



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410671

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1132594-15.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LUCIANO VIEIRA PINHEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº36324

Apelação Cível 1132594-15.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Luciano Vieira Pinheiro

Comarca: São Paulo

Juiz: Adriana Sachsida Garcia

Apelação. Prestação de Serviços. Rede social. Conta do autor que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Autor que indicou e-mail seguro, diverso daquele apontado como irregular pelo réu. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que não comporta alteração. Honorários advocatícios de sucumbência bem fixados. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença que, nos autos de ação de indenizatória, julgou procedente o pedido formulado na inicial, para impor ao réu a obrigação de desbloquear o acesso do autor à sua conta do Facebook, além de impor ao réu indenização por danos morais, arbitradas em R\$ 10.000,00. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 84/90).

O réu defende, em síntese, a necessidade de total reforma da sentença. Argumenta que o serviço é totalmente seguro, sendo que os fatos narrados não aconteceram por culpa ou responsabilidade do Facebook ou Instagram. Defende que, de acordo com os Termos de Uso do serviço, é do usuário a responsabilidade pela segurança da senha e demais dados pessoais. Tece considerações sobre os mecanismos de segurança, reafirmando que responsabilidade pela conta é de cada usuário. Argumenta que a situação narrada configura nítido fato de terceiro, hipótese excludente de responsabilidade, conforme a regra do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Aduz, assim, que não há se falar em ato ilícito, tampouco em dever de indenizar. Argumenta que o cumprimento da obrigação imposta depende da indicação de um endereço de e-mail seguro. Subsidiariamente, pugna pela minoração do quantum indenizatório fixado. Alega que não se pode falar em imposição de sucumbência ao réu, porquanto não deu causa à demanda. Pleiteia, pois, seja dado provimento ao recurso, conforme razões aduzidas (fls. 93/106).

Houve resposta (fls. 109/114).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Verifica-se dos autos que o autor teve sua conta na plataforma administrada pela ré invadida por fraudadores que obtiveram acesso, passando a utilizá-la indevidamente.

Por sua vez, argumenta o réu, em síntese, que oferece um serviço totalmente seguro. Disse que a conta do autor pode ter sido hackeada por diversos fatores, como, por exemplo, a responsabilidade do autor e/ou de terceiros. Argumenta, assim, que não houve qualquer falha na prestação de serviços, mas sim, excludente de responsabilidade consubstanciada em culpa exclusiva do autor e e/ou terceiros.

E, nesse contexto, tem-se que o resultado da prova – enquanto análise sistemática de todos os elementos de cognição constantes dos autos – formou um mosaico harmônico, coeso, coerente e robusto, que conduz a um juízo de inequívoca certeza no sentido de que houve falha no serviço prestado pelo réu, de modo que deve ser responsabilizado pelos danos experimentados pelo consumidor.

Efetivamente, verifica-se que a invasão da conta do autor por terceiros fraudadores, é incontroversa.

Não há dúvida, portanto, de que os serviços oferecidos pelo réu apresentaram graves falhas, haja a invasão e sequestro da conta do autor no Instagram. Com efeito, percebe-se que o réu não prestou seus serviços com segurança, higidez e eficiência, de modo a garantir a incolumidade dos direitos de seus usuários, conforme exige o microssistema de defesa do consumidor. Afinal, inobstante aduza que oferece um serviço seguro, nota-se que terceiros conseguiram obter acesso aos dados do autor e de sua conta, sequestrando-a.

Por conseguinte, a responsabilidade do réu é inquestionável. E, conforme preceituam os artigos 14, *caput*, e 29, ambos do Código de Defesa do Consumidor, deve responder, **objetivamente**, por quaisquer danos que venha causar aos consumidores em razão de eventual falha ou deficiência em seus sistemas ou na execução dos serviços.

E, em se tratando de responsabilidade civil objetiva – **prescinde de exame acerca de culpa ou dolo** –, a qual encontra fundamento no risco da atividade desempenhada pelo réu, só pode ser afastada caso seja provada a inexistência da falha na prestação do serviço, ou a culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro, o que não se vislumbra no caso concreto.

Neste sentido, é o entendimento da mais abalizada doutrina, que ensina: *Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a*

exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa (Cavaliere Filho, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 7ª Ed., Atlas, 2007)

Em igual sentido, Patrícia Peck Pinheiro, em obra direcionada a questões envolvendo Direito Digital, aduz, no capítulo referente à responsabilidade civil no ambiente digital:

[...] Considerando apenas a Internet, que é mídia e veículo de comunicação, seu potencial de danos indiretos é muito maior que de danos diretos, e a possibilidade de causar prejuízo a outrem, mesmo que sem culpa, é real. Por isso, a teoria do risco atende às questões virtuais e a soluciona de modo mais adequado devendo estar muito bem associada à determinação legal de quem é o ônus da prova em cada caso.[...] (Direito Digital. 5ª Ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2013) (realces não originais).

Do mesmo modo, não há se falar em rompimento do nexo causal em razão de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Inicialmente, não há qualquer prova, nos autos, demonstrando que o autor tenha contribuído para a fraude, e fornecido senha e/ou dados pessoais aos fraudadores.

No que tange à responsabilidade de terceiros, conforme bem assevera abalizada doutrina, atenta aos posicionamentos do C. Superior Tribunal de Justiça acerca do tema somente quando for imprevisível e inevitável é que poderá ser considerado como excludente. Assim, quando o fato de terceiro for inevitável, mas previsível, ou seja, quando o fornecedor tiver como prever a ocorrência, não poderá

servir para excluir sua responsabilidade” (Garcia, Leonardo de Medeiros. Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo. 13ª Edição. Ed. Juspodivm, 2017, p. 162). Ainda:

*[...] Todavia, como afirmam a doutrina e a jurisprudência desta Corte, **o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível** Não basta, portanto, que o fato de terceiro seja inevitável para excluir a responsabilidade do fornecedor, é indispensável que seja também imprevisível [...] (STJ, REsp nº 685.662/RJ; Min. Rel. Nancy Andrighi, julgado em 5/12/2005) (realces não originais).*

E, no caso dos autos, não se trata de evento imprevisível e, tampouco, fortuito externo, como quer fazer crer o réu. Muito pelo contrário, trata-se, em verdade, de nítida hipótese de fortuito interno, enquanto aquele fato que é previsível e está intimamente relacionado aos riscos da atividade empresarial lucrativa desempenhada pela empresa ré, razão pela qual não rompe o nexo de causalidade e, por conseguinte, não afasta a responsabilidade pelas falhas ocorridas nos serviços prestados.

Do exposto, independentemente do prisma sob o qual se enfoque a controvérsia, resta evidente a responsabilidade objetiva da ré no caso concreto. No mesmo sentido, aliás, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*Consumidor. Prestação de serviços. **Instagram. Conta hackeada e perfil invadido. Fortuito interno. A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual defeito. Injustificada demora na solução do problema. Controle retomado apenas após ordem***

judicial, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Não há indícios de uso indevido ou falha nas práticas de segurança por parte da autora. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedente específico desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 10.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Recurso desprovido. (TJ/SP, Apelação nº 1112001-67.2021.8.26.0100, Relator: Des. Ferreira da Cruz, 28ª Câmara de Direito Privado, julgado em 6/5/2022) (realces não originais).

Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais – Conta em rede social hackeada – Instagram – Responsabilidade objetiva do provedor – Instrumento de trabalho – Restauração do conteúdo que é medida de rigor – Danos materiais não comprovados – Danos morais configurados – Indenização reduzida. O réu é sim, responsável pelos danos causados à autora, pois é o provedor da rede social Instagram (art. 927, parágrafo único, do CC). Tendo sido comprovada a falha na prestação de serviços, qual seja, a invasão da conta da autora por hackers, o que não pode ser imputado à própria autora, deve responder pelos danos causados [...] Apelação do réu provida em parte. Apelação da autora provida em parte. (TJ/SP, Apelação nº 1103880-84.2020.8.26.0100, Relator: Des. Lino Machado, 30ª Câmara de Direito

Privado, julgado em 26/8/2021) (realces não originais).

No mais, o réu argumenta que necessita da indicação de um “e-mail seguro” e da URL do perfil, para que consiga cumprir a obrigação de fazer, vez que aquele indicado pelo autor (lucianovieirapinho@gmail.com), não foi considerado seguro por já ter sido vinculado à outra conta.

Tal tese, contudo, não comporta acolhimento.

Isso porque, o endereço eletrônico indicado pelo autor como seguro não foi aquele citado no apelo, mas sim outro já indicado na r. Sentença e sobre o qual o réu não teceu qualquer consideração acerca de eventual irregularidade.

Os danos morais experimentados também são claros.

Realmente, a lesão sofrida pelo autor ultrapassou o mero dissabor e ingressou, efetivamente, na esfera dos danos morais indenizáveis.

Afinal, a sensação de impotência, insegurança e fragilidade, decorrente não só da invasão e sequestro da conta, mas também da tentativa de perpetração de fraudes, utilizando-se o nome do autor, são mais do que suficientes para a caracterização do dano moral.

O *quantum* indenizatório fixado pela sentença tampouco comporta redução.

A indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuar o dano havido.

Assim, não há se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107)

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados ao autor e o desvio produtivo observado no caso, conclui-se que o valor de R\$ 10.000,00 é razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar o autor pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ela enriquecimento sem causa.

Em relação ao modo como fixados as despesas e honorários advocatícios de sucumbência o recurso não comporta provimento.

Isso porque, por evidente, foi o réu quem deu causa à demanda ao não resolver administrativamente o problema do sequestro da conta do autor, que, em que pese ter tentado contato e realizado todos os procedimentos sugeridos pelo réu; não conseguiu reaver imediatamente sua conta.

Logo, tendo dado causa à demanda, bem como sendo vencido nos autos, de rigor que arque totalmente com as despesas sucumbenciais e honorários advocatícios.

Ainda a esse respeito, não há sucumbência recíproca, ainda que tenha sido minorado o valor da indenização, em sendo pacífico o entendimento de que na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Nesse contexto, torna-se de rigor a manutenção da r. sentença pelos seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, ante o não provimento do recurso, nos termos do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária fixada em desfavor da ré, para 12% do valor atualizado da condenação.

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

ANA LÚCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora