



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415904

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008299-64.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante ISABELLA MARIA MARQUES NININ, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

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

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1008299-64.2024.8.26.0597

Comarca: Sertãozinho

Apelante: Isabella Maria Marques Ninin

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50209)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Conta mantida pela autora, usuário da rede social Instagram para fins pessoais e profissionais desativada – Conta hackeada – Notificação pela autora sem que a requerida tenha tomado as providências necessárias oportunamente – Falha na prestação dos serviços – Relação consumo – Responsabilidade objetiva – Dano moral caracterizado – Sentença reformada nesse ponto – Ônus de sucumbência – Requerida que deu causa à propositura da ação – Princípio da causalidade.

Apelação provida.

Trata-se de apelação interposta por ISABELA MARIA MARQUES NININ (fls. 131/136) contra a sentença de fls. 124/126, proferida pelo MM. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Sertãozinho, Dr. Nemércio Rodrigues Marques, que julgou parcialmente procedente a ação de fazer c.c. indenização movida contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., condenando a ré “(...) a restabelecer a conta da autora, no e-mail informado na inicial ou, na impossibilidade técnica comprovada, em outro a ser fornecido, tudo no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária a ser ficada oportunamente.”, arcando cada parte com metade das custas e honorários advocatícios da outra, fixados por equidade em R\$800,00.

Faz a apelante um resumo da ação. Alega que ficou configurado o dano moral, pois viu sua credibilidade no mercado colocada em dúvida, além de ter sua honra manchada diante das publicações que os invasores fizeram em sua conta no *Instagram*. Entende que a apelada não demonstrou a sua ausência de culpa quanto à invasão, sendo que deveria tê-la feito por ser consumidora final. Postula o provimento do recurso, com a reforma da sentença e a condenação da apelada ao

pagamento de indenização por dano moral em R\$5.000,00.

Contrarrazões às fls. 277/295.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Existiu preparo (fls.137).

Não há arguição de intempestividade.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização proposta pela autora contra a requerida, em razão da desativação de suas contas mantidas na plataforma *Instagram*, eis que utilizadas com fins pessoais e comerciais, hackeadas por fraudadores.

Incontroverso nos autos ter sido a conta mantida pela apelante na plataforma mantida pela apelada hackeada e utilizada por terceiros fraudadores na prática de ilícitos.

Igualmente incontroverso ter sido a ré notificada pela consumidora, para denunciar o ocorrido, sem solução quanto aos pedidos de bloqueio e exclusão dos perfis violados.

Pois bem.

A relação mantida entre as partes é de consumo. E, o juiz, para formar sua convicção e na busca da verdade, pode facilitar a defesa do consumidor, invertendo o ônus e determinando a produção de provas pela parte contrária, nos termos do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência”.

Sobre o instituto e sua função, contextualiza e ensina a Promotora de Justiça Cecília Matos, em sua dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, cujo trecho abaixo se transcreve:

“Neste enfoque, a Lei nº 8.078/90 prevê a facilitação da defesa do consumidor através da inversão do ônus da prova, adequando-se o processo à universalidade de jurisdição, na medida em que o modelo tradicional mostrou-se inadequado às sociedades de massa, obstando acesso à ordem jurídica efetiva e justa” (Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, Ed. Forense, 9ª ed., 2007, p. 151).

José Geraldo Brito Filomeno corrobora:

“E a razão pela qual assim se dispõe no Código de Defesa do Consumidor consiste na circunstância de vulnerabilidade do consumidor, que, como visto em passo anterior destes comentários, não detém o mesmo grau de informação, inclusive técnica, e outros dados a respeito dos produtos e serviços com que se defronta no mercado, que o respectivo fornecedor detém, por certo”.

No caso dos autos, alega a ré não ter a consumidora cuidado da segurança de sua conta, contudo, não esclarece de que forma a conta foi hackeada pelos fraudadores e tampouco indica qual o comportamento da autora que possa ter contribuído para a invasão de seu perfil por fraudadores.

E, para tal prova, há hipossuficiência do consumidor, por ser a ré detentora de todos os dados dos consumidores e de suas contas, assim como, da tecnologia e segurança na administração da conta de seus usuários.

Logo, a segurança pelos serviços prestados aos seus usuários é de sua responsabilidade.

E, no caso, houve nítida falha na prestação dos serviços, e, nos termos do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que trata da responsabilidade do fornecedor de serviços pelos defeitos relativos à prestação dos serviços, há responsabilidade da ré pela falha na segurança.

Destaco que, no caso dos autos, não está presente qualquer das excludentes de responsabilidade previstas em tal dispositivo legal.

E, não se desincumbiu a ré desse ônus, deixando de fornecer detalhes de como ocorreu o ataque e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pelo autor.

Neste sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTA EM REDE SOCIAL INSTAGRAM HACKEADA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANO MORAL CONFIGURADO I – Autora que teve sua conta do Instagram hackeada, cujos dados foram utilizados de forma ilícita por indivíduo, que se passou pela demandante, vendendo produtos inexistentes com a finalidade de aplicar golpes; II – Réu que, apesar de apurar que a conta possuía indícios de atividade suspeita, não tomou as providências cabíveis, pelo contrário, a autora não mais teve acesso a sua conta; III - A relação entre as partes é de consumo. A apelante se adapta perfeitamente à definição de consumidor e a recorrida, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte apelante é incontestável. A prova está nas mãos da apelada, visto que ela é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado comprovar que a invasão ocorreu por culpa exclusiva da consumidora, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer

detalhes de como ocorreu o ataque e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pela autora; IV - Tutela de urgência deferida para que o réu providencie a recuperação da conta/usuário da autora, no prazo de cinco dias, a contar da publicação deste acórdão, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 40.000,00; V – Dano moral configurado, ante a presunção do abalo ao bom nome comercial da autora e perda de credibilidade perante os seus clientes. Ressaltando-se que, à época do dano (invasão da conta – em 03.01.2022), a autora contava com mais de 60 mil seguidores. Indenização arbitrada em R\$ 15.000,00. RECURSO PROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1000809-14.2022.8.26.0127; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELO AUTOR JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' - PERFIL INVADIDO POR 'HACKER' - FALHA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO À CONTA DO AUTOR - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIL CLONADO COM PUBLICAÇÕES DESTINADAS AOS CONTATOS OFERECENDO PRODUTOS PARA VENDA EM NOME DO DEMANDANTE, SOLICITANDO PAGAMENTO VIA 'PIX' - DANO

MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 - RECURSO PROVIDO. I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil do autor na rede social Instagram, para praticar golpe, oferecendo produtos a venda em nome do demandante, com pagamento do preço pelos contatos do autor, de modo a acarretar dano moral compensável; II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 serve à compensação pelo dano.

(TJSP; Apelação Cível 1003260-02.2021.8.26.0659; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Vinhedo - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 25/07/2022; Data de Registro: 25/07/2022)

A ré foi desidiosa, pois, mesmo notificada a respeito da invasão da conta do autor, não tomou imediatamente a atitude necessária para propiciar a retomada do perfil e evitar a prática de fraude por terceiros, providência só tomada após a concessão da tutela de urgência nestes autos.

E, assim, respeitado o posicionamento contrário, entendo estarem presentes no caso os requisitos caracterizadores da

responsabilidade civil.

Conforme assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter” (Programa de Responsabilidade Civil. Atlas. São Paulo. 7ª Edição. 2007, pág. 81).

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello, “Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra, reputação etc.) e dano que molesta a “parte afetiva do patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.).” (Dano moral. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais. 2011. P. 19/20).

Aqui, os fatos apresentados se distanciam daqueles de repercussão comum decorrentes do desenvolvimento da relação contratual. Não se trata de simples descumprimento contratual.

A situação aqui apresentada, sem dúvida, causou abalo e transtornos, os quais superam o mero aborrecimento.

A autora vivenciou situações constrangedoras perante seus clientes e conhecidos, e teve a sua credibilidade abalada.

A incerteza quanto a solução do problema são circunstâncias que desestabilizam e angustiam. Frustrada a expectativa, infringida a boa-fé contratual, tratando-se de relação de consumo complexa, há o dever de indenizar.

Considerados os elementos da lide, reputo razoável a indenização ora fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia

suficiente para compensar a autora dos constrangimentos sofridos e desestimular o requerido a praticar conduta semelhante.

Eventuais questões referentes ao cumprimento das determinações judiciais devem ser discutidas na fase executiva.

Ainda, a condenação da ré ao pagamento integral das verbas de sucumbência decorre da aplicação do princípio da causalidade.

Fato é que a empresa opôs resistência injustificada aos pedidos do usuário, não só contestando a ação, mas requerendo sua improcedência integral, também na fase recursal.

A questão restante gira em torno da aplicação do princípio da causalidade para a distribuição dos ônus de sucumbência.

Na lição de Cândido Rangel Dinamarco, "*a sucumbência não é em si mesma um princípio, senão apenas um indicador do verdadeiro princípio, que é a causalidade (Chiovenda, Piero Pajardi, Yussef Cahali). Responde pelo custo do processo aquele que haja dado causa a ele, seja ao propor demanda inadmissível ou sem ter razão, seja obrigando quem tem razão a vir a juízo para obter aquilo a que já tinha direito*" ("Instituições de Direito Processual Civil", vol. II, Ed. Malheiros, 2003, 3a ed., p.648).

Foi a ré que resistiu para a recuperação da conta da autora, fato que a obrigou a procurar a tutela judicial adequada ao seu interesse.

Neste contexto, efetivamente, foi a ré quem deu causa à propositura da demanda, motivo pelo qual deve responder pelos correspondentes ônus de sucumbência, também reformada a r. sentença nesse ponto, não havendo sucumbência recíproca no caso dos autos.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso, julgando integralmente procedente a ação, para também condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos do arbitramento e acrescidos de juros de mora desde a citação. Consequentemente, responderá a ré integralmente também pelas verbas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência, fixados os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator