



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000407832

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000164-40.2023.8.26.0616, da Comarca de Suzano, em que é apelante FERNANDA RODRIGUES FRANCO DA COSTA E SILVA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000164-40.2023.8.26.0616.

Apelante: Fernanda Rodrigues Franco da Costa e Silva.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais.

Origem: 4ª Vara Cível de Suzano.

Juiz de 1ª instância: Dr. Eduardo Calvert.

Voto nº 14.975.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Contas *hacked*, fato que resultou em perfis invadidos com a utilização da imagem da consumidora para aplicar golpes. Fortuito interno. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 164/167, não declarada (fls. 177/178), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido tão-só para restabelecer o acesso da autora às suas contas.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) faz jus à reparação por danos morais no valor de R\$ 50.000,00; b) os honorários devem ser majorados para 20% sobre a condenação (fls. 181/192).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 67), vieram aos autos contrarrazões (fls. 196/212).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, a impor sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à

hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, em parte, vinga o apelo.

Com efeito, narra Fernanda que mantém perfil na plataforma de rede social Instagram, invadido e *hackeado* em dezembro de 2023 (fls. 03), tendo o falsário se utilizado dela para aplicar golpes (fls. 16/19).

Ao tentar solucionar o problema (fls. 34/39), não logrou sucesso, mesmo sendo incontroverso o comprometimento da sua conta, inclusive com a lavratura de boletim de ocorrência (fls. 20).

Se assim é, à toda evidência se mostra injustificável a demora na solução do problema.

Claro como o sol que reluz o defeito do serviço, afinal a existência de um *invasor* é incompatível com a alegação de que *o ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do Provedor (sic)*, como (iii) *violação ou comprometimento do e-mail vinculado à conta no serviço Instagram*; (iv) *violação ou clonagem do número de telefone celular vinculado à conta*; ou mesmo (v) *falha direta do usuário na guarda da senha, com compartilhamento para terceiros (sic)* (item 28 – fls. 92), notadamente porque não demonstrou² o Facebook que seus sistemas de segurança são invioláveis ou que o usuário desrespeitou normas de segurança.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, lídimo fortuito interno, não se exclui a responsabilidade do réu, já que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõe a explorar no mercado³, sendo totalmente previsível esse tipo de atitude por parte de criminosos; daí por que deveria ser evitado.

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² CPC, art. 434.

³ CC, art. 927, par. ún.

Nas palavras da clássica doutrina italiana, *entre as pessoas que se expõem ao risco de uma atividade perigosa, podemos distinguir aquelas cuja exposição ao risco é necessariamente pertinente à atividade, daquelas cuja exposição ao risco não está necessariamente abrangida pelo exercício da própria atividade. Apenas nesta última é possível admitir-se o atuar por sua conta e risco.*⁴

Certo é que não cumpre ao réu fiscalizar seus usuários quanto ao uso das medidas de segurança; entretanto, não menos certo é que se exige oferta de serviço seguro e eficiente, em especial quando se solicita administrativamente a solução do problema.

Situações como essa só descortinam a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores, mesmo num ambiente – repita-se – de fraude incontroversa; logo, por todos os ângulos que se enfrente a *quaestio*, presente se mostra a causalidade determinante da sucumbência.

Inegável que os progressos da tecnologia trouxeram benefícios para ambos os polos da relação econômica; porém, ao que parece, o Facebook pretende só com eles ficar, impondo os prejuízos ao consumidor; entretanto, não se pode ignorar que qualquer um *que organiza suas atividades empresariais pela Internet, deve propiciar um ambiente seguro e certificado, a fim de proteger todo o complexo que envolve a negociação e o trato eletrônicos.*⁵

Como assinala LEONARDI⁶, os provedores de serviço de Internet *celebram com seus usuários contratos de*

⁴ Pietro Trimarchi. *Rischio e responsabilità oggettiva*. Milano: Giuffrè, 1961, p. 329-330 (tradução livre).

⁵ Têmis Limberger; Carla Andreatta Sobbé Moraes. A vulnerabilidade do consumidor pela (des)informação e a responsabilidade civil dos provedores da Internet. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, v. 97, p. 255-270, jan./fev. 2015, p. 263, i. 4.1.

⁶ LEONARDI, Marcel. Responsabilidade dos provedores de serviço de internet por seus próprios atos. In: SILVA, Regina Beatriz Tavares da; SANTOS, Manoel J. Pereira dos (coord.). *Responsabilidade civil na internet e nos demais meios de comunicação*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 123, i. 4.2.

prestação continuada de serviços e, como já visto, têm o dever de utilizar tecnologias apropriadas ao momento da utilização dos serviços (e não apenas ao momento de sua contratação), atualizando seus equipamentos informáticos e programas de computador conforme seja necessário, tendo em vista a rápida evolução da tecnologia nesse campo. E prossegue: interessa considerar se, à época da execução dos serviços, o provedor utilizava equipamentos atualizados e compatíveis com o estado da técnica daquele determinado momento. Em caso negativo, o serviço será considerado defeituoso.

Idêntico raciocínio se aplica aos fornecedores, como o réu, que operam na Internet apregoando e oferecendo seguro serviço de cibersegurança⁷, a exigir desses sujeitos obrigacionais – lídimos provedores⁸ – constante atualização tecnológica dirigida à melhor proteção do consumidor.

Apesar de afirmar que *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 presumir que a invasão decorreu de um vício de segurança do serviço (sic) (item 27 – fls. 92)*, o fato é que ele permitiu que terceiros obtivessem pleno acesso aos dados da autora e à conta privada, a contribuir – com relevância causal – à restrição de acesso.

Isso bem evidencia o defeito na prestação de serviço, a justificar o pedido indenizatório, mas não na amplitude pretendida na inicial (letra "E" – fls. 12).

Verificada, assim, a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável **(injustificável demora na solução de problema que a autora sabidamente não**

⁷ MCI, art. 5º, VII.

⁸ Entende-se como provedor de internet, no seu conceito-base, de gênero, a pessoa natural ou a empresa que fornece serviços relacionados ao funcionamento da internet ou por meio dela.

deu causa – contas invadidas)⁹, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do consumidor, a quem o Estado deve defender¹⁰, reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹¹, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.¹²

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade¹³ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹⁴

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹⁵, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

⁹ CC, art. 187.

¹⁰ CF, art. 5º, XXXII.

¹¹ CDC, art. 4º, II e VI.

¹² STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

¹³ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹⁴ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹⁵ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir incontestável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero dissabor/aborrecimento.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.¹⁶

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui presentes**)¹⁷. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁸ – da quebra da confiança e da **justa expectativa da consumidora de ver restabelecido o acesso as contas/perfis de rede social**, sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta a tentar minimizar essa situação e a vencer a injustificada demora na solução do problema¹⁹, ao que parece ainda não resolvido.

¹⁶ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

¹⁷ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁸ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*²⁰, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.²¹

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*²², o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²³, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.²⁴

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*²⁵, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²⁶

²⁰ STJ, REsp. 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

²¹ STJ, AgInt no AREsp. 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

²² TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

²³ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

²⁴ STJ, REsp. 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp. 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

²⁵ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²⁶ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

A problemática posta é bem conhecida desta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado.²⁷

No que tange à liquidação, considerando a notória²⁸ excelente saúde financeira do réu, a não se perder de vista a dimensão temporal do problema, afigura-se razoável fixar a reparação moral em R\$ 5.000,00, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois os valores propostos de início (letra "E" – fls. 12) e neste apelo (letra "b" – fls. 192) apresentam caráter apenas estimatório.²⁹

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁰, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³¹

A correção monetária³² incide de hoje³³; ao passo que os juros de mora, legais³⁴, tratando-se de responsabilidade contratual originária³⁵, fluem – *ex vi legis* – da citação (02.02.2024 – fls. 72 do AI nº 2000907-04.2024.8.26.0000).

²⁷ AC 1096595-69.2022.8.26.0100, j. 28.06.2023; AC 1016333-54.2022.8.26.0223, j. 24.06.2023; AC 1001223- 95.2021.8.26.0434, j. 23.05.2023; AC 1050895-73.2022.8.26.0002, j. 15.05.2023; AC 1059123-34.2022.8.26.0100, j. 21.03.2023; AC 1013460-62.2022.8.26.0100, j. 06.03.2023; AC 1034005-17.2021.8.26.0577, j. 21.11.2022; AC 1032084-62.2022.8.26.0100, j. 28.10.2022; AC 1001991-78.2022.8.26.0048, j. 10.10.2022; AC 1004391-30.2021.8.26.0362, j. 19.07.2022; AC 1031901-18.2021.8.26.0071, j. 10.06.2022; AC 1112001-67.2021.8.26.0100, j. 16.05.2022 (todos da minha relatoria); AC 1007569-78.2021.8.26.0073, rel. Angela Lopes, j. 04.04.2023; AC 1017411-36.2022.8.26.0562, j. 05.04.2023; AC 1025874- 92.2022.8.26.0100, j. 28.03.2023; AC 1029831-28.2021.8.26.0071, j. 17.01.2023 (estes da relatoria da Des. Deborah Ciocci); AC 1051967-90.2020.8.26.0576, rel. Sérgio Alfieri, j. 19.04.2022.

²⁸ CPC, art. 374, I.

²⁹ STJ, Súm. 326.

³⁰ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³¹ STJ, REsp. 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³² Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

³³ STJ, Súm. 362.

³⁴ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

³⁵ CC, art. 405.

Sucumbente agora de modo integral, arca o réu com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00³⁶, também com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado³⁷, ou em 20% da condenação líquida, **o que for maior**.

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso no intuito de, mantida a tutela de urgência, JULGAR PROCEDENTE o pedido para também CONDENAR o Facebook ao pagamento de R\$ 5.000,00, corrigidos de hoje e com juros de mora legais de 02.02.2024.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁸, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³⁶ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³⁷ CPC, art. 85, § 16.

³⁸ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.