



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392251

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047117-51.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MATEUS LEANDRO NUNES DE SOUZA (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 sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5885

Apelação nº 1047117-51.2024.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto

Apelante: Mateus Leandro Nunes de Souza

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: Dr. Sergio Martins Barbatto Júnior

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS. RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais, em que o autor alega que teve sua conta do Facebook invadida por terceiros, que a utilizaram para aplicar fraudes. Afirma que buscou, sem sucesso, recuperar o acesso a sua conta. Requer a recuperação da conta e indenização por danos morais de R\$ 15.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da parte ré pela falha na segurança de sua plataforma, que permitiu a invasão da conta do autor e a aplicação de golpes.

III. Razões de Decidir

3. As partes mantinham uma relação de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço é objetiva, conforme o art. 14 do CDC.

4. A verossimilhança das alegações do autor é corroborada pelo boletim de ocorrência e pelas mensagens que revelam que o autor teve sua conta da rede social Facebook invadida por terceiros, que passaram a aplicar golpes usando seu nome e sua imagem.

5. A responsabilidade da ré não é afastada por fato de terceiro, pois a invasão da conta está dentro do risco da sua atividade, sendo sua responsabilidade a recuperação da conta após a reclamação do autor.

6. A conduta da ré causou danos morais ao autor, ferindo a dignidade da pessoa humana. A parte autora teve sua imagem prejudicada perante seus seguidores, diante da realização de tentativa de

fraude com o uso de seu nome e imagem.

7. Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$ 3.000,00 é suficiente para compensar a parte autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso parcialmente provido, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 3.000,00

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor abrange falhas de segurança que permitam invasões por terceiros e fundamenta a indenização por danos morais diante do abalo à imagem da parte.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 102/104, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais, para o fim de: a) determinar que a parte ré forneça acesso de recuperação da conta; b) condenar a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios do advogado da parte ré no valor de R\$ 1.000,00.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 107/116, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada integralmente procedente a ação. Afirma a configuração dos danos morais. Salienta que a ré deu causa à propositura da demanda, devendo ser condenada ao pagamento dos ônus de sucumbência, com a fixação dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação. Alude que, caso ocorra o estabelecimento dos honorários advocatícios com base na equidade, deve ser aplicada a tabela da OAB.

Recurso tempestivo e isento de preparo, considerando a concessão do benefício da justiça gratuita para a parte autora (fls. 49).

Contrarrazões (fls. 131/145).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e de indenização por danos morais ajuizada por **Mateus Leandro Nunes de Souza** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

A parte autora sustenta que tem uma conta na rede social Facebook, por meio da qual mantém contato com seus familiares, amigos e pessoas conhecidas. Alude que, em 14/09/2024, seu perfil foi invadido por terceiros golpistas, que utilizaram de sua boa reputação para aplicação de fraudes. Aduz que terceiros mandaram por meio de sua conta diversas mensagens com ofertas fraudulentas, divulgando a falsa venda de investimento. Diz que um amigo do autor acabou efetuando um pix de R\$ 600,00 para o golpista. Afirma que entrou em contato com a parte ré buscando acesso a sua conta, sem sucesso. Salienta a falha de segurança nos sistemas da ré. Ao final, requer a recuperação da conta de sua rede social e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 15.000,00.

Pois bem.

No mérito, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

No presente caso, a parte autora sustenta que possui uma conta na rede social Facebook, por meio da qual mantém contato com seus familiares, amigos e pessoas conhecidas. Alude que, em 14/09/2024, seu perfil foi invadido por terceiros golpistas, que utilizaram de sua boa reputação para aplicação de fraudes. Aduz que terceiros mandaram por meio de sua conta diversas mensagens com ofertas fraudulentas, divulgando a falsa venda de investimento. Diz que um amigo do autor acabou efetuando um pix de R\$ 600,00 para o golpista. Afirma que entrou em contato com a parte ré buscando acesso a sua conta, sem sucesso. Salienta a falha de segurança nos sistemas da parte ré.

Por sua vez, a parte ré sustenta a ausência de responsabilidade pelo comprometimento do perfil da parte autora, considerando a ocorrência de fato de terceiro (fls. 58/82).

Compulsando os autos, verifica-se que a verossimilhança das alegações da parte autora, de que teve sua conta da rede social Facebook invadida por terceiros, que passaram a aplicar golpes usando seu nome e imagem, é corroborada pela realização de boletim de ocorrência (fls. 42), pelas mensagens que revelam a realização de fraude por meio da conta do autor (fls. 43/47) e pelo e-mail encaminhado com o objetivo de solução do problema na via administrativa (fls. 48).

Destaca-se que responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, recaindo sobre a parte ré a obrigação de criar mecanismos eficientes de segurança para que situações como a tratada nos autos não venham a acontecer.

Nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, somente haveria exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço se provada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, do que não se cogita, uma vez que a invasão da conta por terceiro fraudador encontra-se dentro do risco da atividade econômica exercida pela parte ré.

Assim, evidente que, no contexto dos fatos, houve falha na prestação do serviço, pois a ré que não reestabeleceu a conta da parte autora mesmo

após a comunicação sobre a invasão por terceiro golpista (fls. 48).

Salienta-se que restou demonstrado que terceiros mandaram, por meio da conta do autor, diversas mensagens com ofertas fraudulentas, divulgando a falsa venda de investimento, certo que um conhecido do autor acabou efetuando um pix de R\$ 600,00 para o golpista

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Nessa conjuntura, não se pode deixar de reconhecer que a conduta do réu causou danos morais à parte autora, ferindo a dignidade da pessoa humana.

Destaca-se que a parte autora teve sua imagem prejudicada perante seus seguidores, diante da realização de fraude com o uso de seu perfil, ou seja, com seu nome e imagem.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

Todavia, a indenização pretendida pela parte autora (R\$ 15.000,00) é excessiva.

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor de R\$ 3.000,00 é suficiente para compensar a parte autora pelo constrangimento sofrido e compelir a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, estando em conformidade com o que vem sendo arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos.

Nesse sentido, precedentes deste E. Tribunal de Justiça em casos análogos, inclusive desta Colenda Câmara:

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Pretensão deduzida pela apelante fundada em perda de acesso da conta mantida na rede social Instagram, administrada pela plataforma ré. Conta invadida e "hackeada" por criminosos. Parcial procedência em primeiro grau para condenar o réu na obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso da autora à conta. Inconformismo da autora. Pretensão ao recebimento de indenização por danos morais. DANOS MORAIS. Violação aos direitos de personalidade. O descumprimento de dever contratual de segurança superou os limites do mero aborrecimento, na medida em que a autora foi tolhida do acesso à rede social, ferramenta cotidianamente utilizada para exercício do direito de comunicação. O perfil foi invadido e passou a ser utilizado para tentativas de crimes, de modo a macular a honra objetiva da demandante. QUANTUM DEBEATUR. Sopesando-se que o perfil não era utilizado profissionalmente e que os hackers não tenham obtido êxito na tentativa de ludibriar os seguidores da autora, entendo que a indenização deve ser fixada em R\$

3.000,00, valor suficiente e proporcional ao fim que se destina. Sentença parcialmente reformada. SUCUMBÊNCIA. Readequação do ônus. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1119622-47.2023.8.26.0100; Relator (a): Rosangela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

Prestação de serviços. Rede sociais. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. **Autor que teve sua conta no Facebook invadida por terceiros.** Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da ré. Ausência de elementos que denotem que o autor tenha contribuído para a ocorrência. Sistema ofertado pela requerida não forneceu a segurança que o consumidor dele legitimamente esperava. **Fortuito interno que não elide a responsabilidade da fornecedora pelos prejuízos experimentados pelo consumidor. Autor que se viu privado do acesso à sua conta por 16 dias. Ausência de medidas céleres, por parte da ré, que possibilitassem a retomada anterior de tal acesso. Caracterizada a falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré. Fatos narrados que ultrapassam o mero aborrecimento e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade. Danos morais configurados. Verba indenizatória de R\$ 3.000,00 que se afigura adequada à luz do princípio da proporcionalidade, sendo suficiente para compensar os abalos experimentados pelo autor e emprestar caráter preventivo ao instituto, sem, contudo, gerar enriquecimento ilícito. Quantia que, ademais, se alinha ao montante que esta Col. Câmara tem arbitrado em casos símiles. Sentença mantida com fundamento no art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso desprovido.** (TJSP; Apelação Cível 1011474-57.2023.8.26.0482; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS –

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – LEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK PARA REPRESENTAR EM JUÍZO A EMPRESA WHATSAPP – CONSUMIDOR QUE SE UTILIZA DAS REDES SOCIAIS PARA FINS PROFISSIONAIS, ATUANDO COMO GESTOR DE TRÁFEGO – **CONTAS INVADIDAS POR HACKERS QUE POSTARAM CONTEÚDOS ILÍCITOS, ENSEJANDO O CANCELAMENTO DO ACESSO DO CONSUMIDOR ÀS REDES SOCIAIS – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO DEMONSTRADA – FATO DE TERCEIRO QUE NÃO AFASTA A RESPONSABILIZAÇÃO DO FACEBOOK, QUE INCORREU EM ILÍCITO AO DEMORAR PARA PERMITIR QUE O CONSUMIDOR RETOMASSE O ACESSO A SUAS CONTAS – DANO MORAL CARACTERIZADO – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FIXADA DE FORMA ADEQUADA – SUCUMBÊNCIA DISTRIBUÍDA CORRETAMENTE – SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005301-17.2022.8.26.0073; Relator (a): Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Avaré - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)**

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – INVASÃO DE CONTA NA REDE SOCIAL FACEBOOK – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – DANOS MORAIS – I- Sentença de parcial procedência – Apelo do autor – **II- Incontroversa a invasão do perfil do autor no Facebook por hackers, com alteração dos dados de controle da conta** – Relação de consumo caracterizada – Ré que responde pela segurança dos dados dos usuários, dever inerente à própria execução de sua atividade – Responsabilidade objetiva do fornecedor, a qual se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiros, que é caracterizada como fortuito interno, ou seja, faz parte do risco do negócio – Ré que não provou a correção de sua conduta – Falha na prestação dos serviços – Ré que deve restabelecer o acesso do autor à sua conta na plataforma Facebook – **III- Danos morais caracterizados – Hipótese em que houve efetiva falha na prestação de serviços por parte da ré, que não forneceu ao autor serviço com a segurança esperada, permitindo o indevido acesso da conta mantida junto à**

plataforma por terceiros, inviabilizando a utilização do perfil para divulgação de seu trabalho – Bloqueio das contas de forma abrupta, ilegitimamente, impossibilitando a divulgação da atividade profissional do autor, que tem o potencial de causar dano moral – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$4.000,00, quantia suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes – Indenização atualizada com correção monetária, a contar do acórdão, e juros moratórios, a contar da citação – Súmula nº 362 do STJ – IV- Sentença parcialmente reformada – Ação procedente – Ônus sucumbenciais carreados à ré – Apelo provido." (TJSP; Apelação Cível 1172908-37.2023.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

Por fim, apesar do resultado do apelo ter implicado na procedência parcial da ação, a requerida deverá arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do autor consoante a Súm. 326/STJ, arbitrando-se esta última verba em R\$1.000,00, nos termos do art. 85, caput, § 2º e 8º do CPC.

Nesse aspecto, destaca-se que a adoção da tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB não é a melhor solução para o caso, por não possuir caráter vinculativo e pelo valor nela fixado se demonstrar desproporcional, considerando, especialmente, o proveito econômico da demanda.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer – Inscrição do nome da parte autora na plataforma "SERASA LIMPA NOME" – Dívida prescrita – Sentença de procedência – Recurso da parte autora – Inaplicabilidade da suspensão determinada pelo aresto que admitiu o Incidente de

Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) n. 2026575-11.2023.8.26.0000 - Insurgência recursal restrita aos honorários advocatícios, de modo que as questões relativas à inexigibilidade do débito e à determinação de que o réu se abstenha de realizar cobranças estão preclusas – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Magistrado a quo que arbitrou a verba em R\$ 400,00 – Quantia que se mostra diminuta – **Causídico da parte autora que almeja a fixação da verba com base no referencial constante da Tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB - Demanda que ostenta valor da causa e proveito econômico baixos - Critério equitativo de fixação de honorários que se apresenta o mais adequado à espécie – Tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB que, todavia, tem cunho apenas de recomendação – Arbitramento da verba em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006053-79.2023.8.26.0161; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)”**

Assim, **a r. sentença deve ser reformada**, para julgar parcialmente procedente a ação, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, montante a ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento, pelo IPCA do IBGE, com juros moratórios desde a citação pela taxa SELIC, descontado o índice do IPCA no período e desconsiderados eventuais juros negativos.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ainda, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora