



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367281

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149597-17.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado IVANIRA DAMASCENO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso do réu improvido e da autora, parcialmente, provido, nos termos deste julgamento.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.046

APELAÇÃO Nº: 1149597-17.2023.8.26.0100

COMARCA: CAPITAL – 17ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: Drª. LUCIANA BIAGIO LAQUIMIA

APELANTES/APELADOS: Ivanira Damasceno Silva e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ADMINISTRAÇÃO DE REDE SOCIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTA UTILIZADA PELA AUTORA NA PLATAFORMA DISPONIBILIZADA PELO RÉU INVADIDA POR TERCEIROS FRAUDADORES. SETENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA AFASTANDO OS DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA DAS PARTES.

I. Caso em Exame.

1. Alegação de invasão por terceiros em conta pessoal da autora disponibilizada em plataformas digitais administradas pelo réu e imputação de responsabilidade civil culminando em prejuízos por falha na prestação dos serviços.

II. Questão em discussão:

2. A questão em discussão consiste em (i) determinar a pertinência da imposição de obrigação de fazer ao réu nos termos da r. sentença, ante a alegação de julgamento extra petita; (ii) a caracterização do dano moral; e, por fim, (iii) à responsabilidade pelos honorários advocatícios sucumbenciais.

III. Razões de decidir.

3. Obrigação de fazer. Julgamento extra petita não caracterizado. Obrigação de reativação do acesso ao perfil da usuária com a preservação dos conteúdos produzidos anteriormente à invasão que decorre da responsabilidade do réu.

4. Falha na prestação de serviços da plataforma digital. Responsabilidade civil do réu estabelecida. Dano moral evidenciado. Invasão de dados que tornaram inacessível sem a solução adequada. Terceiros que tiveram acesso aos dados particulares da autora, utilizando o perfil para tentativa de fraudes perante os seguidores da usuária.

5. Quantum indenizatório arbitrado em R\$5.000,00, que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e as peculiaridades do caso.

6. Redistribuição dos ônus de sucumbência.

IV. Dispositivo.

7. Sentença alterada, em parte.

8. Recurso do réu improvido e da autora, parcialmente, provido, nos termos deste julgamento.

A r. sentença de fls. 120/126, cujo relatório se adota, com declaratórios rejeitados a fls. 143, julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais proposta por *Ivanira Damasceno Silva* em face de *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda*, para, desacolhendo o pedido de dano moral, impor ao réu a obrigação de fazer consistente em providenciar a restituição do perfil *Instagram @ivanira_*, com a preservação do nome, descrição, conteúdo, postagens e seguidores até quando da invasão, sob pena das astreintes já fixadas, carreando ao réu (70%) e à autora (30%) a responsabilidade pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (70% de 10% sobre o valor atualizado da causa devido pelo réu ao advogado da autora; 30% de 10% sobre o valor atualizado da causa devido pela autora ao advogado do réu), sem compensações (CPC, art. 85, §14), ressalvada a gratuidade da justiça deferida à requerente.

Irresignada, recorre a autora (fls. 129/136), buscando a parcial alteração do julgado. Defende a ocorrência do dano moral. Destaca que houve comprovação do abalo moral, uma vez que demonstrou a publicidade e tentativa de fraude direcionada a familiares e seguidores, em seu nome. Discorre sobre a teoria do desvio produtivo e do risco da atividade. Sustenta que o código de defesa do consumidor impõe a responsabilidade do fornecedor ao se comprovar o nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o dano. Argumenta que os honorários advocatícios devem remunerar o patrono e, em caso de provimento do recurso, incide a majoração legal. A parte é isenta do preparo, diante da gratuidade da justiça deferida.

Inconformado, apela o réu (fls. 146/152), pretendendo a reforma do julgado. Sustenta que a r. sentença é *extra petita*, visto que a autora somente pede a reativação do perfil em seu nome. No particular, aduz que não há pedido de “preservação do nome, descrição, conteúdo, postagens e seguidores até quando da invasão ‘hacker’”, como determinado pelo julgador. Defende que a obrigação dos provedores se limita à apresentação dos registros de acesso (IP/Data/Hora). Alega que não está legalmente obrigado a armazenar e fornecer os dados impostos na r. sentença, conforme disposição expressa dos arts. 15, caput e 5º, VIII e 22 do Marco Civil da Internet. Destaca que o dever de guarda para fornecimento dos registros de acesso está limitado a seis meses. Pede a reforma da r. sentença para que seja afastada a obrigação atinente ao texto decotado da sentença tido por *extra petita*. O preparo foi recolhido.

Recursos tempestivos e contrarrazoados (fls. 158/165 e 179/190).

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Narra a autora que é titular do perfil indicado na inicial, contudo sua conta na plataforma gerida pelo réu foi invadida por terceiros com finalidade de cometer golpes nos seguidores com utilização dos dados da usuária. Afirma que não mais teve controle ao seu perfil e conta. Relata que os fraudadores tentaram realizar o “golpe do pix e do investimento” e que teve ciência por meio de avisos de seus familiares e seguidores. Diz que houve falha de segurança e que seus dados foram acessados indevidamente. Pede tutela antecipada para o restabelecimento do acesso

ao perfil nos moldes requeridos. Pleiteia o cumprimento de obrigação de fazer com a restituição do perfil invadido, além de indenização em danos morais no montante de R\$15.000,00 e demais consectários.

A tutela antecipada foi deferida *initio litis* com determinação do restabelecimento do perfil e conta mencionados na inicial, sob pena de multa diária (fls. 73/75).

O réu, regularmente citado, apresentou defesa, impugnando os fatos narrados (fls. 82/95).

Regularmente processado o feito, sobreveio a r. sentença combatida.

Pois bem.

Temos, pois, que a controvérsia recursal cinge-se à determinar a pertinência da imposição de obrigação de fazer ao réu nos termos da r. sentença, ante a alegação de julgamento *extra petita*; a caracterização ou não do dano moral; e, por fim, a responsabilidade pelos honorários advocatícios sucumbenciais, acaso alterada a r. sentença.

Destaco que a relação jurídica aqui em exame é de consumo, portanto, aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor, cuja legislação tem por escopo a proteção especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

É incontroverso que houve a invasão, por terceiros, da conta e perfil indicados na inicial, passando os *hackers* a praticar atos fraudulentos contra seguidores e clientes da usuária, por meio da utilização do perfil invadido.

O Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor para a reparação dos danos gerados ao consumidor no caso de falhas na prestação de serviços, bem como disciplina o que são serviços defeituosos, conforme transcrevo, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Na hipótese dos autos, está demonstrada a falha na prestação dos serviços, muito embora o cuidado com informações pessoais e dados de senha e *login*, de fato, dependam do próprio usuário. No entanto, nesse particular, também compete à administradora da rede social a garantia da segurança dos usuários do

serviço fornecido, prevenindo as invasões tal como a narrada pelo autor na peça inaugural.

Registro que o réu não se insurge quanto a sua responsabilidade civil reconhecida na r. sentença. O que se vê no apelo do réu é irresignação quanto aos limites da obrigação imposta, defendendo a ocorrência de julgamento *extra petita*.

E, nesse particular, a alegação do réu não vinga.

Isto porque, do pedido de reativação do acesso ao perfil requerido na inicial, decorre, logicamente, a restituição ao estado anterior à indevida invasão por fraudadores, cuja falha é atribuída ao provedor.

Muito embora o Marco Civil a Internet não preveja o dever de conservação dos conteúdos publicados pelos usuários, essa obrigação, no caso em exame, decorre do direito básico do consumidor/usuário de ver efetivamente reparados os danos que vier a sofrer.

