



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418240

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011675-16.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante ANA CAROLINA CASANOVA GRASSI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1011675-16.2024.8.26.0223

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: Ana Carolina Casanova Grassi

Comarca de Guarujá - 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Gustavo Gonçalves Alvarez

Voto nº 39505

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelação do réu.

Conta/perfil da autora na rede social Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços do réu. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC.

Danos morais evidenciados. Manutenção da indenização fixada em sentença de R\$ 10.000,00.

Verbas sucumbenciais a cargo do réu.

Apelação desprovida.

A r. sentença proferida às f. 150/153, destes autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e com pedido de tutela de urgência, movida por **ANA CAROLINA CASANOVA GRASSI**, em relação a **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, julgou procedentes os pedidos para condenar o réu: a) à reativação da conta pessoal da autora no sistema Instagram, confirmando a liminar; e b) ao pagamento de indenização por danos morais de R\$10.000,00, com correção monetária a partir da r. sentença e juros moratórios na forma legal a contar da citação.

Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

O réu apelou (f. 156/168), pugnando pela improcedência da ação. Alegou, em suma, que: a) oferece a segurança esperada aos seus usuários e lhes disponibiliza informações e recursos para manter a conta segura; b) no caso de acesso não autorizado a contas de seus usuários, os provedores de aplicações do Instagram também possuem procedimentos específicos a serem adotados pelos usuários, para o restabelecimento do acesso; c) a ocorrência com a conta da autora pode ter sido causada por fatores que fogem à ingerência ou à responsabilidade do provedor; d) os fatos aduzidos na inicial se deram por culpa exclusiva da autora ou de terceiro, não podendo se presumir a falha de segurança da plataforma digital; e) não há danos morais indenizáveis e, subsidiariamente, a indenização deve ser reduzida; e f) deve ser afastada a sua condenação no pagamento total das verbas sucumbenciais, devendo ser considerada a sucumbência recíproca entre as partes.

A apelação, preparada (f. 169/170), foi contra-arrazoada (f. 174/195).

É o relatório.

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 09/10/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 155); a apelação, protocolada em 30/10/2024, é tempestiva.

A autora ajuizou a presente ação afirmando que: a) utiliza a plataforma digital Instagram para divulgar o seu trabalho, possuindo mais de 4.000 seguidores (usuário: @adv.carolgrassi); b) em 13/08/2024, sua conta foi invadida por criminosos, que mudaram a senha de acesso e o e-mail para recuperação; c) os invasores se apropriaram do domínio da conta para realizar publicações fraudulentas na internet e aplicar golpes financeiros; d) procurou o suporte técnico do réu para tentar solucionar o caso extrajudicialmente,

mas não obteve êxito; e e) diante do quadro fático, sofreu danos morais indenizáveis.

Requeru a concessão de tutela antecipada para o restabelecimento da conta e acesso ao perfil. No mérito, a confirmação da liminar e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, estimados em R\$15.000,00.

A decisão de f. 71/72 concedeu a tutela antecipada, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 500,00, limitada a 30 dias.

Em contestação (f. 89/103), o réu afirmou que: a) oferece todos os meios possíveis para que o usuário mantenha um perfil seguro no Instagram; b) o ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do provedor; c) não se pode presumir que o evento se deu por falha na segurança; d) houve culpa exclusiva de terceiro, o que não se confunde com falha na segurança do provedor; e) não houve o oferecimento pela autora de um e-mail seguro para a recuperação da conta; f) não ocorreram danos morais indenizáveis; e g) há impossibilidade de condenação do réu em sucumbência, pois não teria dado causa à ação.

Réplica às f. 126/134.

Intimados para se manifestarem a respeito das provas que pretendiam produzir, as partes pleitearam o julgamento antecipado da lide.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos, considerando que: (a) é incontroverso que o perfil da autora na rede social Instagram foi *hackeado* por terceiros, impedindo-a de o recuperar; (b) mesmo com decisão judicial, não houve comunicação de regular reativação do perfil; c) o réu, mesmo possuindo todas as informações tecnológicas a seu favor, não logrou êxito em comprovar que a autora deu causa ao evento ou infringiu qualquer regra de

segurança da plataforma; d) o réu possui responsabilidade por não ter praticado, de forma célere e eficaz, as condutas necessárias para bloquear os acessos dos fraudadores; (e) a demora em prestar suporte efetivo à autora enseja reparação por danos morais.

