



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000375072

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007139-84.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ADELAIDE GENARI OLIVEIRA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1007139-84.2023.8.26.0032

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: Adelaide Genari Oliveira Cruz

Comarca: Araçatuba – 2ª Vara Cível

Juiz prolator: Marcel Peres Rodrigues

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DO PERFIL DA AUTORA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM E POSTERIOR IMPOSSIBILIDADE DE ACESSÁ-LA – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL À PRÓPRIA AUTORA COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ – RECONHECIMENTO – DANO MORAL CARACTERIZADO - INDENIZAÇÃO QUE DEVE SER ARBITRADA EM VALOR JUSTO E PROPORCIONAL – REDUÇÃO – CABIMENTO – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE

VOTO Nº 49803

Trata-se de apelação contra o teor da sentença que julgou procedente a demanda para condenar a ré a disponibilizar à autora as medidas necessárias para recuperação e acesso exclusivo da conta "@adelaide_genari19" na rede social Instagram, no prazo de três dias, contados a partir da indicação do endereço de e-mail seguro, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00, limitada a 30 dias; e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça desde o arbitramento, acrescido de juros legais de 1% ao mês, a partir da citação. Sucumbente, foi a ré também condenada ao pagamento das custas,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1007139-84.2023.8.26.0032

despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Busca a ré a inversão do resultado. Argumenta, em resumo, que a conta da autora foi recuperada e que a invasão não se deu por falha na prestação dos seus ou por responsabilidade do Provedor de Aplicações do Instagram, que oferece diversos mecanismos para manter as contas dos usuários seguras, mas muito provavelmente por fato atribuível à autora ou a terceiro, que não se confunde com falha na segurança do Provedor de Aplicações. Aduz inexistir ato ilícito ou nexo causal entre a sua atuação e os danos ocasionados à autora, o que afasta a imposição do dever de indenizar, sobretudo danos de natureza moral, não comprovados, devendo ao menos ser reduzido o valor da condenação imposta.

Recurso recebido e regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

O recurso merece provimento em parte para reduzir a indenização por dano moral.

Dessume-se dos autos que a autora teve o seu perfil na rede social Instagram invadido por terceiro com o propósito de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1007139-84.2023.8.26.0032

aplicar golpes financeiros contra as pessoas de seu contato, o qual por ela se fez passar, sendo, pois, inegáveis os transtornos sofridos.

Importa consignar que nem toda invasão de aplicativo terá a mesma solução jurídica. Relevante se faz a análise de cada caso e diferenciar, do ponto de vista legal, quando a clonagem se dá por descuido da vítima, que fornece sua senha ou *QR code* ao falsário, do golpe feito com a clonagem do *chip* do aparelho celular, sendo este muito mais grave, pois o descuido não foi da vítima, mas sim da operadora de telefonia.

Os Tribunais têm entendido que quando há o descuido da vítima, esta acaba assumindo os riscos do prejuízo suportado, sem poder imputar a responsabilidade de indenização à empresa *Facebook*, administradora das redes sociais, ou à operadora de telefonia.

Já nos casos em que há clonagem do *chip*, a operadora de telefonia e o próprio *Facebook*, assumem o dever de indenizar, inclusive pelos danos morais causados ao proprietário da linha e conta de telefone e aplicativos.

No caso, a ré/apelante sequer se prontificou a fornecer qualquer elemento de prova capaz de evidenciar que a fraude se tornou possível, tal como alega, em razão de a própria autora ter agido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1007139-84.2023.8.26.0032

de modo temerário em relação à preservação dos seus dados de usuário e senha ou mesmo por não ter se utilizado do mecanismo de segurança denominado “autenticação de dois fatores”, cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC.

Nesse panorama, há que prevalecer a responsabilidade objetiva da apelante em razão da falha constatada na prestação dos serviços, não havendo falar em culpa exclusiva da própria vítima ou de terceiro, conforme já tive oportunidade de relatar no acórdão proferido por esta mesma C. 32ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000611-45.2022.8.26.0363.

E em assim sendo, de se reputar perfeitamente caracterizado o dano moral na espécie, o qual decorre da fraude em si.

Indiscutíveis a angústia e a insegurança derivadas do uso indevido da imagem e nome da autora para concretizar ilícitos, em patamar superior ao dos aborrecimentos e dissabores da vida cotidiana, repercutindo negativamente os acontecimentos perante as pessoas da comunidade com as quais convive, estando, enfim, demonstrada a ocorrência de ofensa injusta à sua dignidade, fato que merece compensação pecuniária.

No entanto, o valor de R\$ 10.000,00, fixado em sentença, se mostra excessivo, de modo que comporta redução para R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1007139-84.2023.8.26.0032

5.000,00, o qual considero adequado às circunstâncias do caso, representando quantia justa e proporcional à gravidade do ocorrido e proporcional à reprovabilidade da conduta da ré e ao abalo moral sofrido pela autora.

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento parcial ao recurso para reduzir a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00, e fixar os honorários advocatícios em 20% do valor da condenação.**

ANDRADE NETO
Relator