



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000412003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1074416-10.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado POUSADA AREIA PRETA.

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 em parte 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), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 8278

Apelação 1074416-10.2023.8.26.0100

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Apelada: POUSADA AREIA PRETA

Origem: São Paulo – 43ª Vara Cível

MM. Juiz: Davi Mancebo Coutinho Fernandes

APELAÇÃO – Obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais.

Invasão por “hackers” da conta pessoal da autora na rede social “Instagram”. Pretensão de restabelecimento da conta com os dados nela inseridos antes da invasão, bem como da página gerenciada pela requerente; e, de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Respeitável sentença de parcial procedência. Indenização por danos morais arbitrada em R\$10.000,00 (dez mil reais).

Insurgência do réu. Busca a improcedência ou redução do valor da indenização por danos morais. Acolhimento do pedido subsidiário.

Conta da autora mantida na plataforma invadida (hackeada) por terceiro. Falha nas práticas de segurança da empresa “Facebook”.

Danos morais caracterizados diante da demora na resolução do problema, tendo o invasor do perfil acesso a dados da autora e permaneceu atuando em seu nome. Violação ao direito da personalidade. Sensação de impotência e necessidade de busca pelo Poder Judiciário para solução de questão simples, que bem poderia ter sido solucionada administrativamente.

Indenização por dano moral que comporta redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes dessa Câmara.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra respeitável sentença proferida em ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais proposta por POUSADA AREIA PRETA contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO

BRASIL LTDA.

A ação foi julgada procedente, acolhendo os pedidos de obrigação de fazer e fixando a indenização por danos morais em R\$10.000,00 (p. 126/134).

Apela o réu buscando a improcedência (p. 144/156) informando que cumpriu a ordem de obrigação de fazer, mas nega falha na prestação de serviços, pois disponibiliza possibilidades e ferramentas necessárias tanto para manutenção de segurança como também para o restabelecimento de conta caso invadida, inexistindo abalo moral indenizável. Acrescenta que a invasão do perfil pode ter origem em "vírus" nos dispositivos eletrônicos do usuário; acesso físico desautorizado; violação ou comprometimento do "e-mail" vinculado à conta no "Instagram"; violação ou clonagem do número de telefone celular vinculado à conta ou falha do próprio usuário na guarda da senha. Busca o afastamento da condenação ao ônus da sucumbência, por não ter dado causa à ação ou a sucumbência recíproca. Subsidiariamente, quer redução do valor da indenização.

Contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 170/177). Ressalta que a liminar para restabelecimento da conta somente foi cumprida após 40 dias da intimação do requerido, não tendo a sentença mencionado a possibilidade ou limitação quanto a cobrança de multa fixada às páginas 46/47, pelo requer seja sanada a omissão.

Recurso tempestivo e preparado (p. 157/158).

É o relatório.

V O T O.

Preservado o convencimento do MM. Juiz, o recurso comporta provimento parcial.

Incontroverso e demonstrado que o perfil do autor mantido junto à ré foi invadido e utilizado por terceiros, alterando os dados do perfil, utilizados para recuperação (e-mail, telefone etc.) e vincularam a conta a dados desconhecidos que impediram o acesso do requerente.

A conta passou a ser utilizada fraudulentamente, com alteração da foto e dados do perfil, além de se iniciarem pedidos de extorsão em desfavor da requerente, tratando-se de fortuito interno, previsível.

Houve falha nas práticas de segurança da empresa "Instagram", atraindo a aplicabilidade do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se, por conseguinte, a excludente de responsabilidade.

Era ônus da prestadora de serviços comprovar a alegação de culpa exclusiva do consumidor para eximir-se da responsabilidade.

O dano moral está caracterizado e ultrapassa o mero dissabor, pois o

requerido permitiu que a imagem do autor fosse utilizada por golpistas (p. 31/35).

A conduta acarreta outras consequências como a sensação de impotência e necessidade de busca pelo Poder Judiciário para solução de questão simples, que bem poderia ter sido solucionada administrativamente.

Assim, de rigor a manutenção da condenação.

Todavia, nosso ordenamento jurídico não prevê critérios objetivos para fixação da verba indenizatória, exigindo juízo de ponderação e razoabilidade, diante do fato e o dano.

Portanto, considerando as circunstâncias, a indenização fixada comporta redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que se mostra adequada e está em consonância com o posicionamento desta Colenda 27ª Câmara em casos análogos.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Invasão de conta na rede social Facebook. Desativação do acesso à plataforma Meta Business. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Necessidade de restabelecimento do acesso à plataforma Meta Business. Medida que não se confunde com a simples devolução da conta. Danos morais presentes. Desídia da plataforma em restabelecer o acesso à conta do autor. Redes da "Meta" que são de grande importância para a divulgação da atividade do autor, que atua como pastor religioso. Publicações e anúncios importantes para fins de proselitismo e divulgação da igreja. **Indenização fixada em R\$ 5.000,00.** Recurso da ré. Alegado cumprimento integral da obrigação. Afastamento de multa. Matéria atinente ao cumprimento de sentença. Recurso interposto contra sentença de conhecimento. Parcial conhecimento do recurso. Afastamento da condenação sucumbencial. Descabimento. Requerido que impugnou o pedido e saiu vencido, além de ter dado causa à ação ao negar a solução extrajudicial ao conflito. Redução dos honorários advocatícios. Acolhimento. Tabela de honorários da OAB que não tem caráter vinculante. Fixação, por equidade, de R\$ 2.500,00. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO NA PARTE CONHECIDA. (TJSP; Apelação Cível 1008277-54.2023.8.26.0269; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência. Apelo da ré. Invasão por terceiros da conta da autora

no Instagram. Falha no dever de segurança bem reconhecida. Serviço defeituoso nos termos do art. 14 do CDC. Ausência de excludente de responsabilidade decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Teoria do risco-proveito. Fortuito interno que não exclui a responsabilidade da ré, mesmo porque se trata de fraude corriqueira, denotando falha sistêmica nas ferramentas de segurança da plataforma. Ocorrência de danos morais. Invasor que teve acesso ao perfil da autora e, conseqüentemente, a dados, fotografias, conversas e mensagens pessoais, violando direitos de personalidade, como a intimidade e a vida privada. Autora que passou por transtornos nas várias tentativas de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. **Dano moral configurado. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00.** Sentença parcialmente reformada. APELO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1161671-06.2023.8.26.0100; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024).

Indenização concedida em valor inferior ao pleiteado pela autora para a reparação moral não implica sucumbimento parcial, como já sedimentado pela Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, do seguinte teor: **“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”**.

Em relação a alegada omissão levantada pela autora em suas contrarrazões, assim o juízo de origem decidiu:

“A sentença tornou definitiva a tutela provisória, o que torna exigível a multa diária, caso tenha havido descumprimento injustificado da medida. Por evidente, a certeza, liquidez e exigibilidade da multa são questões a serem analisadas em incidente próprio de cumprimento provisório de decisão, não sendo assunto a ser resolvido na sentença.”

Ademais, não é possível conhecer da matéria levantada apenas em contrarrazões, pois caso entenda ter havido omissão deveria ter também recorrido.

Nesse contexto, **pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso apenas para reduzir a indenização por danos morais que fica arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais).**

Como houve provimento parcial, não há espaço para majorar honorários, conforme tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça (Tema 1.059):

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO

Relator