



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000371722**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1189837-14.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAIANE OLIVEIRA PEREIRA, 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 sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

**ALFREDO ATTÍE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL**  
APELANTES: **RAIANE OLIVEIRA PEREIRA**  
APELADAS: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

**VOTO N.º 27.151**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Invasão por terceiros da conta da autora mantida junto ao Facebook. Falha no dever de segurança bem reconhecida. Serviço defeituoso nos termos do art. 14 do CDC. Ausência de excludente de responsabilidade decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ocorrência de danos morais. Invasor que teve acesso ao perfil da autora e passou a aplicar golpes em seus contatos. Autora que passou por transtornos nas vãs tentativas de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. Dano moral configurado. Majoração do quantum para R\$ 5.000,00 que se mostra adequado à espécie. Verba honorária fixada pela equidade, à luz do art. 85, §§8º e 8º-A, do CPC, a fim de não ensejar em honorários irrisórios. Sentença parcialmente reformada.

APELO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação cominatória c.c. indenizatória, envolvendo prestação de serviços de internet (invasão em rede social), julgada procedente pela sentença de fls. 114/118, para *“confirmar a decisão que antecipou os efeitos da tutela, determinar à ré a reativação da conta (@raianesofia6) o que de resto já foi devidamente cumprido. Ainda, condeno a requerida ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título indenização por danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta data (pois o valor foi tido como adequado nesta data), acrescidos de juros de mora de 1% (CC/2002, art. 406 c.c. CTN, art.161, § 1º), a partir da citação. Sucumbente, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, fixada a verba honorária em 15% sobre o valor da condenação”*.

Apela a autora (fls. 125/133) insistindo na majoração da indenização, a fim de que seja fixada entre R\$ 10.000,00 e R\$ 15.000,00, bem como a fixação da honorária pela equidade.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões a fls. 142/153.

Recebe-se o recurso no duplo efeito, com exceção do ponto relativo à tutela de urgência, recebidos apenas no efeito devolutivo.

### **É O RELATÓRIO.**

O recurso comporta parcial provimento.

É certo que o caso retratado nos presentes autos versa sobre relação de consumo, estando, portanto, sujeito ao regime protetivo consagrado pela legislação consumerista, com a aplicação das regras de responsabilização objetiva a ele inerentes, dada a notória situação de vulnerabilidade do consumidor/usuário, fruto da presunção legal absoluta (*iuris et de iure*) contida no art. 4º, I, do CDC.

Restou incontroverso nos autos que a autora teve sua conta no “Instagram” invadida por *hacker* que passou a utilizar do meio para aplicar golpes, tendo a autora tentado, em vão, recuperar o acesso a ela.

É cediço que nos termos do art. 14 do CDC, “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 adequadas sobre sua fruição e riscos*”.

No § 1º do dispositivo em questão, o Código define o serviço como defeituoso “*quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*”.

Nesse sentido, nos termos do § 3º, incisos I e II, exime-se o fornecedor da responsabilidade somente quando provar: “*I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Escora-se o réu nesta última hipótese, aludindo a uma eventual falta de cuidado da consumidora quanto às configurações de segurança de sua conta, o que teria permitido a fraude.

Porém, sopesando os elementos fáticos envolvendo a fraude em questão, não há como concluir pela tese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, e sim, por falha no dever de segurança do requerido.

O caso retratado nos autos denota a existência de uma falha sistêmica generalizada nas ferramentas de segurança utilizadas pela plataforma ré, haja vista o caráter corriqueiro de fraudes envolvendo clonagem de perfis, que, via de regra, aportam ao Judiciário em busca de solução, bastando uma simples busca da jurisprudência deste Tribunal para ter noção da frequência com que tais golpes são aplicados.

Ademais, em face da evidente hipossuficiência técnica da usuária autora, caberia à plataforma ré demonstrar que ela, efetivamente, tivesse descuidado de observar as configurações de segurança de seu perfil, o que em momento algum ocorreu.

