



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1163737-22.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WAGNER FERREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1163737-22.2024.8.26.0100

FORO DA CAPITAL — CENTRAL

APELANTE: WAGNER FERREIRA DA SILVA

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

VOTO N. 25.274

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO DE INTERNET. INVASÃO DA CONTA VIRTUAL DO AUTOR NA REDE SOCIAL FACEBOOK. ATO ILÍCITO PRATICADO POR 'HACKER' E QUE RESULTOU NA ALTERAÇÃO DO 'E-MAIL' E DA SENHA PESSOAIS. PEDIDOS DE RESTABELECIMENTO DO ACESSO E DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. ACOLHIMENTO SOMENTE DO PEDIDO COMINATÓRIO. INSURGÊNCIA DO AUTOR COM REQUERIMENTO DE REPARAÇÃO DE DANO MORAL. Incontroversa a falha na prestação do serviço por quebra de expectativa em relação à segurança razoavelmente esperada. Autor ocupa-se da administração de páginas profissionais de seus clientes na rede social 'Facebook', que o contratam e o remuneram para gerir seus anúncios e publicações, aumentar engajamento e produtividade. Violação de seu perfil o impediu de prosseguir com a atividade da qual auferia seus ganhos e gerou temor quanto à perda da credibilidade de seu trabalho perante clientes que confiaram páginas virtuais e anúncios à sua gestão. Circunstâncias que apontam para o dano moral, em vista da presumida reação psíquica anormal. 'Quantum' reparatório fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), em observância às finalidades compensatória, dissuasora e sancionatória do instituto. Importância pleiteada, no importe de R\$ 15.000,00, que se afigura excessiva, sobretudo diante da inexistência de elementos concretos sugerindo lesão em maior extensão. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Wagner Ferreira da Silva ajuizou demanda contra Facebook Brasil S/A, visando ao restabelecimento de conta virtual na aplicação Facebook e à

reparação de dano moral.

O douto Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido e o fez “*para determinar que a ré providencie o necessário para restabelecimento do acesso do réu ao perfil indicado na inicial, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária a ser fixada em caso de descumprimento*”. O magistrado condenou o autor ao enfrentamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais foram arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

O autor apela às fls. 132/142. Aduz que: (i) é gerenciador de páginas de anúncio na rede social *Facebook*; (ii) sua conta virtual foi invadida por *hacker*; (iii) o invasor alterou a senha e atribuiu autenticador externo, impossibilitando seu acesso à conta; (iv) noticiou o fato à provedora, à plataforma “Reclame Aqui” e à autoridade policial, mas não logrou o restabelecimento de seu acesso; (v) suportou dano moral devido à impossibilidade de exercer seu trabalho, à remoção de contas de clientes à violação de seus dados pessoais. Requer a reforma da r. sentença a fim de que o pedido seja julgado totalmente procedente, impondo-se à requerida a obrigação de reparar o dano moral, na quantia de R\$ 15.000,00.

Contrarrazões às fls. 146/154 sem arguições preliminares.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consta da petição inicial que o autor é administrador de páginas de anúncio da rede social *Facebook* e, como tal, é responsável pelas páginas profissionais de seus clientes na mesma rede, que o contratam e o remuneram para gerir seus anúncios e publicações, aumentar seu engajamento e produtividade nas redes virtuais. Em 09.08.2024, o requerente tentou ingressar no ambiente virtual de sua página na rede *Facebook* e constatou que sua conta havia sido invadida por terceiro que logrou alterar o *e-mail* e a senha de acesso. A violação levou à suspensão de sua conta, porquanto o infrator descumpria normas instituídas por

empresa do mesmo grupo econômico da ré. O autor buscou o restabelecimento do serviço diretamente com ré e providenciou a lavratura de boletim de ocorrência, além de reclamação na plataforma “Reclame Aqui”. Porém, não teve sucesso. Privado de seu meio de trabalho e lesado pela repercussão prejudicial à sua imagem, moveu a demanda formulando pedido cominatório, para que o acesso à conta virtual fosse retomado, e deduzindo pedido condenatório de reparação por dano moral, na quantia de R\$ 15.000,00.

