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento. Violação a direitos da personalidade. Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00. Observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Manutenção. Teoria do risco da atividade e do risco-proveito aplicáveis ao caso. Honorários advocatícios. Percentual de 15% sobre o valor da condenação. Adequação. Majoração em sede recursal. Aplicação do art. 85, §11, do CPC. Recursos desprovidos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por MONALISA GOSDOVICH e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. contra a sentença de fls. 191/199, cujo relatório ora se adota, que na ação de indenização por danos morais cumulada com tutela de urgência movida por MONALISA GOSDOVICH em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., julgou procedente o pedido para condenar a requerida a pagar à autora a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com aplicação da correção monetária pelo IPCA a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, e juros de mora pela Taxa Selic

com dedução de atualização monetária (IPCA), contados da citação, até o efetivo pagamento. Tornou definitiva a tutela concedida e condenou a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

A autora recorre pedindo a majoração da indenização por danos morais de R\$5.000,00 para R\$10.000,00, argumentando que: (1) sua conta no Instagram foi invadida por hackers que publicaram golpes financeiros, causando-lhe grande constrangimento; (2) possui 1.249 seguidores, aumentando o alcance e impacto da invasão; (3) a indenização deve atender à função tríplice (compensatória, punitiva e preventiva); (4) existem precedentes do TJSP fixando valores de R\$10.000,00 em casos semelhantes. Adicionalmente, solicita a majoração dos honorários advocatícios, considerando o valor atual (R\$750,00) insuficiente diante da complexidade do caso. (fls. 202/213)

O Facebook Brasil recorre pedindo reforma da sentença, alegando: (1) ausência de responsabilidade pelo comprometimento da conta; (2) cumprimento integral da liminar com fornecimento dos dados requisitados; (3) rápida recuperação da conta, em apenas dois dias após a invasão; (4) disponibilização de serviço seguro com diversas ferramentas de proteção (autenticação em dois fatores, central de ajuda); (5) aplicabilidade de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (CDC, art. 14, §3º, II), pois a invasão pode ter ocorrido por vírus, acesso desautorizado ou falha na guarda da senha; (6) inexistência de dano moral presumido, cabendo à autora o ônus da prova; e (7)

desproporcionalidade do valor fixado. Solicita a reforma integral da sentença para afastar tanto a condenação por danos morais quanto os ônus sucumbenciais. (fls. 217/232).

Nas contrarrazões de fls. 264/281, o Facebook argumenta contra a majoração da indenização alegando que: (1) o valor fixado já observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade; (2) a autora recuperou o acesso à conta em apenas 2 dias após a invasão; (3) não há responsabilidade do Facebook pelo ocorrido; (4) a autora não especificou os danos alegados nem comprovou violação à sua credibilidade e imagem; e (5) o valor dos honorários advocatícios é adequado. Requer o desprovimento do recurso da autora; por sua vez, nas contrarrazões de fls. 239/249, a autora contesta o recurso do Facebook argumentando que: (1) a falha na prestação dos serviços ocorreu em três momentos distintos (invasão, mecanismos de recuperação e inércia da empresa); (2) não houve negligência de sua parte quanto à segurança da senha; (3) não há prova de que tenha fornecido dados sensíveis a terceiros; (4) o serviço não proporciona a segurança esperada, permitindo fácil acesso de terceiros às contas; (5) aplica-se a teoria do risco da atividade e do risco-proveito; e (6) a responsabilidade não é excluída pelo fato de haver conduta criminosa de hacker. Requer a manutenção da sentença ou sua reforma para majoração da indenização.

Recursos tempestivos, sendo o da autora isento de preparo por ser beneficiária da justiça gratuita (fls. 86/89) e o da ré devidamente preparado (fl. 217).

É o relatório em sede recursal.

O ponto central da controvérsia é se o Facebook Brasil deve ser responsabilizado pela invasão da conta de Instagram da autora e, em caso positivo, se o valor da indenização por danos morais arbitrado na sentença é adequado. Em outras palavras, discute-se a existência de falha na prestação de serviços que justifique a responsabilização da ré e a extensão dos danos sofridos pela autora.

O sistema jurídico brasileiro, no que tange às relações de consumo, adota a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme estabelecido no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Tal responsabilidade somente é afastada quando o fornecedor comprova a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, CDC). No âmbito da internet, o Marco Civil (Lei 12.965/2014) estabelece como princípios a preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede (art. 3º, V) e assegura ao usuário o direito à inviolabilidade da intimidade e da vida privada, com indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (art. 7º, I).

