



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417857

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1175190-14.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NELSON JUNIOR CAMPELO NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 39.969

Apelação nº: 1175190-14.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 9ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Nelson Junior Campelo Nunes

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz Prolator: Valdir da Silva Queiroz Junior

RECURSO DE APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão de conta mantida em rede social, com utilização do perfil do autor para a prática de golpes. Sentença de parcial procedência, limitando-se à condenação da ré ao restabelecimento da conta do autor, negada a pretendida indenização por danos morais. Insurgência do autor. Irresignação que prospera. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Marco Civil da Internet. Falha na segurança do provedor de serviços de internet. Falta de demonstração da propalada culpa exclusiva da vítima. Lesão moral configurada. Valor indenitário fixado em R\$ 6.000,00, segundo as peculiaridades do caso concreto. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Sentença reformada, com inversão dos ônus da sucumbência. **Recurso parcialmente provido.**

NELSON JUNIOR CAMPELO NUNES apela da r. sentença de fls. 70/72, decretadora da parcial procedência da *ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais* por si promovida em desfavor de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., com condenação da ré “*a restabelecer a conta da parte Autora na plataforma do Instagram (@nelsoncampelo) ao status quo anterior ao banimento indevido. Custas e honorários pela parte autora, observada a regra do Art. 98, §§ 2º e 3º do CPC, e pela ré, que fixo em 10% do valor da causa para cada.*”

Nas razões de fls. 75/91, o autor, buscando a reforma da sentença de primeiro grau, insiste que a falha nos serviços prestados pela ré que culminaram com a invasão de seu perfil na rede social Facebook lhe causaram inequívoco abalo moral, seja pela perda de confiança na segurança da rede social em questão, a qual usa para se relacionar socialmente; seja pela

mácula à sua imagem atributo em razão do uso de sua conta por *hackers* que, falsamente se passando por si, aplicaram golpes em seus amigos e seguidores; seja, ainda, pela injustificada resistência e ineficiência da requerida em lhe propiciar a retomada do controle de sua conta de usuário e perfil. Invoca dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e da Lei Geral de Proteção de Dados. Cita julgados.

Pede, dessarte, seja revertido o resultado da lide nesse tocante, condenando-se a ré-apelada ao pagamento de indenização no importe mínimo de R\$10.000,00, invertendo-se os ônus da sucumbência.

Apelo tempestivo. Dispensado o preparo recursal, por ser o autor-apelante beneficiário da gratuidade de justiça (fl. 24).

Contrarrazões da recorrido às fls. 95/109, nas quais brada pela manutenção do julgado de primeiro grau.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Conheço do reclamo, porque satisfeitos os pressupostos de admissibilidade recursal.

O relatório da r. sentença de primeiro grau traz pertinente resumo do imbróglio:

“NELSON JUNIOR CAMPELO Nunes ajuizou AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO E DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPATÓRIA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, ambos já qualificados. Sustenta, em suma, que a parte autora faz uso das plataformas de redes sociais disponibilizadas pela parte

requerida. Narra que teve sua conta invadida simplesmente por falha de segurança do serviço prestado pela ré, e que a inércia desta quanto ao reestabelecimento da conta implicou em dano pelo uso indevido dos dados e dano pelo desvio produtivo do consumidor, sendo devida a reparação por danos morais. Diante disso, requer seja concedida a tutela para compelir o réu a restabelecer, no prazo máximo e improrrogável de 24 (vinte e quatro horas) o acesso à conta hackeada de titularidade da parte autora. No mérito, requer ação julgada totalmente procedente, com a confirmação da tutela de urgência deferida ou, em caso de indeferimento desta: (i) seja a ré condenada em obrigação de fazer, consistente na exata dimensão do pedido exposto no item 5.1.; (ii) seja a ré condenada a pagar indenização por danos morais no valor sugerido de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Requer ainda, a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Deferida a gratuidade processual a fl. 24, decisão que indeferiu a liminar.

Sobreveio contestação às fls.30/44. Afirma que uma das principais preocupações do Provedor é de zelar pela segurança e harmonia da plataforma, a fim de prestar o melhor serviço e experiência aos seus usuários, aos quais são disponibilizados informativos sobre medidas de segurança contra golpes. Descreve que caso o usuário suspeite que sua conta tenha sido objeto de invasão, o Provedor disponibiliza ferramentas para Auxílio à Recuperação de Acesso e Suporte. Conclui que não há vício de segurança do serviço, sendo descabida a hipótese de reparação. Acrescenta que não há comprovação dos supostos danos morais. Em caso de eventual condenação, requer a fixação observe os critérios da proporcionalidade e

da razoabilidade. Por fim, requer seja afastada a pretensão.

Houve réplica às fls. 67/68.

Intimados sobre o interesse na dilação probatória (fl. 64), dispensaram provas adicionais (fls.).”

Pois bem.

Sempre tributado respeito aos entendimentos em sentido diverso, entendo prosperar a irresignação do autor-apelante.

Conforme bem documentado nos autos, o autor efetivamente teve sua conta na rede social Instagram invadida por “hacker”, que dela se utilizou para a prática de crimes, lesando terceiros que, ludibriados, transferiram valores ao golpista acreditando estarem realizando investimentos financeiros anunciados por Nelson.

Cumpre esclarecer que a relação havida entre apelante e apelada é inequivocamente de consumo, seja por se enquadrar o autor-recorrente no conceito de consumidor inculcado no artigo 2º do Código de Defesa de Consumidor, seja pelo fato de a ré-recorrida, enquanto provedora de serviços de internet, enquadrar-se na definição de fornecedor trazida no artigo 3º do mesmo Diploma legal.

Nesse cenário, à luz do artigo 14 do CDC, exsurge cristalina a responsabilidade objetiva da apelada pelos danos morais ocasionados ao apelante, que, por falha na segurança do serviço ofertado pela recorrida, viu a conta que usa para seus relacionamentos pessoais ser invadida e utilizada para a prática de crimes.

A tese de que a invasão se dera por culpa exclusiva da vítima ou por fato de terceiro não convence, sobretudo porque, invertido o ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), a apelada não produziu prova

capaz de demonstrar o quanto alegado.

A bem da verdade, a invasão da conta do apelante se atribui unicamente a falha na segurança do provedor de serviço de internet; segurança que, de acordo com o Marco Civil da Internet (lei nº 12.965/2014), é predicado do uso da internet no país¹.

Aliás, o próprio Marco Civil da Internet estabelece, em seu artigo 7º, inciso I, que “*O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania*”, assegurando-se ao usuário, dentre outros direitos, aquele à “*inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.*”

Na hipótese dos autos, patente a ocorrência de lesão moral ao apelante, que, como já pontuado alhures, viu o perfil em rede social que usa para contatar amigos e parentes ser invadido, com uso de sua imagem atributo para a prática de crimes.

Como alerta Carlos Roberto Gonçalves, “*O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de **presunção absoluta**. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.*”²

Sobre o tema, sobejam precedentes deste E. Tribunal de

¹ Dispõe o artigo 3º, inciso V, da lei nº 12.965/2014: “Art. 3º - A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: (...) V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas”;

² In “Direito civil, 3: esquematizado : responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.

Justiça, tirados de situações análogas à dos autos:

“Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta da autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Falha de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais e profissionais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Sentença preservada. Recurso improvido.” (Apelação Cível nº 1000850-62.2022.8.26.0100; Relator: Des. Walter Exner; 36ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; j.: 26/10/2022; registro: 26/10/2022)

“Apelações. Ação de obrigação de fazer c./c. reparação por danos morais e pedido de tutela antecipada. Direito do consumidor. Prestação de serviços (Redes Sociais). Marco civil da internet. Responsabilidade civil. Invasão de conta por 'Hackers'. Sentença de parcial procedência, confirmando a tutela concedida e condenando a Ré em indenização a título de danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Recurso de ambas as partes. Alegação da Ré no sentido de que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada, sustentando que a situação narrada nos autos é mero dissabor do cotidiano. Recurso da Ré que não merece prosperar. Conta em rede social com aproximadamente 25.000 (vinte e cinco mil seguidores) que era utilizada para fins profissionais e promoção pessoal no mercado, devidamente comprovada nos autos que foi invadida por 'Hackers'. Ré que, à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CDC, não comprova de forma efetiva quais

parâmetros de senha a Autora violou de forma a comprometer a segurança de sua conta, trazendo apenas o rol de requisitos de segurança constante de sua política de uso. Alegação de ausência de comprovação de dano que também não merece prosperar. Documentos carreados aos autos que demonstram o enorme calvário pelo qual passou o Autor, sofrendo ameaça de ter a sua conta perdida em caso de não pagamento do valor estipulado pelo 'Hacker', devendo ser considerada a utilização para fins de promoção no ambiente virtual de suas atividades. Danos morais caracterizados. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014. Recurso do Autor pleiteando majoração do quantum indenizatório que merece prosperar. Valor indenizatório que comporta majoração para o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), como forma de atender o caráter reparador e pedagógico. Precedentes dessa Câmara e Egrégio Tribunal. Sentença reformada em parte. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO” (Apelação Cível nº 1013582-31.2021.8.26.0223; Relator: Des. L. G. Costa Wagner; 34ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; j.: 01/10/2022; registro: 01/10/2022)

“Consumidor. Prestação de serviço. Instagram. Invasão da conta do Autor, com postagens visando a obtenção de vantagem indevida das pessoas relacionadas na lista de contatos. Falha na prestação do serviço incontroversa. Apelo do Autor. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Recurso provido.” (Apelação Cível nº 1000050-85.2022.8.26.0568; Relator: Des. Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro de São João da Boa Vista - 1ª Vara Cível; j.: 31/08/2022; registro:

31/08/2022)

De rigor, por isso, a condenação da ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização pelos danos morais ocasionados ao autor em razão da falha na prestação de seus serviços.

Esse valor deve ser corrigido a partir da data da publicação do acórdão (data do arbitramento – Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça³), observado, ainda, que “*a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*” (Súmula nº 326/STJ). Juros de mora incidentes sobre a indenização devidos desde a citação (artigo 405 do Código Civil), à ordem de 1% ao mês.

Invertido o resultado da causa, ficam também invertidos os ônus da sucumbência. Deverá a ré, pois, reembolsar ao autor as custas e despesas processuais por ele adiantadas, bem como pagar honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, aí já considerados os trabalhos realizados em sede recursal.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos constantes da fundamentação.

ISSA AHMED

RELATOR

³ “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.
Apelação Cível nº 1175190-14.2024.8.26.0100 -Voto nº 39969 - LKB