



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000196-45.2023.8.26.0228, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada PRISCILLA DOS SANTOS BORGES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1000196-45.2023.8.26.0228

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: PRISCILA DOS SANTOS BORGES

VOTO Nº 54.834

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Pretensões condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer e indenizatória de dano moral julgadas procedentes – Invasão da conta da autora por terceiro fraudador no aplicativo Instagram – Ausência de mecanismos colocados à disposição dos usuários do aplicativo destinados à pronta comunicação de fraudes, com vistas ao efetivo e imediato bloqueio da conta – Situação que causou evidentes transtornos à autora – Ausência de empenho da ré em solucionar o problema extrajudicialmente – Dano moral caracterizado – Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 que se mostra adequada, em conta os elementos constantes dos autos, não comportando redução – Sentença mantida – Apelação não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de procedência das pretensões condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer e de indenização do dano moral derivadas de prestação de serviços de internet, condenada a ré a restabelecer a conta indicada na inicial e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização do dano moral, mais despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% da condenação.

Inconformada, a ré sustenta que não há prova de que o comprometimento da conta da ré em sua plataforma derivou de falha da

prestação do serviço, anotando que informa aos usuários as providências a serem adotadas para manter as contas seguras, com especial destaque ao fato de que se deve manter sempre o número de telefone e e-mail atualizados, de modo a permitir a recuperação da conta em caso de alterações procedidas por hackers. Alega que, em caso de invasão de conta, disponibiliza ferramentas para recuperação e que há casos em que a invasão tem origem em causas que fogem de sua ingerência. Aduz que não é cabível a condenação ao pagamento da indenização do dano moral, tendo em vista, notadamente, que a autora recuperou o acesso à sua conta, não passando de dissabor o noticiado na inicial, pugnando, subsidiariamente, pela diminuição da indenização arbitrada a esse título.

Recurso tempestivo, preparo e respondido.

É o relatório.

A apelada sustentou na inicial que teve sua conta no INSTAGRAM invadida por terceiro que, depois de alterar sua senha, passou a utilizar indevidamente suas imagens, além de fazer postagem sobre o mercado financeiro, com fortes indícios de que pretende aplicar golpes. Alegou que registrou boletim de ocorrência e entrou em contato com a apelante para que sua conta fosse removida, mas ela afirmou que não poderia fazê-lo, por não ter havido violação de nenhuma regra da comunidade.

Na contestação foram levantados pela apelante os mesmos argumentos reproduzidos nas razões recursais.

O apelo não merece provimento.

Com efeito, ainda que se possa considerar que a apelada contribuiu para a invasão da sua conta por ter se descurado de

alguma regra de segurança, o fato é que, após a invasão da conta por terceiros, como notoriamente acontece nesta situação, houve alteração dos dados da apelada, impedindo-a de adotar as medidas para recuperação do acesso, o que, por si só, já caracteriza falha no serviço prestado pela apelante.

Absolutamente pertinente o inconformismo da apelada com o serviço prestado pela apelante, não simplesmente em razão da fraude praticada por terceiros, mas pela absoluta falta de opções de contato pessoal e de ferramentas que permitissem a adoção de providências imediatas, no sentido de bloquear ou cancelar a conta, de modo a impedir o acesso pelo fraudador, sabido que o atendimento prestado nesse tipo de serviço é, basicamente, eletrônico e robotizado, que, em casos de fraude, não é dotado de nenhuma eficácia, como se verifica da resposta dada pelo sistema automatizado à apelante, divorciado da situação relatada pela apelada (fls. 23/26).

É evidente que tal situação acarreta transtornos à vítima, permitindo a atuação de fraudadores por tempo prolongado, passível de gerar maiores prejuízos, não sendo possível admitir que um serviço sujeito a todo o tipo de golpes e fraudes, como amplamente noticiado nos meios de comunicação, não seja cercado de medidas tendentes a minorar os prejuízos suportados pelas vítimas, não possuindo um único meio de contato imediato, com interlocutores que possam, efetivamente, dar andamento eficaz à solicitação, prejuízos estes, seja de natureza financeira, seja de natureza pessoal, como violação da privacidade, difamação, constrangimentos com pessoas de sua relação pessoal, etc., acarretando, apreensão, angústia e preocupações que superam o que pode ser entendido como mero aborrecimento.

Ressalte-se que na inicial a apelada demonstrou que tentou a solução do problema extrajudicialmente, inclusive com a

elaboração de boletim de ocorrência, porém, não recebeu nenhuma atenção da apelante, pelo menos nada foi demonstrado nesse sentido, evidente o descaso para resolver o problema, forçando a apelada a buscar a via judicial, com perda de tempo útil, além de todos os transtornos acima apontados.

Daí porque deve subsistir a condenação da apelante ao pagamento de indenização do dano moral, no importe de R\$ 10.000,00, importância que, neste caso, atende à consideração de que a reparação desse jaez deve, além de compensar o sofrimento experimentado pela vítima, prestar-se como fator de desestímulo a que a apelante não incorra no futuro em procedimento semelhante, atendendo, de modo que se reputa satisfatório, os parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade, não comportando, portanto, a pretendida redução.

Portanto, é caso de manutenção do decidido em primeiro grau, em nada abalado pelo alegado nas razões recursais.

Por último, em face da instauração desta etapa recursal, da qual a apelante sai vencida, os honorários do advogado da apelada são majorados para 15% da condenação.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação, majorados os honorários de sucumbência, nos termos explicitados.

SÁ DUARTE

Relator