No caso dos autos, Monalisa Gosdovich demonstrou que sua conta no Instagram (@monalisagosdovichh) foi invadida por hackers em 31 de julho de 2023, os quais passaram a publicar conteúdos relacionados a golpes financeiros, induzindo terceiros a realizarem investimentos fraudulentos. Tal fato é incontroverso, conforme documentos juntados aos autos (fls. 28/36). A invasão causou-lhe transtornos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano, expondo-a a constrangimentos perante seus seguidores (1.249 pessoas) e afetando sua imagem e reputação.

Por sua vez, o Facebook Brasil alegou que não houve falha na prestação de serviços, uma vez que oferece um sistema seguro, com diversas ferramentas para proteção das contas dos usuários. Sustentou que a invasão decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, podendo ter origem em causas alheias à sua responsabilidade, como vírus, malwares, acesso desautorizado aos dispositivos da usuária ou falha na guarda da senha. Afirmou ainda que a conta da autora foi recuperada em 02/08/2023, apenas dois dias após a suposta invasão.

Confrontando os argumentos das partes, entendo que a responsabilidade da ré pelo evento danoso está configurada. Embora o Facebook Brasil disponibilize ferramentas de segurança, como autenticação em dois fatores e mecanismos de recuperação de contas, tal fato não o exime do dever de garantir um ambiente seguro para seus usuários, especialmente considerando a vulnerabilidade técnica do consumidor diante da complexidade dos sistemas de informação.

A invasão da conta da autora por hackers evidencia falha na segurança do serviço prestado pela ré, caracterizando o defeito a que se refere o art. 14, §1º, do CDC. Para afastar sua responsabilidade com base na excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC (culpa exclusiva da vítima ou de terceiro), caberia à ré comprovar que a autora contribuiu de forma exclusiva para a ocorrência do evento danoso, seja por meio de compartilhamento de senha, negligência na guarda de dados, instalação de programas maliciosos, ou qualquer outra conduta que tenha facilitado a invasão.

No entanto, a ré limitou-se a apontar hipóteses genéricas de como invasões podem ocorrer, sem demonstrar concretamente que, no caso específico da autora, houve culpa exclusiva desta ou de terceiro. Não há nos autos evidência de que a autora tenha agido com negligência ou imprudência na utilização do serviço, de modo a contribuir para a invasão de sua conta.

Quanto ao tempo em que a conta permaneceu comprometida, há divergência entre as partes. A ré afirma que a recuperação ocorreu em 02/08/2023, apenas dois dias após a suposta invasão (31/07/2023), enquanto a autora alega que sua filha teve que implorar aos hackers para devolverem o acesso. Dos elementos presentes nos autos, não há como determinar com precisão se a recuperação ocorreu por meio das ferramentas administrativas disponibilizadas pelo Facebook ou se foi necessária intervenção direta junto aos invasores. De qualquer forma, como bem observou o juízo de primeiro grau, independentemente do tempo exato, o fato é que a autora sofreu constrangimentos e transtornos em decorrência da utilização indevida de seu perfil para aplicação de golpes, o que configura dano moral indenizável.

Sobre o cumprimento da liminar pela ré, é importante destacar que, de fato, o Facebook Brasil forneceu os dados de IP e registros de acesso disponíveis, conforme documentos apresentados às fls. 100/125, em consonância com as disposições do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), especificamente seus artigos 15, 5º (inciso VIII) e 22. Este cumprimento foi reconhecido pelo juízo de primeiro grau quando do acolhimento dos embargos de declaração

opostos pela ré, que reformou a decisão para afastar a obrigatoriedade de fornecimento de dados além daqueles relacionados ao IP, já apresentados. No entanto, como já mencionado, o cumprimento da tutela de urgência, ainda que satisfatório, não tem o condão de eximir a ré da responsabilidade pelos danos causados anteriormente à determinação judicial.

A autora, em suas contrarrazões, invocou a teoria do risco da atividade e do risco-proveito, argumentando que "se os lucros não auferidos com a prática econômica da empresa não são repassados aos consumidores, os riscos também não podem ser" e que "o fato de haver conduta criminosa de hacker não exclui a responsabilidade do réu, pois trata-se de responsabilidade objetiva, de risco inerente ao desenvolvimento da atividade, caracterizando fortuito interno". Tais argumentos encontram respaldo na doutrina e jurisprudência pátrias, que reconhecem que as empresas que exploram serviços na internet devem arcar com os riscos inerentes à sua atividade, incluindo eventuais falhas de segurança que permitam a invasão de contas de usuários por terceiros mal-intencionados.

