



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000407226

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093131-66.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIELI MOCELIN, 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: 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 RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 37812

APELAÇÃO Nº: 1093131-66.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: GABRIELI MOCELIN

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA POR TERCEIROS. Autora pretende a recuperação de sua conta em rede social mantida pela ré, bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de seu perfil por terceiros, com aplicação de golpes em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares. Sentença de procedência. Apelo da ré. 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 ou de terceiros não corroborada por qualquer elemento constante dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não demonstrados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade configurada. Danos morais devidos. Conduta desidiosa 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 abalo e angústia íntima. Quantum indenizatório fixado em quantia adequada ao caso, suficiente a reparar os prejuízos experimentados. Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA*” (*sic*) ajuizada por GABRIELI MOCELIN em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 171/173, disponibilizada no DJe de 15/01/2025 – fls. 175, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, julgo procedente o pedido da parte autora para:

1 - Determinar que a ré restabeleça o acesso da conta do autor;

2 - Condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, com juros contados da citação e correção monetária contada da prolação desta sentença.

Acará a ré com as despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.”

Inconformada, apela a ré (fls. 176/193).

Assevera que “o alegado comprometimento da conta da Apelada não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil e/ou do Provedor de Aplicações do Instagram. Uma das principais preocupações do Provedor é de zelar pela segurança e harmonia da plataforma, a fim de prestar o melhor serviço e experiência aos seus usuários.” (fls. 179).

Afirma que “o Provedor de Aplicações do Instagram possui avançadas medidas de segurança do serviço e oferece os meios possíveis para que o usuário mantenha a sua conta segura, sendo que todos os usuários dispõem de possibilidades e ferramentas necessárias tanto para manutenção de segurança como também para o restabelecimento de conta caso invadida. Assim, fica evidente, no que toca efetiva e diretamente ao serviço Instagram, que o seu Provedor oferece, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, a segurança que o usuário poderia esperar “levando-se em consideração as circunstâncias relevantes” e segundo os “riscos que razoavelmente dele se esperam” (inciso II do dispositivo), não havendo motivo para simplesmente se presumir que a invasão decorreu de um vício de segurança do serviço”.

(fls. 182/183)

Aduz que “os casos que envolvem o comprometimento de contas estão habitualmente ligados à falta de zelo pelo usuário na guarda e manutenção de seus dados, sendo certo que, sabendo deste tipo de conduta, o Provedor de Aplicações Instagram expressamente inseriu na Central de Ajuda, tópico específico que orienta a todos os usuários o devido cuidado ao acessarem links externos, conforme já exposto. Assim, o ocorrido possui causa em fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC)”. (fls. 183)

Sustenta que “a invasão à conta https://www.instagram.com/mocelin_gabi da Apelada pode ter tido origem em diversas outras possíveis causas e âmbitos sem qualquer ingerência do Provedor, é certo que os fatos têm origem em ato mal-intencionado de terceiro, evidenciando que a conclusão mais razoável ao caso é pela culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).” (fls. 184).

Diz que “Superada a necessidade de esclarecimento pela Apelada acerca da URL da conta, se confirmada que a URL seria mesmo https://www.instagram.com/mocelin_gabi, o cumprimento da obrigação de fazer imposta é impossível.” (fl. 185).

Aduz que “independentemente da existência de culpa, deve ser analisado por este Juízo o fato de que a obrigação de fazer fixada é de cumprimento inexecutável pelo Provedor de Aplicações do Instagram, cabendo, portanto, a resolução sem culpa ou, se assim não entender Vossas Excelências, a conversão em perdas e danos.” (fl. 187).

Argumenta que “caberia à parte apelada ter comprovado quais foram os danos morais causados e pelos quais ora

pretende reparação (art. 373, I do CPC), o que não consta da Petição Inicial. Os fatos aqui narrados refletem, quando muito, mero dissabor do cotidiano". (fls. 189)

Pontua que "não se vê nestes autos nexo de causalidade entre dito dano e a conduta do Provedor de Aplicações do Facebook, o que também é, por si só, e nos termos dos arts. 186 e 927 do CC e 5º da LINDB, suficiente para afastar eventual pretensão indenizatória". (fls. 190)

Aponta que "Subsidiariamente, o valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais deverá ser reduzidos a patamares módicos, nos termos 884, 944 e 945 do CC, bem como da proporcionalidade e razoabilidade." (fls. 191).

Defende que "a condenação do Facebook Brasil ao pagamento do ônus de sucumbência deverá ser rechaçada, pois o Facebook Brasil, conforme amplamente demonstrado, não deu causa ao ajuizamento da presente demanda, ou então que aludido ônus seja arbitrado de forma recíproca ou, subsidiariamente, diante de causa simples, seja arbitrada a sucumbência em patamar razoável, conforme disposto nos artigos 82 e seguintes do CPC." (fls. 192).

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado e devidamente preparado (fls. 194/195).

Memoriais da parte autora às fls. 204/210.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando a recuperação de sua conta em rede social mantida pela ré, bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos

morais decorrentes da invasão de seu perfil por terceiros, com aplicação de golpes em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

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 à autora, mormente ante a não comprovação de que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Ademais, destarte a ré alegar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto a corroborar suas alegações, tratando-se de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação de 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, a indenização é devida, pois, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança pela ré, a autora teve sua conta pessoal invadida e utilizada para a aplicação de golpes financeiros (fls. 3), 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 de R\$ 5.000,00, se mostra adequada, não comportando redução, 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, bem se vê que o valor de R\$ 5.000,00, fixado em sentença, 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.

Por fim, em relação à alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação, vale destacar que os dados de acesso à conta da requerente foram devidamente informados nos autos, com *prints* da página do Instagram (@mocelin_gabi) e e-mail de acesso, demonstrando a existência da referida conta.

No mais, qualquer outra questão relacionada ao cumprimento da obrigação ou conversão em perdas e danos, deve ser tratada em fase de cumprimento de sentença.

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** provimento ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em sede de recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré para os patronos do autor de 10% para 15% sobre o valor da condenação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

MARY GRÜN

Relatora