



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391033

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001011-53.2024.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante LARISSA BORIN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 37479

APELAÇÃO N°: 1001011-53.2024.8.26.0601

COMARCA: SOCORRO

APTE: LARISSA BORIN

APDO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA DO INSTAGRAM POR TERCEIROS.

Autora pretende o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social Instagram, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua conta em rede social por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora visando a fixação de indenização a título de danos morais. Falha na prestação de serviços pela requerida. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva do consumidor que não é corroborada por qualquer elemento dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Danos morais. Conduta desidiosa da ré que ensejou na invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem do requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos em valor aquém ao postulado. Quantum ora fixado em patamar adequado ao caso. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de *“ação de obrigação de fazer c.c. danos morais com pedido de tutela de urgência”* (sic), ajuizada por LARISSA BORIN em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 129/137, disponibilizada no DJe de 29/01/2025 (fls. 139), julgou parcialmente procedente a

ação, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS formulados por LARISSA BORIN tão somente para condenar FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA. à obrigação de fazer consistente em reativar a conta pessoal da autora na rede Instagram, tornando, assim, definitiva a tutela de urgência. Declaro, com isso, resolvido o mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

As partes são vencidas e vencedoras respectivamente e, por isso, o pagamento de custas e despesas processuais será partilhado em 50% a cada um. Arbitro os honorários advocatícios em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2.º, incisos I a IV, do Código de Processo Civil. Como não é possível a compensação da verba honorária (art. 85, § 14, CPC), cada parte fica condenada ao pagamento dos honorários arbitrados ao advogado de seu adverso.

O valor dos honorários será corrigido. Juros legais de mora serão incidentes a partir do trânsito em julgado desta sentença.”

Inconformado, apela a autora (fls. 142/147).

Alega que “embora a empresa Requerida disponha de sistema de senhas e adesão a termos de uso que inibem conteúdo ofensivo ou invasão de terceiros em contas particulares ou comerciais, é certo que há falhas na comunicação de dados, suficiente para que malfeitores se aproveitem para se passarem pelos titulares da conta, gerando o prejuízo imediato da violação aos dados do perfil, intimidade e manipulação de conteúdo no uso de falsa identidade, inclusive com o intuito de extorquir terceiros. Exsurge cristalina a necessidade dos provedores de garantirem a segurança de suas plataformas, inexistindo, nos autos, a demonstração de que o réu tenha tomado todas as medidas eficazes para a preservação do usuário legítimo ou que houvesse a impossibilidade técnica para tais providências.” (fls. 145).

Diz que *“verifica-se a evidente responsabilidade da empresa Requerida, administradora da rede social Instagram, em reparar os danos causados à Apelante, haja vista que, não forneceu segurança suficiente ao usuário para manter sua conta ativa. A usuária perdeu a conta para terceiros, que se valendo da situação, furtou senha, login e todos os dados da conta, fazendo publicações desconhecidas e aplicando golpes.”* (fls. 145).

Afirma que *“confrontando o caso em tela com o exposto no item acima, observa-se que os efeitos do ato ilícito praticado pela Requerida alcançaram a vida da Apelante, quebrando a paz, a tranquilidade e a harmonia de sua vida, algo que com certeza agravou ainda mais sua perturbação interior, uma vez que teve conhecimento de que pessoas foram vítimas de golpes utilizando sua rede social e seu nome, acreditando ser a Apelante. Evidencia-se, pois, que seu patrimônio moral foi realmente ofendido e merece reparação, mormente sabendo que se trata de uma injustiça.”* (fls. 146).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo.

Contrarrazões pelo réu (fls. 151/165).

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social *Instagram*, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua rede social por terceiros, com aplicação de golpes financeiros em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados ao autor, mormente ante sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Ademais, destarte a ré alegar a culpa exclusiva do consumidor, que supostamente teria compartilhado sua senha de acesso, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto para corroborar suas alegações, se tratando de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Em relação aos danos morais, entende-se que a indenização é devida.

Isto porque, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança, a autora teve sua conta pessoal invadida e utilizada para a aplicação de golpes financeiros (fls. 27/46), afetando diretamente sua imagem perante amigos, conhecidos e familiares.

Tem-se, portanto, que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a quantia deve ser fixada em R\$ 5.000,00, montante que se mostra adequado, levando-se em conta: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; e d) as condições pessoais do ofendido (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, "*não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade*" (ob. cit., pág. 199).

Com base nesses critérios, o valor de R\$ 5.000,00 se mostra adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente. O valor pretendido de R\$15.000,00 não se justifica e supera o critério que vem sendo adotado por este Tribunal.

O sofrimento não pode se converter em móvel

de "*lucro capiendo*", nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para julgar procedente a demanda e condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente a contar do arbitramento e acrescidos de juros de mora legais desde a citação.

Arcará a ré com a integralidade das verbas de sucumbência e honorários advocatícios, ora fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85 do CPC.

MARY GRÜN

Relatora