



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000365330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008199-20.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada RAISSA ARAUJO FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1008199-20.2024.8.26.0077

COMARCA: BIRIGUI

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: RAISSA ARAUJO FERNANDES

VOTO Nº 55.173

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Pretensões de obrigação de fazer e de indenização de dano moral julgadas procedentes - Invasão da conta da autora por terceiro fraudador no aplicativo Facebook - Ausência de mecanismos colocados à disposição da usuária do aplicativo destinados à pronta comunicação de fraudes, com vistas ao efetivo e imediato bloqueio da conta - Falha na prestação de serviços evidenciada - Situação que causou evidentes transtornos à usuária que superam o mero aborrecimento - Dano moral caracterizado - Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00, contudo, que, diante das peculiaridades do caso concreto, deve ser reduzida para R\$ 5.000,00 - Apelação provida em parte.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de procedência das pretensões condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer e de indenização de dano moral, confirmada a tutela de urgência deferida a fls. 71/72, condenada a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 à autora, a título de indenização do dano moral, corrigidos a partir da data do arbitramento, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, mais custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, sustenta a ré, ora apelante, em síntese, ter envidado os máximos esforços para satisfazer a pretensão da apelada de recuperar sua conta no servidor Facebook, inserindo a conta em “ponto de verificação de segurança” e encaminhando um *link* com indicação dos procedimentos a serem seguidos pela interessada. Afirma que o alegado comprometimento da conta mencionada não se deu por sua culpa ou responsabilidade. Aponta a existência da ferramenta de autenticação em dois fatores e acrescenta ser recomendável que o usuário mantenha sempre o número de telefone e e-mail atualizados em suas informações do perfil. Alega que o seu provedor oferece, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, a segurança que o usuário poderia esperar *“levando-se em consideração as circunstâncias relevantes”* e segundo os *“riscos que razoavelmente dele se esperam”* (inciso II do dispositivo), não havendo

motivo para se presumir que a invasão decorreu de um vício de segurança do serviço. Assevera o descabimento da condenação indenizatória por danos morais, que sequer foram comprovados. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum indenizatório*. Por tais motivos, pugna pelo provimento do apelo.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente ação sob a alegação de que, em meados de maio de 2024, o seu perfil no Facebook foi “hackeado” e seus dados foram usados por criminosos, que se passaram por ela em suas redes sociais, com o fim de aplicar golpes nos seguidores. Alegou, ainda, que, por ocasião da invasão hacker, perdeu acesso à conta, uma vez que os falsários alteraram os dados de acesso (e-mail, telefone e senha), impossibilitando a sua recuperação, eis que até mesmo os seus dados de recuperação foram alterados sem o seu consentimento. Afirmou ter comunicado imediatamente a ré, porém não conseguiu mais acesso à sua conta, razão pela qual, sem solução extrajudicial, não lhe restou alternativa senão a propositura da presente ação para que tivesse restituída sua conta, com a condenação da apelante ao pagamento de indenização do dano moral.

O douto Juízo *a quo*, em decisão proferida a 27.09.2024 e publicada a 02.10.2024, deferiu o pedido de tutela de urgência, para o fim de determinar à apelante que restabelecesse o acesso da autora à sua conta pessoal no aplicativo Facebook, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 10.000,00 (fls. 71/72).

A requerida apresentou contestação trazendo, basicamente, as mesmas alegações deduzidas na sua apelação, seguindo-se réplica e a prolação da r. sentença de procedência dos pedidos, com confirmação da tutela de urgência e condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$ 10.000,00.

A insurgência recursal comporta parcial provimento.

Com efeito, ainda que se considerasse que a apelada eventualmente possa ter contribuído com a invasão da sua conta no aplicativo Facebook por ter se descuidado das regras de segurança, o fato é que, após a invasão da conta por terceiro, houve muita facilidade para alteração dos seus dados pessoais, impedindo-a de adotar as medidas para recuperação do acesso à conta, o que, por si só, caracteriza falha no serviço prestado pela apelada por meio do referido aplicativo.

Além disso, absolutamente pertinente o inconformismo da apelada com os serviços prestados pela apelante, não simplesmente em

razão da fraude praticada por terceiros, mas pela absoluta falta de opções de contato pessoal e de ferramentas que permitam a adoção de providências imediatas, no sentido de bloquear ou cancelar a conta, de modo a impedir o acesso pelo fraudador, sabido que o atendimento prestado nesse tipo de serviço é, basicamente, eletrônico e robotizado, que, em casos de fraude, não é dotado de nenhuma eficácia.

É evidente que tal situação acarreta transtornos à vítima, permitindo a atuação de fraudadores por tempo prolongado, passível de gerar maiores prejuízos, não sendo possível admitir que um serviço sujeito a todo o tipo de golpes e fraudes, como amplamente noticiado nos meios de comunicação, não seja cercado de medidas tendentes a minorar os prejuízos suportados pelas vítimas, não possuindo um único meio de contato imediato com interlocutores que possam, efetivamente, dar andamento eficaz à solicitação, prejuízos estes, seja de natureza financeira, seja de natureza pessoal, como violação da privacidade, difamação, constrangimentos com pessoas de sua relação pessoal, etc., acarretando, apreensão, angústia e preocupações que superam o que pode ser entendido como mero aborrecimento.

Sopesados esses elementos, força concluir que o dano moral está perfeitamente caracterizado na espécie.

No caso concreto, contudo, a conta não era utilizada profissionalmente pela autora, mas apenas para uso pessoal. Além disso, dos fatos narrados não se extrai nenhuma situação de ameaça pelos fraudadores à apelada ou, ainda, que tenha caracterizado repercussão negativa ou que implicasse alguma forma de humilhação ou constrangimento perante seus seguidores, amigos próximos, familiares ou alunos.

Entendo, por isso, que a quantia de R\$ 10.000,00 arbitrada na r. sentença a título de indenização do dano moral se revela elevada, motivo pelo qual comporta redução para R\$ 5.000,00, quantia justa e adequada, que representa compensação pelo dano causado à autora e, ao mesmo tempo, serve como fator de estímulo à ré para que reveja seus procedimentos a fim de evitar novas situações como a aqui discutida.

E por estar sendo provido em parte o apelo, não há cogitar de litigância de má-fé por parte da apelante, a despeito do alegado em contrarrazões.

Isto posto, voto pelo parcial provimento da apelação, nos termos supra dimensionados.

SÁ DUARTE, Relator