



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403405

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026668-45.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLAUDIA APARECIDA DE SOUZA BUENO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **CLAUDIA APARECIDA DE SOUZA BUENO**
APELADA: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

VOTO N.º 27.273

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Recurso da autora. Autora que teve sua conta na plataforma facebook invadida por terceiros, que se passaram por ela, para venderem produtos e oferecerem serviços inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seguidores da rede social. O acesso indevido por fraudadores na conta da requerente caracteriza falha na segurança dos serviços pela ré. O fornecedor dos serviços responde, objetivamente, pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, de acordo com o artigo 14 do CDC. Tutela antecipada não cumprida no prazo determinado. Dano moral caracterizado. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, de acordo com a extensão do dano e com os critérios do Tribunal, sem representar enriquecimento indevido da autora. Juros a partir da citação (art. 405, do CC). Honorários advocatícios fixados nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC, em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, cujo pedido foi julgado improcedente na sentença de fls. 240/245, com condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do patrono da ré fixados em 10% do valor da causa, observado o benefício da gratuidade da justiça.

Apela a autora (fls. 247/252), alegando que sua conta foi invadida por hackers que passaram a praticar golpes financeiros. Argumenta que a ré não proporcionou a recuperação da conta antes do ingresso da presente ação. Discorre sobre a falha na prestação de serviços pela ré que não disponibiliza atendimento eficiente, somente mensagens automáticas, fazendo com que a autora enfrentasse “verdadeira saga” a fim de ver o problema solucionado, caracterizando desvio produtivo. Enfatiza ter juntado documentos e vídeos que comprovam de forma inequívoca todas as tentativas infrutíferas de recuperação de sua conta das redes sociais, utilizando os links fornecidos pelo apelado.

Contrarrazões às fls. 257/271.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

É O RELATÓRIO.

Alega a autora na inicial ter sido vítima de invasão em suas redes sociais pela falha no dever de segurança da plataforma, que permitiu o acesso indevido à sua conta e a alteração dos seus dados cadastrais, fato que impossibilitou a recuperação da conta. Ressalta que o golpista está utilizando sua imagem nas redes sociais para divulgar investimentos fraudulentos, a fim de aplicar golpes em seus seguidores. Menciona ter feito reclamação administrativa por e-mail, sem solução, bem como ter lavrado boletim de ocorrência. Pleiteia a obrigação de fazer, determinando-se que a ré restabeleça seu acesso à sua conta pessoal do aplicativo Instagram (nome de usuário: https://www.instagram.com/claudia_bueno_0346?igsh=MXF5bzJhdXJ2dTZ4M4M Q==) e do FACEBOOK (nome de usuário: <https://www.facebook.com/claudia.bueno.9066?mibextid=PtKPJ9>, e-mail seguro nunca vinculado à nenhuma conta da plataforma: claudiaaparecidasouzabueno@hotmail.com, bem como a condenação do réu à indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Foi deferida a tutela de urgência às fls. 210/217 em sede de agravo de instrumento.

Em sua defesa, a ré discorre sobre a necessidade de observância pelos usuários dos termos de uso do serviço é imprescindível para a garantia de um serviço seguro.

A d. juíza *a quo* julgou improcedente o pedido como relatado.

O recurso comporta provimento.

Incide a legislação protetiva do Consumidor que determina, dentre outros institutos, a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do CPC), especialmente nos casos em que, a exemplo da hipótese dos autos, há verossimilhança da tese inicial.

Partindo dessa premissa, a responsabilidade da ré Facebook, como prestadora do serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele Codex), ônus da prova a cargo do réu, pela regra do referido art. 6º, VIII, do CDC.

A autora alega invasão na sua conta golpista devida a falha na prestação de serviços da ré, de modo que, com o devido respeito do entendimento da d. Juíza a quo, cabia à ré a prova da culpa da consumidora, até porque detém a fornecedora de serviços os meios técnicos para tanto, ônus do qual não se desincumbiu.

Houve falha nos serviços fornecidos pela ré com a invasão do perfil da autora que possibilitou aos fraudadores se passaram pela autora em suas redes sociais, vendendo produtos e oferecendo serviços inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seguidores em seu perfil nesta rede social.

O acesso indevido por fraudadores na conta da requerente caracteriza falha na segurança dos serviços oferecidos pela ré. O fornecedor dos serviços responde, objetivamente, pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, de acordo com o artigo 14 do CDC.

Cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança a fim de impedir esse tipo de situação. E, na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Ainda que verificada a estabilidade da conta por ocasião da sentença, o fato é que restou demonstrado nem mesmo foi atendida a tutela de urgência no prazo determinado judicialmente (fls. 221/222).

Incide o disposto no art. 19 da Lei 12.965/14: /

art. 19. com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário[...]"

É patente, pois, o dever de a ré indenizar a autora.

O caso cuida de ação de responsabilidade civil, fundamentada nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Em relação ao quantum indenizatório, deve-se observar que seu arbitramento levará em consideração as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não evitar a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos poder ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. (“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

No caso, a falha nos serviços fornecidos pela ré com a invasão do perfil da autora possibilitou aos fraudadores, utilizando o nome da autora, venderem produtos e oferecerem serviços inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seguidores da rede social, fato que, por si só enseja a reparação extrapatrimonial no valor pleiteado na inicial.

Em observância aos critérios acima delineados, a ré é condenada à indenização por danos extrapatrimoniais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que atende à dúplici finalidade do dano moral, compensatória à vítima e inibitória ao ofensor, encontrando-se dentro dos limites adotados por este E. Tribunal em situações similares.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTA DA AUTORA NA PLATAFORMA FACEBOOK HACKEADA – Pretensão à remoção da conta – Liminar deferida, determinando a remoção do perfil – Ação julgada parcialmente procedente, condenada a ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$13.200,00 – Insurgência da empresa ré – Segurança da prestação de serviços defeituosa – Demora da ré em proceder com as medidas necessárias ao restabelecimento da conta da autora – Danos morais caracterizados – Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – Valor fixado condizente com a hipótese dos autos – Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Majoração da verba honorária nos termos do art. 85, § 11 do CPC – Recurso improvido. (Ap. 1005526-25.2023.8.26.0001; Relator(a): José Augusto Genofre Martins; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 08/04/2024).

Prestação de serviços. Obrigação de fazer c.c. indenização. Autora que teve invadido o seu perfil profissional em rede social (Facebook) por terceiros. Responsabilidade objetiva da provedora da aplicação (art. 7º, XIII, do Marco Civil da Internet c/c art. 14 do CDC). Fortuito interno. Falha no dever de segurança dos serviços. Precedentes. DANOS MORAIS. Falha de segurança por parte da ré que apresenta três desdobramentos a serem examinados em face da suposta lesão a direito de personalidade: i) privação ao acesso da rede social; ii) esforços do consumidor para a recuperação da conta de usuário; e, iii) produção e divulgação de conteúdo pelo invasor por meio do perfil invadido. Lei nº 12.965/14 que reconhece "o acesso à internet" como "essencial ao exercício da cidadania" em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco Civil da Internet que, portanto, não cria nova modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10. Privação de acesso à conta de usuário que não é suficiente à configuração de dano moral na medida em que não malfeire direito de personalidade. Rol de precedentes. Dano moral caracterizado. Compartilhamento de conteúdo pornográfico e alusivo à prostituição na página da autora. Uso do perfil para a divulgação de conteúdo inadequado capaz de repercutir na honradez, credibilidade e confiabilidade da demandante. Circunstância que excede o mero incômodo, consubstanciando dano imaterial. Precedentes. Indenização ora fixada em R\$ 10.000,00. Montante que se revela proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil). Sentença reformada. Recurso provido. (Ap. 1146967-51.2024.8.26.0100; Relator(a): Rômulo Russo; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 29/01/2025).

Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por dano moral. Invasão de conta de usuário na plataforma Instagram. Sentença de procedência. Insurgência da parte autora, pretendendo a majoração do valor da indenização por danos

morais e dos honorários advocatícios. Acolhimento em parte. Falha na segurança. Dever indenizatório presente. Situação que ultrapassou o mero dissabor. Quantum indenizatório majorado para R\$ 10.000,00. Honorários advocatícios. Valor fixado adequado ao caso concreto, conforme parâmetros estabelecidos no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (Ap. 1132200-08.2024.8.26.0100; Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 31/01/2025).

Comprovado o fato, o nexo causal e os danos morais, o recurso é provido para condenar a ré à indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com atualização monetária desde a data da sentença.

Os juros incidem a partir da citação, por se tratar de relação contratual (art. 405, do Código Civil).

Consigne-se que, a partir de 30/08/2024, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024).

Atento aos critérios do artigo 85, § 2º, do CPC, os honorários advocatícios são fixados em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação.

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

ALFREDO ATTÍE
Relator