



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391034

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1182109-53.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada VERONICA FRANCISCO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 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°: 37468

APELAÇÃO N°: 1182109-53.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APDA: VERONICA FRANCISCO SILVA

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 procedência. Apelo da ré. 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 da requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos. Quantum fixado em patamar adequado ao caso. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de *“ação de indenização por falha na prestação de serviço – invasão de rede social c/c obrigação de fazer c/c tutela de urgência”* (sic), ajuizada por VERONICA FRANCISCO SILVA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL

LTDA.

A r. sentença de fls. 137/141, disponibilizada no DJe de 23/10/2024 (fls. 144/145), julgou procedente a ação, nos seguintes termos:

"Do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para, em confirmação da tutela de urgência, condenar a ré na obrigação de restituir à autora o acesso ao seu perfil "@veronica_silva61" na Plataforma Instagram, bem como para condenar ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora legais ao mês contados da citação.

A ré arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% da condenação (Súmula 326 do STJ).

Considerando que o requerido insiste em descumprir a tutela deferida anteriormente, sempre apontando por meras alegações genéricas que o e-mail fornecido não é considerado seguro (a autora informou três e-mails diversos nos autos), deverá cumprir a obrigação de fazer no prazo de 72 horas, contadas da intimação desta sentença pelo DJe, sob pena de multa diária de R\$1.000,00, limitada a R\$30.000,00 (30 dias-multa), independentemente da indicação de novo e-mail. O não cumprimento poderá ensejar a instauração de cumprimento provisório de sentença pela parte autora (peticionamento intermediário, código 157), inclusive com bloqueio via SISBAJUD."

Inconformada, apela a ré (fls. 148/166).

Alega que "é necessário que seja indicado pela Autora um e-mail seguro, e que nunca tenha sido vinculado à nenhuma conta nos serviços Instagram e/ou Facebook para que o Provedor de Aplicações do Serviço Instagram possa verificar a possibilidade de envio do procedimento de recuperação ao e-mail indicado. Assim, a parte autora informou posteriormente o e-mail: vemorenafranciscodasilva@gmail.com, que não foi considerado seguro, sendo necessária a indicação de novo e-mail. A Recorrida então

indicou o e-mail Veronicafranciscodasilva61@gmail.com e o procedimento foi iniciado, conforme informado em petição de fls. 123/125. A Autora alegou que não recebeu o link e indicou novo e-mail, vemorenafranciscodasilva@gmail.com, que não foi considerado seguro, conforme petição de fls. 135/136.” (fls. 151).

Diz que “não há nada além de alegações genéricas, tecidas como que calcadas no entendimento de que o dano moral seria uma ocorrência óbvia, e que poderiam muito bem ser feitas – de forma ineficaz, destaque-se – em qualquer outra demanda onde se ventila esse tema. Não há lugar para a reparação de danos morais. Ademais, além do dano não ter sido devidamente identificado visto que sequer pode ser suscitado em falha na prestação do serviço, conseqüentemente inexistiu qualquer conduta ilícita por parte do Facebook Brasil, ou do Provedor de Aplicação do serviço Instagram, não havendo elementos que sustentem a responsabilidade civil extrapatrimonial de indenizar.” (fls. 158).

Afirma que “explicou diversas vezes nos autos, que se faz necessária a indicação de um novo endereço de e-mail não vinculado a nenhum outro perfil no serviço Facebook ou conta no serviço Instagram, para envio do procedimento de recuperação de acesso à conta da Apelada, haja vista que o e-mail indicado, qual seja, vemorenafranciscodasilva@gmail.com, NÃO é considerado seguro, visto que já esteve vinculado a uma conta no serviço Instagram. Portanto, é certo que sem a cooperação da Apelada, a obrigação imposta não estará satisfeita e incidirá astreintes sem que ocorra mora pelo Facebook Brasil.” (fls. 159).

Sustenta que “nenhuma mora no cumprimento se deu por culpa exclusiva do Facebook Brasil, porquanto a satisfação da obrigação imposta depende agora da indicação de e-mail válido e

seguro da parte autora para dar início ao procedimento de recuperação.” (fls. 159).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 167/168).

Contrarrazões pela autora (fls. 172/184).

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. 49/51), 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 fixada pela r. sentença (R\$ 5.000,00) se mostra adequada, 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 sofrimento não pode se converter em móvel de *"lucro capiendo"*, nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

Com relação ao cumprimento da medida liminar, ao contrário do que o réu pretende fazer crer, ficou evidenciada nos autos sua indevida resistência ao cumprimento da determinação judicial.

Ante as alegações do réu, já foi informado pela autora (fls. 121) outro endereço de e-mail, diferente do usado quando da invasão da rede social, para a recuperação do acesso.

O requerido, descumpriu a liminar, alegando que o *"e-mail não é seguro"* sem trazer aos autos qualquer prova de que o novo endereço eletrônico tenha sido usado anteriormente ou não pertença à autora, nem mesmo que tentou, efetivamente, enviar os procedimentos necessários para tal endereço eletrônico, nada havendo a corroborar ou, ao menos,

demonstrar qualquer verossimilhança da alegação do réu de impossibilidade da recuperação do acesso.

Acrescente-se que, nem mesmo com o presente recurso, o réu trouxe aos autos qualquer demonstração de tentativa da recuperação do acesso da autora ou prova de impedimento de tal procedimento no novo endereço eletrônico informado nos autos, ônus que era seu.

Deste modo, inafastável a multa pelo descumprimento da medida liminar e, pelos mesmos motivos, não há que se falar em redução das astreintes impostas pela r. sentença, haja vista que a indevida resistência do réu evidencia a necessidade de se fixar a multa diária em valor que não seja irrisório. Ademais, basta o cumprimento da determinação judicial para que as astreintes não atinjam valor excessivo.

No mais, julgada integralmente procedente a demanda, nada justifica a pretensão de ver a autora condenada ao pagamento das verbas de sucumbência.

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, **nega-se**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento ao recurso.

Embora o presente apelo tenha sido interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Deixa-se de majorar os honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC, uma vez que já fixados no percentual máximo (20%).

MARY GRÜN

Relatora