



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418430

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154230-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado/apelante CHARLES BENINI.

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 do réu e deram provimento ao recurso do autor.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, 30 de abril de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36329

Apelação Cível 1154230-37.2024.8.26.0100

Apelante/Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado/Apelante: Charles Benini

Comarca: São Paulo

Juiz: Claudio Antonio Marquesi

Apelações. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Relação de consumo. Rede Social Facebook. Invasão do perfil do autor. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. 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. Danos morais configurados. *Quantum* indenizatório que comporta majoração. Majorados os honorários advocatícios Sentença parcialmente reformada. Recurso do autor provido. Recurso do réu não provido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a respeitável sentença que, nos autos ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar o réu à obrigação de fazer consistente na imediata recuperação do perfil do autor, bem como ao pagamento de danos morais fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Em razão da sucumbência o réu foi condenado ao pagamento dos honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 87/90).

Apelam ambas as partes.

Alega o autor, em síntese, a necessidade de majoração do valor arbitrado a título de danos morais e, ainda, a majoração dos honorários advocatícios. Invoca a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Destaca os danos de ordem moral sofridos pelo autor e a desídia do apelado com a solução da questão (fls. 99/107).

O réu, por sua vez, aduz, preliminarmente, a necessidade de indicação da URL do perfil comprometido para a necessária localização e adoção de providências. Quanto ao mérito, defende a segurança do serviço oferecido, descrevendo os métodos de segurança possíveis de serem utilizados pelo usuário, como a identificação de dois fatores. Destaca a culpa exclusiva de terceiro. Observa, ademais, a imprescindibilidade de indicação de endereço de e-mail seguro para início do procedimento de recuperação. Insurge-se, por fim, contra a condenação indenizatória e contra a condenação sucumbencial (fls. 113/133).

Houve resposta apenas do réu (fls. 136/149).

É o relatório.

O recurso do autor comporta provimento, enquanto o recurso do réu não prospera.

Inicialmente, é de rigor destacar que a indicação da URL não deve ser entendida como condição para o manejo da ação e/ou investigação do ocorrido.

Isso porque, embora não indicada a URL na inicial, no caso o autor apresentou dados que viabilizavam a sua identificação, apontando especificamente qual era a denominação do seu perfil na rede social do réu, os dados

cadastrais e o endereço de e-mail a ele atrelado, observando-se que há documentos indicando a comunicação do próprio réu com o autor para informá-lo quanto ao acesso de terceiro em sua conta (fl. 17).

Por outro lado, não há qualquer prova nos autos que demonstre a impossibilidade fática de apurar o ocorrido com base nos dados já fornecidos.

Anote-se, ademais, que o autor indicou à inicial a URL de seu perfil (fl. 01).

Quanto ao mérito, com efeito, verifica-se que inexistente controvérsia acerca da relação contratual estabelecida entre as partes, bem como sobre a invasão da conta do autor por terceiros.

Não há dúvida, portanto, de que os serviços oferecidos pelo réu apresentaram graves falhas, haja vista a invasão da conta junto à rede social. 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 (Cavalieri 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 que 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 invasão, e fornecido senha e/ou dados pessoais aos invasores.

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 do réu 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).*

Os danos morais experimentados também são claros.

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

Afinal, a sensação de impotência, insegurança e fragilidade, decorrente não da invasão e sequestro da conta é mais do que suficiente para a caracterização do dano moral.

O *quantum* indenizatório fixado pela sentença por sua vez, comporta majoração.

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 fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), é insuficiente a indenizar os danos experimentados pelo autor, **comportando majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, valor razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar o autor pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Também não há que se falar em alteração da distribuição sucumbencial.

Isso porque, por evidente, foi o réu quem deu causa à demanda ao não resolver administrativamente o problema da invasão 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.

A pretensão de condicionar o cumprimento da obrigação ao fornecimento de e-mail seguro, na hipótese, sequer faz sentido, posto que o autor indicou e-mail não utilizado para recuperação da conta à inicial (fl. 01).

Por fim, negado provimento ao recurso do réu, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil e levando-se em conta os critérios do §2º



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do mesmo dispositivo, majoram-se os honorários advocatícios devidos aos patronos do autor para o equivalente a 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso do réu e ***dá-se provimento*** ao recurso do autor.

ANA LÚCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora