



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1194193-52.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada THAYS ALECRIM MACEDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39362

Apelação nº 1194193-52.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível – Foro Central Cível

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Thays Alecrim Macedo

Juiz (a) 1ª Inst.: Dr (a). Monica Di Stasi

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedentes os pedidos de obrigação de fazer e condenação ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de invasão de conta no Instagram da autora, utilizada para aplicar golpes.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se há falha na prestação de serviço por parte da ré que justifique a condenação por dano moral e, em caso positivo, determinar o valor adequado da respectiva indenização.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, evidenciando falha na prestação de serviço pela ré ao não prover segurança contra invasões e não restabelecer o acesso à conta.

4. O nexo de causalidade entre a falha no serviço e o abalo moral sofrido pela autora é demonstrado pela utilização indevida do seu perfil para fins fraudulentos, afetando sua imagem e interação social.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. O fornecedor de serviços de rede social responde objetivamente pelo dano moral decorrente de falhas de segurança que permitam a invasão de contas de usuários e sua utilização de forma fraudulenta, sendo devida indenização pelo abalo causado à personalidade do consumidor.

Legislação Citada:

CDC, art. 14; Código Civil (CC), arts. 944 e 927.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1082517-02.2024.8.26.0100, Rel. Des. Paulo Ayrosa, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2024;

TJSP, Apelação Cível 1096391-54.2024.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 01.11.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** contra a r. sentença de fls. 149/151 que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais movida por **THAYS ALECRIM MACEDO**, o MM. Juízo “a quo” julgou procedentes os pedidos, para confirmar os efeitos da tutela de urgência concedida (fls. 63/64) e condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais fixados em R\$.10.000,00, com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo.com correção monetária e juros de mora desde 16.01.2024, data da invasão da conta, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, **apela a parte ré** (fls. 154/168), sustentando, em síntese, que o provedor de aplicações “Instagram” prevê regras básicas de uso do serviço nos “Termos de Uso” e as “Diretrizes da Comunidade”, a fim de zelar pela segurança da plataforma, inclusive recomendando a utilização de autenticação de dois fatores e disponibilizando ferramentas de auxílio na recuperação de acesso e suporte

aos usuários, razão porque não é possível presumir que a invasão da conta da autora decorreu de vício de segurança do serviço.

Pugna pelo reconhecimento da ausência de responsabilidade civil, com a exclusão da indenização por danos morais ou, subsidiariamente, pela redução do *quantum* arbitrado.

Houve contrariedade ao apelo (fls. 174/190), em defesa do desate da controvérsia traduzido na sentença recorrida.

É o relatório, passo ao voto.

I – Segundo consta da petição inicial, em 03.12.2024, o perfil da autora na rede social 'Instagram' (“@thayts_am_”) foi acessado por “hacker”, que se passou pela autora vendendo produtos inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores.

A partir da invasão, a autora não conseguiu mais acessar sua conta em razão da ação dos golpistas, sendo tal atuação corriqueira quanto a outros usuários, o que demonstra com clareza a falha de segurança nos sistemas do réu.

II – Delineada brevemente a situação dos autos, o recurso não comporta provimento.

Na hipótese dos autos caso, restou incontroverso que o perfil da autora foi invadido por “hacker”, o qual passou a realizar postagens com divulgação de diversos produtos à venda, buscando obter transferência de valores dos seus seguidores (fls. 33/49).

A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil da parte autora mantido na rede social 'Instagram' para praticar golpes financeiros, o que é suficiente para reconhecer a responsabilidade civil do réu.

É o que decorre do disposto no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, ou, ainda, do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de risco inerente ao desenvolvimento da atividade empresarial.

Não incide a hipótese excludente de responsabilidade prevista no § 3º, inciso II, do art. 14 do CDC, porque não há falar em fato exclusivo de terceiro.

O risco de eventuais fraudes é inerente à atividade desenvolvida pelo réu, que obtém os bônus e, em contrapartida, deve assumir os ônus de suas circunstâncias, especialmente quando decorrente de falha em seu sistema de segurança. Não se trata de acontecimento totalmente externo à atividade empresarial, mas, ao contrário, está relacionado à sua própria execução, sendo, portanto, insuficiente para romper o nexo causal.

Veja-se, inclusive, que não houve demonstração mínima de que a parte autora teria contribuído para a invasão mencionada, seja por meio do compartilhamento de suas senhas, seja por meio de acesso a links maliciosos, o que corrobora a conclusão de que hackeamento do perfil ocorreu por falha de segurança do sistema.

III — No concernente à ocorrência de danos morais indenizáveis, é certo que o ocorrido trata de grave falha de segurança que expõe não só a conta da consumidora como também seus dados, permitindo que terceiros mal-intencionados os utilizem em nome da

vítima. Soma-se a isso a dificuldade encontrada pela autora em conseguir a pronta solução do problema, extrajudicialmente, junto à plataforma, tanto que o procedimento de recuperação do perfil apenas se deu após a concessão da liminar.