Merece análise, ainda, a alegação da ré quanto à inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor ao caso em tela. Esta teoria, desenvolvida pelo jurista Marcos Dessaune, refere-se à situação em que o consumidor, diante de um problema de consumo potencialmente lesivo, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de atividades cotidianas para tentar resolver o problema. Na hipótese dos autos, embora a autora não tenha expressamente invocado essa teoria, é inegável que precisou despende

tempo e esforços consideráveis para tentar recuperar o acesso à sua conta, realizar denúncias e mitigar os danos decorrentes da invasão. Contudo, tal circunstância já foi devidamente considerada na configuração do dano moral, não sendo necessário recorrer à referida teoria para fundamentar a condenação.

A invasão de conta em rede social, com utilização indevida da imagem e identidade da pessoa para aplicação de golpes, caracteriza violação a direitos da personalidade, notadamente à honra, à imagem e à privacidade, ensejando dano moral *in re ipsa*, ou seja, presumido, que dispensa comprovação específica. No caso em tela, a situação vivenciada pela autora ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano, justificando a condenação por danos morais.

Com relação ao valor da indenização, entendo que o montante de R\$5.000,00 (cinco mil reais) fixado na sentença mostra-se adequado e proporcional aos danos sofridos, considerando as circunstâncias do caso concreto. A quantificação do dano moral deve obedecer aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, levando em consideração a extensão do dano (art. 944 do Código Civil), as condições econômicas e sociais das partes, a gravidade da lesão, e o caráter pedagógico-punitivo da indenização.

Embora a autora tenha citado precedentes do TJSP que fixaram indenização em R\$10.000,00 em casos análogos, cada situação possui peculiaridades próprias que influenciam na fixação do quantum indenizatório. Fatores como o tempo de duração do comprometimento da conta, a extensão dos danos causados à imagem e à reputação da vítima, e as providências adotadas pelo provedor do

serviço após a ciência dos fatos variam de caso a caso.

No presente caso, considerando que a conta foi recuperada em tempo relativamente breve (segundo a ré, em apenas dois dias), o valor de R\$5.000,00 atende adequadamente à função tríplice da indenização por danos morais: compensatória, punitiva e preventiva. Majorar esse valor para R\$10.000,00, como pretende a autora, configuraria excesso indenizatório, incompatível com os parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade que devem nortear a fixação da indenização.

Por outro lado, o valor não se revela excessivo a ponto de configurar enriquecimento sem causa da autora, tampouco irrisório a ponto de não cumprir sua função compensatória e dissuasória, como alega a ré. Os precedentes citados pela ré, relativos a outros tipos de danos (como acidentes em transporte público), não se aplicam diretamente ao caso em tela, que envolve violação a direitos da personalidade em ambiente virtual.

Quanto aos honorários advocatícios, a sentença os fixou em 15% sobre o valor da condenação, percentual que se mostra adequado à complexidade da causa e ao trabalho desempenhado pelo advogado da parte autora na fase de conhecimento, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

A alegação da autora de que o percentual fixado resultaria em valor aproximado de R\$750,00 (setecentos e cinquenta reais), considerado irrisório, não merece prosperar. Isso porque tal valor é compatível com a natureza da demanda e o grau de

complexidade do trabalho desenvolvido. Não se aplica ao caso o §8º-A do art. 85 do CPC, que determina a observância dos valores recomendados pelo Conselho Seccional da OAB quando da fixação equitativa de honorários, pois a hipótese dos autos não é de fixação equitativa, mas sim de aplicação dos critérios objetivos previstos no §2º do mesmo artigo.

Por fim, não merece acolhimento a alegação da ré de que não deveria ser condenada ao pagamento dos ônus sucumbenciais, pois não teria dado causa à ação. O princípio da causalidade determina que aquele que deu causa à propositura da ação deve arcar com os ônus dela decorrentes. No caso em tela, a ação foi ajuizada em razão da invasão da conta da autora, evento que, como já demonstrado, decorreu de falha na segurança do serviço prestado pela ré.

Em resumo, (a) a autora teve sua conta no Instagram invadida por hackers que passaram a publicar conteúdos relacionados a golpes financeiros; (b) a invasão decorreu de falha na segurança do serviço prestado pela ré, que não logrou comprovar a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (c) o valor de R\$5.000,00 fixado a título de danos morais mostra-se adequado e proporcional aos danos sofridos, assim como o percentual de 15% sobre o valor da condenação a título de honorários advocatícios.

Considerando o desprovimento de ambos os recursos, majoro os honorários advocatícios em 2%, totalizando 17% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do Código de

Processo Civil, observada a gratuidade concedida à autora

Ante o exposto, NEGOU PROVIMENTO a ambos os recursos, mantendo a sentença que condenou o Facebook Brasil ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), acrescida de correção monetária pelo IPCA a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, e juros de mora pela Taxa Selic com dedução de atualização monetária (IPCA), contados da citação até o efetivo pagamento, além das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho
Relator