A hipótese de culpa exclusiva de terceiro (no caso, o *hacker*) também merece ser repelida, uma vez que o fato se insere na categoria de fortuito interno, intimamente relacionado ao próprio risco da atividade desenvolvida pela ré, o que, como se sabe, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Assim, o fornecedor de produtos ou serviços, por auferir algum tipo de benefício oriundo do desenvolvimento de tal atividade, não pode, em casos como o ora ilustrado, pretender se eximir do dever de indenizar, pois é cediço que o Código de Defesa do Consumidor adotou a chamada *teoria do risco-proveito*, que, em linhas gerais, preceitua que o fornecedor que de alguma forma participe da cadeia de consumo obtendo vantagem econômica deve responder por eventuais danos causados ao consumidor.

Confira-se, a respeito, a lição de Bruno Miragem:

“No direito do consumidor, seja pela posição negocial ocupada pelo fornecedor – responsável pela reparação dos danos causados – ou mesmo pelo aspecto econômico que envolve a relação de consumo no mercado de consumo –, o fundamento essencial do regime de responsabilidade objetiva do fornecedor é a teoria do *risco-proveito*. Ou seja, responde pelos riscos de danos causados por atividades que dão causa a tais riscos aqueles que a promovem, obtendo delas vantagem econômica. Trata-se, no caso, da distribuição dos custos que representam os riscos causados pela atividade de fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. E não se diga que o fornecedor suportará tais custos. Apenas que se elege um critério eficiente de sua redistribuição por toda a cadeia de fornecimento, uma vez que os mesmos serão necessariamente repassados, por intermédio do sistema de preços, a todos os consumidores que terminam por remunerar o fornecedor também em consideração dos custos representados pelas eventuais indenizações que ele venha a suportar”.<sup>1</sup>

Logo, como já aludido, diante da invasão da conta por terceiro caberia ao provedor demonstrar a culpa exclusiva do consumidor, isto é, de que a invasão só teria ocorrido por força de falha atribuível ao uso e armazenamento dos dados de acesso pelo autor, ônus do qual não se desincumbiu o réu, sequer sendo esclarecido como seu deu o acesso pelo *hacker*.

Havendo conclusão no sentido de falha no serviço prestado pela ré, bem como a ocorrência de danos morais indenizáveis, resta verificar apenas a adequação do *quantum* indenizatório.

<sup>1</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor* – 8 ed. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

Versando o caso em tela sobre hipótese de responsabilidade civil, fundamentada nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil, deve o apelado responder objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro e falho, que ocasionou prejuízos inesperados para a consumidora, ainda que do ponto de vista exclusivamente moral, sendo possível concluir que a ré não demonstrou ter agido com o dever de cautela necessário no exercício de sua atividade.

Com efeito, a falha na segurança da plataforma mantida pelo réu permitiu o fácil acesso do *hacker* ao perfil da autora, que, a partir de então, passou a aplicar golpes nos contatos da demandante.

Ainda, em razão das falhas de segurança, o invasor logrou alterar o e-mail vinculado à conta, acarretando à autora uma verdadeira *via crucis* para tentar recuperar o acesso à sua conta, o que não foi possível pelos canais da parte ré, sendo necessária a intervenção do Poder Judiciário para tanto, sendo totalmente descabida a insistência da ré na necessidade de apresentação da URL, pois, como bem observado pelo d. Juízo a quo, a autora indicou seus dados, e-mail vinculado ao perfil e os links de acesso, não havendo mínimo indício de prova de que, com esses dados, a ré não consiga realizar a reativação do perfil.

Patente, portanto, a ocorrência de danos morais na espécie.

Estabelecido o dever de indenizar do ponto de vista moral, no que tange à fixação do *quantum* reparatório, deve-se observar que seu arbitramento levará em conta as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não incentivar o causador do dano a evitar a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. (“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

Sobre o tema, ainda:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (STJ. 4ª Turma, REsp 245.727/SE, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 28/03/2000).

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, o arbitramento do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mostra-se mais adequado à espécie, configurando um justo meio termo entre o excesso e a deficiência, atendendo, assim, aos pressupostos acima consignados.

Cita-se, a propósito, a jurisprudência em casos análogos:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram e Whatsapp. Contas hackeadas e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Multa diária fixada para a obrigação de recuperar o acesso da consumidora à sua conta no Instagram. E-mail desde sempre informado. Réu que não demonstrou estar esse endereço eletrônico atrelado a essas contas e/ou a impossibilidade técnica de usá-lo. Astreintes são contadas em dias corridos, por tratar de prazo de direito material e não existir no caso razão para sua suspensão, haja vista a possibilidade, no mundo digital, de cumprimento da tutela cominatória em finais de semana e/ou feriados. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x

quebra da confiança e da mínima segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome da autora. Indenização majorada para R\$ 8.000,00. Correção monetária a partir de quando o quantum reparador foi primeiramente definido. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Astreintes que, após consolidadas, representam mera dívida de valor. Recurso do réu desprovido, provido em parte o da autora, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1059123-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

**\*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO MORAL.** Rede social "Instagram". Perfil que foi inativado, a pretexto de solicitação de mudança de senha que não teria sido completada pela usuária. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO da autora, que insiste no reconhecimento de prejuízo moral indenizável e fixação de prejuízo material a título de lucros cessantes na quantia indicada. APELAÇÃO da ré, que insiste na reforma para a total improcedência da Ação. EXAME: Autora que teve seu acesso indevidamente restrito, com provação ao comércio virtual de seus produtos pela plataforma. Restabelecimento da conta após deferimento da liminar. Ausência contudo de prova real, efetiva e concreta do prejuízo material ainda na fase de conhecimento. Usuária demandada que sofreu restrição de acesso ao seu perfil na rede social com repercussão negativa à sua imagem e violação à sua honra objetiva. Padecimento que no caso superou em muito a esfera do mero aborrecimento. Dano moral indenizável configurado. Indenização que deve ser arbitrada em R\$ 10.000,00 antes as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sucumbência recíproca que deve ser mantida. Sentença reformada. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.\*

(TJSP; Apelação Cível 1029335-52.2021.8.26.0506; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2023; Data de Registro: 31/03/2023)

Apelação. Prestação de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta da autora que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome desta. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido. Sucumbência. Aplicação do princípio da causalidade. Morosidade da ré para a resolução administrativa das questões que motivou a propositura da demanda. Ônus sucumbenciais que também devem ser carreados à ré. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1010982-27.2022.8.26.0506; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2023; Data de Registro: 15/03/2023)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora Paloma teve suas páginas nas redes sociais Instagram e Facebook desativadas sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório – Aduz que é produtora de conteúdo; e, que seu patrimônio digital foi apropriado indevidamente pelo réu – Quer a reativação de suas contas; e, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Sobreveio respeitável sentença que condenou o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, ressaltando já terem sido reativados os perfis da requerente. Insurgência da ré – Apelante afirma ter desativado temporariamente os perfis para verificação de possível violação aos termos de uso – Quer a improcedência do pedido de indenização por danos morais; ou a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção do julgado. Desativação das redes sociais Instagram e Facebook da apelada – Alegação de violação dos termos de uso e diretrizes do Instagram; e, termos de serviço do Facebook – Bloqueio das plataformas sem possibilitar o contraditório – Ausência de transparência nos atos praticados – Abalo moral configurado – Precedente desta Câmara. Valor arbitrado pelo Juízo de origem (R\$ 3.000,00) que se mostra adequado ao caso concreto; e, suficiente para reparar os danos - Perfis desativados por quase um mês. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002180-48.2020.8.26.0526; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023)

Já os honorários, tendo em vista que o arbitramento com base no valor da condenação, no valor da causa ou no proveito econômico realmente ensejariam em honorários irrisórios, imprescindível a fixação pela equidade, à luz do que determinam os art. 85, §§8º e 8º-A, do CPC, arbitrando-se a honorária em R\$ 5.000,00.

Em suma, portanto, a sentença é parcialmente reformada para, mantendo a ordem de reativação do perfil da autora, majorar a indenização por danos morais, nos termos acima expostos, com os consectários da sentença, majorando-se, ainda, os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §§8º e 8º-A, do CPC, no valor de R\$ 5.000,00, mantendo-se a sentença integralmente quanto ao mais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao apelo.**

**ALFREDO ATTÍE**  
Relator