Nesse sentido:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. Pedido de restabelecimento dos perfis no Instagram como eram antes da invasão por hackers. Acolhimento. Obrigação de reativação do acesso com a preservação dos conteúdos produzidos pela usuária que decorre da responsabilidade do réu e da previsão nas regras de uso da plataforma da manutenção de backup dos conteúdos excluídos por prazos de 30 a 90 dias. Sentença reformada nessa parte. Pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Contas da autora no Instagram invadidas por hackers. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou as referidas contas. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (Apelação Cível nº 1049505-31.2023.8.26.0100; TJSP: 28ª Câmara de Direito Privado; Relator (a):

Eduardo Gesse; J. 11.07.2024) – destaquei.

Acresça-se que o réu não demonstrou a impossibilidade técnica de restituir o perfil e seu conteúdo ao *status quo ante*.

Portanto, o apelo do réu não merece guarida.

No que concerne ao dano moral, outra é a sorte da autora.

Além de incontroverso o ataque ao perfil e conta da usuária, restou comprovado que o réu deixou de prestar o suporte adequado, visto que houve a necessidade do socorro do judiciário para a reativação do perfil.

No caso, a responsabilidade do réu não pode ser afastada, uma vez que houve falha da segurança.

A simples afirmação genérica na defesa apresentada de que o réu disponibiliza todo o sistema de segurança e amparo ao usuário não basta para afastar sua responsabilidade, especialmente pelo fato de que, pelo que se comprova nos autos, a fraude ocorreu em razão de falha no sistema operacional da empresa que gerencia a plataforma.

Muito embora o requerido alegue não ter responsabilidade sobre o evento danoso, é inafastável que a ele competia disponibilizar meios eficientes a impossibilitar uso fraudulento da plataforma digital.

A defesa apresentada pelo réu foi genérica e nem sequer impugnou os documentos carreados pela autora que evidenciam as tentativas de fraudes praticadas em conta disponibilizada na plataforma, em relação a familiares e demais seguidores do perfil em nome da usuária.

Não houve comprovação de que a autora expôs seus dados e informações pessoais, notadamente a senha de acesso, de modo a facilitar o ataque de terceiros ao perfil que é administrado pela empresa requerida.

Na hipótese em exame, o que se constata é a existência de falha na segurança de modo a permitir o acesso à plataforma digital por terceiros como titulares da conta da autora, uma vez que os dados e informações pessoais foram utilizados por estranhos que não o usuário titular do perfil.

A ilicitude da conduta do réu decorrente do defeito do serviço por falha de segurança, bem como o nexo causal entre esta e os danos suportados pela usuária, que, além de ficar privada do uso do aplicativo por período considerável, ainda suportou transtornos advindos dos fatos, sem sombra de dúvida caracteriza a responsabilidade do fornecedor.

Reconhecida a responsabilidade objetiva do requerido decorrente da conduta lesiva não se pode negar a repercussão negativa gerada pelo ataque na conta da requerente, notadamente pelo fato de que terceiros tiveram acesso aos dados particulares da autora, utilizando o perfil para tentativa de fraudes perante os seguidores do perfil, o que determina a indenização pelo abalo sofrido.

Oportuno frisar que a parte autora comprovou que os fraudadores utilizaram seu perfil com o intuito de praticar atos criminosos em face dos seguidores da conta, conforme documentos carreados a fls. 51/72.

É evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo réu, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela autora que, somado à inexistência de prova que possa infirmar os fatos alegados na exordial, implica no dever de indenizar.

Acresça-se que a falha na prestação dos serviços culminou numa

série de aborrecimentos que ultrapassaram o mero dissabor a ser suportado sem nenhuma indenização, notadamente pela comprovação de que invasores da conta em nome da autora utilizaram seu nome e perfil com o intuito de cometer ilícitos.