O inconformismo não merece acolhimento.

O acesso indevido por fraudadores à conta da autora, com mais de 4.000 seguidores, caracteriza falha na segurança dos serviços oferecidos pelo réu.

O fornecedor dos serviços responde, objetivamente, pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, nos termos do artigo 14 do CDC.

Saliente-se que, de acordo com o artigo 14 do CDC, “o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II a culpa exclusiva do consumidor”.

Inexiste qualquer prova nos autos de que a autora tenha contribuído para a invasão das suas contas.

Cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança a fim de impedir esse tipo de situação. E, na ocorrência, deve promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário, o que não fez o réu.

Houve falha nos serviços fornecidos com a invasão do perfil da autora e a não solução na via administrativa para sua recuperação, devendo o réu responder pelos prejuízos sofridos por ela.

Vislumbra-se a ocorrência de danos morais indenizáveis à autora. Nesse sentido, mencionam-se precedentes deste Eg. Tribunal de Justiça:

Whatsapp. Contas hackeadas e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Multa diária fixada para a obrigação de recuperar o acesso da consumidora à sua conta no Instagram. Email desde sempre informado. Réu que não demonstrou estar esse endereço eletrônico atrelado a essas contas e/ou a impossibilidade técnica de usá-lo. Astreintes são contadas em dias corridos, por tratar de prazo de direito material e não existir no caso razão para sua suspensão, haja vista a possibilidade, no mundo digital, de cumprimento da tutela cominatória em finais de semana e/ou feriados. 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 e da mínima segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome da autora. Indenização majorada para R\$ 8.000,00. Correção monetária a partir de quando o quantum reparador foi primeiramente definido. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Astreintes que, após consolidadas, representam mera dívida de valor. Recurso do réu desprovido, provido em parte o da autora, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1059123-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Ação de indenização por danos morais. Falha na prestação dos serviços reconhecida. Sistema que se mostrou falho na medida em que permitiu que a conta da autora no Instagram permanecesse em poder dos invasores mesmo após a autora ter adotado os procedimentos para recuperação e desativação. Ocorrência que permitiu que o fraudador continuasse a veicular publicações se passando pela autora e se comunicasse com seus seguidores, divulgasse fotos íntimas e a chantageasse, bem como praticasse golpes contra terceiros. Danos morais configurados. Indenização reduzida, contudo. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004771-39.2022.8.26.0032; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2023; Data de Registro: 19/03/2023)

Na hipótese, os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pela autora ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano. No que diz respeito ao *quantum* indenizatório em casos semelhantes, esta C. Câmara tem entendido razoável fixar uma indenização em R\$ 10.000,00, valor que se mostra suficiente para

compensar a autora pelo dano sofrido. Nesse sentido:

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por dano moral. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Ré que, mesmo informada sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta, seja para o seu bloqueio. Invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes, além de ter tido acesso a suas informações pessoais. Responsabilidade da ré. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, por condizer com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Condenação da ré ao pagamento integral do ônus de sucumbência. Honorários advocatícios aumentados. Sentença reformada. Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1035827-46.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023)

Por fim, considerando-se os princípios da causalidade e da sucumbência, as verbas sucumbenciais devem ser pagas integralmente pelo réu, pois foi necessário o ajuizamento da ação para que a autora conseguisse atingir seus objetivos, tendo ela, ademais, sido integralmente vencedora na demanda.

Havendo condenação e não estando presentes as hipóteses legais de arbitramento dos honorários por equidade, seria o caso de majorar a verba honorária devida pelo réu, no entanto, foi ela já fixada no limite máximo previsto no artigo 85, §2º, do CPC, 20% do valor atualizado da condenação.

Por tais motivos, nega-se provimento ao recurso.

Morais Pucci
Relator