Em sentença, salientando a incidência do Código de Defesa do Consumidor, o magistrado considerou incontroversa a violação da conta do autor. Expôs que *“a invasão da conta por terceiros não afasta a responsabilidade da ré, uma vez que se trata de fortuito interno, inerente à atividade por ela desenvolvida ao prestar o serviço”*, acrescentando que a requerida não provou que *“o serviço tenha sido prestado sem defeito ou que o evento é consequência de culpa exclusiva do consumidor”*. (fl. 128). Não obstante, não vislumbrou *“os danos morais indenizáveis, eis que a parte autora sequer comprovou que houve repercussão negativa perante sua lista de contatos, sem notícias de vítimas em razão da ocorrência”* (fl. 129).

No atual estágio, sobretudo diante da opção da ré por não recorrer, a compreensão acerca do fortuito interno e ausência de causa excludente de responsabilidade é inafastável. Resta averiguar se os fatos acarretaram dano moral.

Pois bem. O recurso é provido em parte.

A ré não impugnou a afirmação feita na petição inicial segundo a qual o autor ocupa-se com gerenciamento de páginas de anúncio. Essa alegação, verossímil em vista das reclamações extrajudiciais por ele apresentadas (fls. 56/58, 59/60 e 61/62), poderia ter sido confrontada pela requerida, haja vista ser ela a provedora da aplicação e, portanto, quem tem acesso ao conteúdo da página virtual do autor. Na medida em que essa relevante alegação de fato se tornou

incontroversa, conclui-se que o usuário explorava o serviço da ré profissionalmente e de forma lícita.

Partindo daí logo se vê que o dano moral é presumido.

O autor foi privado do perfil na rede social em que exercia e divulgava sua atividade profissional de gerenciador de anúncios. Sem conseguir recuperar o acesso, não pôde produzir novos conteúdos nem promover virtualmente a imagem de seus clientes. A princípio, seria possível ao autor criar outra conta, mas o restabelecimento da normalidade, mediante resgate e vinculação de todos os seus clientes ao novo perfil, não ocorre com rapidez. Além disso, é compreensível o temor de que seus tomadores não o vejam mais como referência profissional para os serviços que procuram, associando a invasão do qual foi vítima a algum ato por ele praticado e que poderia, em tese, oferecer risco à imagem veiculada nos anúncios. Quanto a essa questão, aliás, o autor demonstrou que ao menos quatro clientes tiveram suas respectivas páginas removidas (fl. 51), o que inegavelmente impacta na confiança depositada em seu trabalho.

O dano moral, portanto, na perspectiva de abalo psíquico relevante, condizente com a realidade de quem se vê impedido de prosseguir com a atividade da qual aufera sua renda, está suficientemente demonstrado e deve, portanto, ser reparado, em atenção aos arts. 6º, VI, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Passando ao *quantum*, a justa reparação deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"(Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva-compensatória-preventiva).

Na espécie, a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) será suficiente para amenizar o autor dos impactos suportados, bem como para imprimir o esperado efeito pedagógico. A importância pleiteada, por outro lado, mostra-se excessiva, sobretudo diante da falta de elementos concretos indicando maior extensão do dano, como descrição do número de clientes, valores dos ganhos mensais com a atividade, comprovação de contratos rescindidos ou qualquer demonstração de dano à imagem, nome ou honra que exceda o que razoavelmente se presume.

A obrigação será corrigida monetariamente pelo IPCA a contar da publicação deste acórdão e acrescida dos juros moratórios legais previstos no art. 406 do Código Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/24, contados da citação. Anota-se que a citação ocorreu em 23.10.2024, já na vigência da Lei n. 14.905/24.

Vencida, e sem perder de vista o teor da súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça (*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*), a ré enfrentará a totalidade das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais são ora arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, observadas as balizas dispostas no art. 85, §2º, I a IV, do CPC, notadamente a modicidade da base de cálculo em questão.

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

Jonize Sacchi de Oliveira
Relatora