Sobre o tema, já decidiu esta Câmara:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Autora que teve o seu perfil no Instagram invadido por terceiros, que passaram a fazer publicações em seu nome com tentativas de golpes. Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que cabe à requerida oferecer ao mercado serviço que forneça padrões adequados de segurança. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Manutenção da condenação. Recuperação da conta apenas após a propositura da demanda. DANOS MORAIS. Configuração. Evidente a repercussão negativa gerada pela invasão da conta da apelada, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros, já que utilizava seu perfil para a atividade profissional 'QUANTUM' INDENIZATÓRIO. Indenização reduzida para o valor de R\$ 5.000,00, valor que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequado para sanar de forma justa a lide Recurso parcialmente provido.” (Apelação Cível nº 1000360-15.2022.8.26.0076; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator: Des. HUGO CREPALDI; J. 09.05.2023).

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Serviços de internet. Perfil rede social invadido por terceiros. Falha na prestação dos serviços verificada no caso. Insucesso da autora na tentativa de recuperar sua conta utilizando as ferramentas fornecidas pela parte ré. Dano moral. Fixação em R\$ 6.000,00, que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1081834-96.2023.8.26.0100; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator (a): Des. RODOLFO CESAR MILANO; J. 30.09.2024).

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – APLICATIVO INSTAGRAM - RELAÇÃO DE CONSUMO - Falha na prestação de serviços – Ausência de excludente de responsabilidade – Indevido cancelamento da conta da autora – Ausência de notificação prévia e não oportunizado o contraditório - Requerido que não se desincumbiu do ônus de comprovar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora - Cancelamento da conta para fins comerciais que ensejaram danos que extrapolam o mero dissabor - Danos materiais e morais configurados – Redução para R\$5.000,00, que atende aos critérios desta Câmara - Apelo parcialmente provido. (Apelação Cível nº 1032381-41.2023.8.26.0001; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator (a): Des. ALMEIDA SAMPAIO; J. 01.10.2024).

Relativamente ao *quantum* adequado para fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito pelo julgador com observância dos critérios de moderação e razoabilidade, sopesando-se o grau de culpa do causador do dano, a intensidade do ânimo de ofender, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica do réu; evitando-se, ainda, que o *quantum* indenizatório implique em enriquecimento ilícito ou deixe de cumprir a função reparadora.

Diante disso, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial do consumidor e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, tenho que a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) revela-se adequada ao caso em exame.

Dentro desse quadro, a insurgência do réu não merece acolhida e, de outro lado, impõe-se o parcial acolhimento do apelo da autora, com a modificação, em parte, da r. sentença *a quo* para, também, condenar o requerido no reparo por dano extrapatrimonial, arbitrado em R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Em se tratando de reparação por dano moral, o valor deverá ser corrigido desde o arbitramento, conforme a Súmula nº 362 do C. STJ. Quanto aos juros de mora o C. STJ já firmou o entendimento que incidem desde o evento danoso em caso de responsabilidade extracontratual (art. 398 CC e Súmula nº 54) e desde a citação, na hipótese de responsabilidade contratual (art. 405 do CC). No caso, a responsabilidade decorre da falha na prestação do serviço contratado, de modo que os juros incidem da citação. Apenas com observação em relação aos consectários legais, aplica-se, a partir da vigência, sem olvidar a *vacatio legis*, o que dispõe a Lei nº 14.905, de 28/06/2024 (Altera a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, para dispor sobre atualização monetária e juros).

No mais, não se pode negar que o réu deu causa ao ajuizamento da ação, tanto que responsabilizado civilmente. De outro lado, dispõe a Súmula nº 326 do STJ que *“na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*, razão pela qual os ônus sucumbenciais devem ser redistribuídos em razão do desfecho atribuído pelo julgamento dos recursos aqui em exame.

Diante da sucumbência integral, o réu deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados, por equidade, em quantia certa de R\$2.000,00, já considerando a majoração recursal. O arbitramento por equidade se deve ao fato de que fixar em percentual sobre a condenação por certo implicaria em valor módico que não remuneraria condignamente o advogado da parte vencedora.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia neste julgamento, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, situação incapaz de influir na conclusão adotada pelo Colegiado.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso do réu e dou parcial provimento ao recurso da autora, na forma deste julgamento.

JOÃO ANTUNES
Relator