Inegável, portanto, que a invasão do perfil pessoal da recorrente abalou sua imagem perante terceiros, acarretando prejuízos, não se tratando de mero dissabor cotidiano, conforme já decidido, em casos análogos, por esta **C. 31ª Câmara de Direito Privado**:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELA AUTORA JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' INVADIDO POR 'HACKER' - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES O ACESSO À CONTA DA AUTORA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL INVADIDO COM PUBLICAÇÕES DESTINADAS AOS CONTATOS OFERECENDO PRODUTOS EM NOME DA DEMANDANTE, SOLICITANDO PAGAMENTO VIA 'PIX' - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00 - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil da autora na rede social 'Instagram', para praticar golpe, oferecendo produtos em nome da demandante, com solicitação de pagamento via 'pix', de modo a acarretar dano moral compensável; II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 10.000,00 se mostra adequado e usualmente fixado em casos semelhantes por esta Câmara, bem

servindo à compensação pelo dano.”

(TJSP; Apelação Cível 1082517-02.2024.8.26.0100; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

***“Direito civil e do consumidor. Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral. Invasão de conta em rede social. Falha da prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Dano moral configurado. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença pela qual foram julgados procedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, proposta por usuária da rede INSTAGRAM, em razão de invasão da sua conta por hackers e publicações objetivando aplicação de golpes. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se há falha na prestação de serviço por parte da parte ré que justifique a condenação por dano moral e, em caso positivo, determinar o valor adequado da respectiva indenização. III. Razões de decidir 3. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, evidenciando falha na prestação de serviço pela ré ao não prover segurança contra invasões e não restabelecer o acesso à conta. 4. O nexo de causalidade entre a falha no serviço e o abalo moral sofrido pela autora é demonstrado pela utilização indevida do seu perfil para fins fraudulentos, afetando sua imagem e interação social. 5. A indenização deve considerar a extensão do dano, as condições das partes e a gravidade da falha, com fixação em valor que não configure enriquecimento sem causa. Arbitramento em R\$ 10 mil. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. Tese de julgamento: “O fornecedor de serviços de rede social responde objetivamente pelo dano moral decorrente de falhas de segurança que permitam a invasão de contas de usuários e sua utilização de forma fraudulenta, sendo devida indenização pelo abalo causado à personalidade do consumidor.” _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; Código Civil (CC), arts. 944 e 927.*”**

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1053043-83.2024.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 25.07.2024; Apelação Cível 1039125-26.2022.8.26.0506; Rel. Des. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 25/7/2017. ”

(TJSP; Apelação Cível 1096391-54.2024.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024)

Desse modo, restou configurado o dano moral suportado pela autora.

Quanto ao valor, a verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Neste passo, frente à ausência de critérios legais para a fixação do montante indenizatório em recomposição do dano moral, atenta-se para os meios supletivos em suprimimento da lacuna, especialmente para os princípios gerais de direito, costumes e equidade, procedendo-se **mediante arbitramento**, em conformidade com o disposto na legislação civil.

Para tanto, o MM. Juízo *a quo* arbitrou o valor da indenização a título de danos morais em **R\$. 10.000,00 (dez mil reais)**, valor que deve ser mantido, vez que se mostra razoável e proporcional, levando-se em conta as circunstâncias que se consolidaram os danos, sua gravidade e as condições pessoais e econômicas dos envolvidos.

Nada obstante ausente insurgência das partes quanto ao tema, **impõe-se, de ofício, a fixação do termo a quo da atualização monetária**, por se tratar de matéria de ordem pública, **a qual deve incidir a partir do arbitramento**, consoante preconiza a Súmula 362 do C. STJ, assim como dos **juros de mora, que devem incidir a partir do evento danoso**, nos termos da Súmula 54 do STJ.

IV — Por fim, descabida a pretensão da requerida de afastamento do princípio da sucumbência, vez que a restou demonstrada a falha na prestação de serviços, além de ter havido resistência da ré no restabelecimento do acesso à conta.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença pelos seus próprios fundamentos, apenas com observação quanto ao termo inicial da correção monetária e dos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais, que deverá incidir a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e de evento danoso, (Súmula 54 do STJ), respectivamente.

V — Desprovido o apelo e inicialmente fixada em 10% sobre o valor da condenação, **majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da autora para 20% sobre a mesma base de cálculo**, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios e em exercício abusivo do direito de recorrer, limitado à rediscussão pura e simples da matéria decidida e fora das hipóteses legais de cabimento (omissão, contradição e obscuridade que prejudiquem a compreensão da questão decidida), ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VI – Ante o exposto, e pelo meu voto,
NEGO PROVIMENTO ao recurso, com observação.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator