



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371731

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062233-68.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CARLA STEFANI PILONI, 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: **Negaram provimento 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 JOSÉ DO RIO PRETO**
APELANTE: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**
APELADA: **CARLA STEFANI PILONI**

VOTO N.º 27.176

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência. Bloqueio de perfis da autora junto às redes sociais Facebook e Instagram por suposta atuação de “hackers”, sem providências conclusivas para restauração do acesso da autora consumidora e prevenção de danos em âmbito extrajudicial. Necessidade de condenação da ré ao restabelecimento do acesso da autora aos perfis bloqueados, em segurança. Dano moral caracterizado. Violação aos direitos de personalidade. Indenização mantida em R\$ 10.000,00, levando-se em conta a extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da ré, bem como observadas as funções punitiva e pedagógica da indenização. Precedentes da Câmara. Ônus de sucumbência integralmente suportados pela ré.
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais, cujos pedidos foram julgados procedentes na sentença de fls. 283/188, condenando a restaurar e restituir à autora os perfis por ela titularizados junto às redes sociais Facebook (Conta de anúncio B95 Viagens, Página empresarial B95 Viagens) e Instagram (@b95viagens e @carlab95viagens), condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e condenando a ré, por fim, ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência fixados em 20% sobre o valor da condenação atualizado.

Apela a ré (fls. 291/306), aduzindo que oferece serviços seguros e confiáveis, garantindo que, se o consumidor seguir as instruções de segurança indicadas, há perfeitas condições de regular manutenção dos perfis criados e utilizados, não se podendo cogitar de responsabilidade civil por mera presunção de falha nos serviços prestados, nem, portanto, em indenização por danos morais ou sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 312/314.

É O RELATÓRIO.

São fatos incontroversos entre as partes que alguns perfis da autora junto ao Facebook (Conta de anúncio B95 Viagens, Página empresarial B95 Viagens) e ao Instagram (@b95viagens e @carlab95viagens) foram suspensos pela ré por supostas invasões por terceiros, “hackers”, sem qualquer providência efetiva e tempestiva da ré para restabelecer o acesso seguro da consumidora e mitigar os danos causados.

A doutrina e a jurisprudência convergem na ampliação da tutela protetiva do consumidor com fulcro na análise da vulnerabilidade, presunção absoluta e princípio basilar da “mens legis” do Código de Defesa do Consumidor: cuida-se da teoria finalista aprofundada. A autora, pois, se qualifica como consumidora em conformidade com o artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Partindo dessa premissa, a responsabilidade da ré Facebook, como prestadora do serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo da ré, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Nesse sentido, não tem respaldo probatório a alegação da ré de culpa exclusiva da vítima; nada há nos autos que demonstre ter a autora permitido acesso indevido de terceiros fraudadores, que não tenha adotado as medidas de segurança ou que tenha negligenciado a realizar os procedimentos de recuperação da conta sugeridos pela ré.

Diante da invasão da conta por terceiros, caso ocorrida, cabia ao provedor demonstrar a culpa exclusiva da consumidora, de que a invasão só teria ocorrido por força de falha atribuível ao uso e armazenamento dos dados de acesso pela autora, ônus do qual não se desincumbiu a ré; sequer foi esclarecido como se deu o acesso pelos supostos “hackers”.

O caso cuida de ação de responsabilidade civil, fundamentada nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (...)

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Portanto, deflagrada a existência de conduta ilícita da ré, deve-se não apenas ser condenada à obrigação de restabelecer o acesso da autora aos perfis junto ao Facebook (Conta de anúncio B95 Viagens, Página empresarial B95 Viagens) e ao Instagram (@b95viagens e @carlab95viagens), como também há motivos suficientes para que se configure o dano moral em favor da autora (mácula, abalo à sua imagem, ao seu bom nome “no mundo comercial em que atua”). Logo, de rigor a condenação da ré à reparação extrapatrimonial.

No que tange à fixação do valor da indenização moral, 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 réu no aprimoramento de bons hábitos no volante, evitando a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Rui Stoco que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

(...) para a composição do dano moral exige-se um nexo de coerência. Impõe esse nexo uma correção entre o que se pede e aquilo que se necessita e, ainda, entre o que se necessita e o que se pode efetivamente pagar. É na fixação de valor para efeito de compensação do dano moral que a equidade mostra força, adequada pertinência e transita com maior desenvoltura. (...) Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabeleça os critérios de reparação, impõe-se, obediência ao que podemos chamar de 'binômio do equilíbrio', de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido." (Rui Stoco in Tratado de Responsabilidade Civil, Tomo II, 9ª ed., RT, p. 995).

Sopesadas as circunstâncias, a indenização deve ser arbitrada, segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) e, principalmente, levando-se em consideração a enorme e presumida capacidade econômica da ré. Figura-se razoável, pois, o montante indenizatório de R\$ 10.000,00, evitando-se o enriquecimento sem causa da autora, mas, ao mesmo tempo, prestigiando as funções punitiva e pedagógica da indenização.

Nesse sentido, confirmam-se recentes julgados em casos análogos:

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo "Instagram". Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da vítima como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. Conversão do pedido em perdas e danos. Impossibilidade se, até o momento, não há requerimento dos autores nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente. Artigo 499 do CPC. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Confirmação da tutela de urgência. Manutenção da multa diária fixada em sede de agravo de instrumento. Possibilidade de readequação pelo juiz da causa, na fase de cumprimento de sentença. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do. Desprovido o apelo da corre Facebook e parcialmente provido o apelo dos autores. (Ap. 1035421- 93.2021.8.26.0100; Relator(a): Lidia Conceição; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 21/07/2022).

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais Invasão de perfil de rede social (Instagram) por fraudadores para aplicação de golpes nos seguidores da autora - Aplicação da legislação consumerista Responsabilidade objetiva da ré Requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a inviolabilidade e segurança de sua plataforma ou demonstrou culpa exclusiva da autora (art. 6º, VIII, do CDC) Danos materiais evidenciados Danos morais Cabimento Autora perdeu o

acesso a seu perfil na rede social, indevidamente utilizado por criminoso para aplicação de golpes em seguidores da autora - Damnum in re ipsa Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação Recurso negado. (Ap1130360-65.2021.8.26.0100; Relator(a): Francisco Giaquinto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 10/08/2022).

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INVASÃO DE PERFIL DE REDE SOCIAL (INSTAGRAM) POR HACKERS. USO DO NOME E IMAGEM DA AUTORA PARA APLICAÇÃO DE GOLPES NOS SEGUIDORES. APLICAÇÃO DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CAUSAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADAS. DANO MORAL CARACTERIZADO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 10.000,00. - RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000824-23.2021.8.26.0125; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Capivari - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro: 30/05/2022).

Assim, o presente recurso não merece provimento, mantendo-se integralmente a r. sentença de procedência da demanda que, de maneira inexorável, leva à sucumbência da ré (cujo afastamento pleiteado no presente recurso, ademais, carece de qualquer fundamentação jurídica). Aliás, dever-se-ia majorar o valor dos honorários advocatícios de sucumbência devidos à autora, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, o que somente não se faz porque já



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixado tal valor no maior patamar legal possível.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator