



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418961

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1160110-10.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ANA CAROLINA DAS NEVES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1160110-10.2024.8.26.0100

APELANTE(S): FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO(S): ANA CAROLINA DAS NEVES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL

3ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: MONICA DI STASI

VOTO Nº 26.928

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Desativação de conta de usuário da plataforma. Instagram. Sentença de procedência dos pedidos. Apelo da ré. Ferramentas de segurança que foram ineficazes para evitar a criação de um novo perfil, por terceiro, vinculado à conta da apelada. Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços pelos defeitos apontados na inicial (art. 14 do CDC). Ré que não se desincumbiu do ônus de demonstrar, concretamente, quais foram os fatos ensejadores da desativação da conta. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Danos morais bem arbitrados em R\$ 10.000,00. Ônus de sucumbência corretamente distribuído pelo juízo a quo. Necessidade, em razão de ter sido vencida na demanda e porque deu causa ao ajuizamento da ação. Sentença mantida. Honorários majorados em atenção do disposto no §11, do art. 85 do CPC. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença proferida a fls. 184/188, que julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar a requerida à obrigação de restabelecer o acesso das contas da demandante, bem como ao pagamento, a título de reparação por dano moral, a quantia de R\$10.000,00, devidamente corrigido e atualizado. Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários

de advogado que fixou em 10% do valor da condenação.

Inconformada, a empresa ré apela (fls. 197/209). Em preliminar, alega a recorrente que a tutela de urgência foi cumprida, de maneira que deve ser reconhecido o cumprimento da obrigação que lhe foi imposta liminarmente. Discorrendo longamente sobre as funcionalidades da rede social *Instagram* e das ferramentas de segurança que dão suporte à rede social que administra, alega, em suma, em suma, a ausência de responsabilidade pelos fatos narrados na inicial e a inexistência do dever de indenizar, pois não houve comprovação do prejuízo. Isso porque é de exclusiva responsabilidade do usuário o cadastramento de senha pessoal e de novo e-mail válido para acesso à sua conta, de maneira que não pode ser responsabilizada por atos de terceiros fraudadores ou por negligência do próprio usuário quando do acesso à plataforma do Instagram. Reafirma que o serviço da plataforma em questão proporciona um ambiente seguro de acesso, com ferramentas eficientes e adequadas, e alega a excludente de responsabilidade por inexistência de falha na prestação dos serviços. Assim sendo, diante da ausência de ato ilícito, deve ser afastada a condenação que lhe foi imposta ao pagamento de indenização por danos morais, visto que não ficaram configurados. Pugna pelo afastamento do dever de pagar os honorários de sucumbência, visto que não aplicado o princípio da causalidade. Subsidiariamente, pleiteia a redução da indenização a patamar mais razoável. Dessa forma, requer a reforma da r. sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões a fls. 215/218.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A alegação de que a obrigação imposta na decisão que deferiu a tutela provisória de urgência foi cumprida deverá ser dirimida em eventual fase de cumprimento de sentença, caso a parte autora venha alegar o descumprimento da medida liminar.

No mais, o recurso de apelação preenche os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente dos seus incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil. Foram trazidos apresentados os fundamentos de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c tutela provisória de urgência movida por **ANA CAROLINA DAS NEVES SILVA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, fundada em suspensão arbitrária de conta pessoal na plataforma Instagram.

Adoto o relatório feito pela MM Magistrada *a quo* porquanto expõe de forma clara as razões de fato e de direito:

“ANA CAROLINA DAS NEVES SILVA ajuizou ação com pedido de tutela de urgência em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. Narra, em síntese, que um perfil na rede social instagram, que não reconhece mas estava vinculada ao seu, foi invadido por hackers, e que, após tais eventos, teve a conta no Instagram bloqueada. Alega que o ocorrido se deu em razão

de falha nos mecanismos de segurança da plataforma e que, mesmo depois de ter entrado em contato com o suporte da ré e seguido os procedimentos administrativos, não obteve êxito na recuperação. Aduz que a parte contrária não cumpriu seu dever de segurança e negligenciou seu direito de retomar a posse da conta, o que demonstra falha na prestação dos serviços. Requer, em sede de tutela de urgência, a retomada do acesso às contas. Pede a condenação do requerido ao pagamento do valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais. A decisão de fls. 54/56 deferiu a tutela requerida e concedeu os benefícios da justiça gratuita. Por manifestação espontânea nos autos, às fls. 64/67, o requerido opôs embargos de declaração em face da decisão retro. Os embargos não foram acolhidos, como se vê na decisão de fl. 93. Citado (fls. 54/56) ele apresentou contestação (fls. 96/132). No mérito, aduz, em suma, fornecer serviço adequado, com mecanismos de segurança plenamente efetivos para o restabelecimento de conta, caso invadida. Ademais, alega que o ocorrido pode ter tido origem em causas que extrapolam a esfera de sua responsabilidade, ou do Provedor de Aplicações do Facebook, sendo o usuário o responsável pela própria segurança de seu login e senha. Sustenta a legitimidade da suspensão temporária das contas como forma de evitar a veiculação de conteúdo potencialmente violador das diretrizes da comunidade. Alega que tal prática constitui exercício regular de direito. Impugna a pretensão de indenização por danos morais. Conclui pedindo a improcedência do pleito autoral. Houve réplica (fls. 135/150). Instadas a especificarem provas, as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide.”

O inconformismo não prospera.

O MM Juízo de primeira instância julgou o pedido procedente por entender que a empresa ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a violação às diretrizes e aos termos da plataforma.

A presente demanda deve ser analisada à luz do

Código de Defesa do Consumidor, conforme bem decidido o MM Magistrado *a quo*. Assim, verificadas a verossimilhança das alegações da parte autora consumidora e a hipossuficiência entre ela e a ré fornecedora, tem-se a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII).

No presente caso, a autora comprovou a existência de perfil desconhecido vinculado ao seu nome no Instagram, tendo fornecido a fl. 3538 dos autos de origem a respectiva URL, de modo que correta a r. decisão que concedeu a tutela de urgência para restabelecer o seu acesso.

Em princípio, poder-se-ia falar que a responsabilidade pela conta é de exclusiva responsabilidade de seus titulares, únicos detentores e “*login*” e senha, indispensáveis para acessar a plataforma. Todavia, como comumente noticiado, é possível a existência de potenciais vulnerabilidades, passíveis de fraude, por terceiros, com acesso não autorizado às contas de usuários.

Não menos certo que compete ao fornecedor de serviços se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários. Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, ao garantir ao consumidor o direito a prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

As obrigações devem ser regidas pelo princípio da

boa-fé contratual. Não obstante, exigem deveres secundários e anexos, como os **deveres de informação, colaboração e auxílio**. Clóvis do Couto e Silva ensina que “*os deveres de auxílio, entendidos como aquelas hipóteses em que o fim somente pode ser obtido com a cooperação mútua. Denominam-se deveres de auxílio certo tipo particular que nada tem que ver propriamente com as prestações principais, objeto do escambo*” (A obrigação como processo, Rio de Janeiro, FGV, 2013, pp.96).

Seguindo essa lógica, é possível dizer que o objeto do contrato não se resume a disponibilizar ao consumidor serviços digitais de interconexão entre pessoas e de oferta de produtos de consumo e outros aplicativos de serviços, mas também fiscalizar e monitorar as ações de perfis falsos criados *por hackers*, inclusive apropriando-se indevidamente de contas de usuários, de modo a garantir a boa prestação de serviços.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor deixa claro que o fornecedor de produtos e serviços tem responsabilidade objetiva, razão pela qual responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, equiparando-se àqueles todas as vítimas do evento.

Assim, o fornecedor de serviços só deixa de responder pelos danos suportados pelos consumidores quando ocorrer

uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade, nos termos do supracitado artigo 14, § 3º, da Lei Consumerista, confira-se: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Por outro lado, não se desconhece que no contrato das plataformas há cláusula que permite a interrupção dos serviços, de forma sumária, sem qualquer aviso ou advertência, em virtude do comprometimento das contas, visando à segurança dos usuários e à verificação de eventuais violações aos termos de serviço e publicidade.

Convém assinalar que, em face da evidente hipossuficiência técnica da usuária-autora, caberia à ré demonstrar que ela, efetivamente, tivesse descuidado de observar as configurações de segurança de seu perfil, o que em momento algum ocorreu.

Na espécie, a atuação da ré no cumprimento de suas obrigações contratuais foi consideravelmente falha, primeiro por permitir o acesso de terceiro não autorizado à conta e, ademais, pela demora injustificada para restaurá-la.

É inegável, portanto, a falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré ao usuário da conta, lembrando-se que é seu o dever de zelar pela segurança do sistema, de forma a evitar situações fraudulentas e constrangedoras, como ocorreu.

Não se pode perder de vista que não obstante a ré

disponibilize mecanismos de segurança, pelo que se vê, as ações das ferramentas não foram suficientes para banir as invasões de terceiros, que burlaram seu sistema indevidamente.

Vale ressaltar que, na hipótese, a ré é mesmo responsável não só pela necessidade de se manter a segurança da conta, como também pela necessidade de adotar medidas céleres e efetivas para evitar o acesso dos fraudadores, evitando, assim, maiores danos aos usuários vítimas da invasão. Contudo, ao que consta, a ré não teria adotado tais medidas para evitar a situação vexatória a que foi exposta a usuária, embora houvesse sido informada sobre os acontecimentos narrados.

Por outro lado, verifica-se que não consta qualquer comprovação de haver a autora exposto seus dados e informações pessoais, inclusive senha, que pudesse permitir ou facilitar o acesso de terceiros a sua conta pessoal, que é administrada pela empresa ré.

Por isso, não é possível invocar culpa exclusiva do usuário da conta, como forma excludente da responsabilidade civil da empresa ré, de modo que a reparação civil, à luz dos artigos 186 e 927 do Código Civil, é devida.

A culpa exclusiva de terceiro, que tem o condão de afastar a responsabilidade da demandada, é aquela proveniente de fortuito externo, isto é, daquele evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor, o que não se verifica no

presente caso, uma vez que o defeito dos serviços está absolutamente ligado à sua atividade empresarial especializada e aos termos do contrato.

Assim, evidente que a parte ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a violação aos termos e diretrizes da plataforma, conforme exigido pela inversão do ônus da prova.

Ademais, evidente que o bloqueio abusivo da conta da autora lhe causou danos extrapatrimoniais, eis que permaneceu sem acesso ao perfil por período considerável.

Por isso, não é preciso esforço algum para reconhecer a situação de profunda angústia, frustração e sensação de descaso suportada pela autora ao ser impedida de acessar sua conta, por falha no sistema de segurança da plataforma.

Caracterizado o dano moral, o direito à correspondente reparação deve ser reconhecido por esta Egrégia Corte de Justiça.

Quanto ao valor da indenização, a doutrina pátria recomenda que, na apreciação de fatos desta natureza, o Magistrado avalie o caso com cautela, a fim de evitar a proliferação da indústria de indenizações, pois não se pode esquecer que a interpretação excessivamente liberal poderá propiciar o enriquecimento indevido da parte ofendida.

Afinal, A indenização do dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência, e do bom-senso, atendo à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”*. (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

O Desembargador Yussef Said Cahali, em sua obra *“Dano Moral”*, São Paulo: Editora RT, 1998, p. 529, lecionou que *“inexistindo no CDC regra específica estabelecendo os parâmetros da fixação dos danos morais, o seu quantum há de ser estipulado segundo os princípios informadores da liquidação do dano moral em geral, substancialmente segundo o prudente arbítrio do juiz”*.

Esse entendimento está de acordo com o que afirma o Magistrado Antônio Jeová Santos, na obra *“Dano moral indenizável”*, São Paulo: Editora RT, 2003, p. 175: *“Regular a indenização do dano moral (...) deve deixar-se uma margem à valoração judicial, que permita transpor, em mais ou em menos, os reguladores indicativos que a lei possa estabelecer”*.

É certo que não existe cálculo matemático para o

seu arbitramento, mas o quantum deve guardar correspondência com a gravidade do fato, com as condições econômicas da vítima e do causador do dano, evitando-se, de um lado, o enriquecimento sem causa, atentando-se, de outro, ao fator de desestímulo para novas práticas ilícitas.

Vale dizer, o valor da indenização deve, então, obedecer aos critérios ressarcitório e punitivo.

Posta a questão nesses termos, o valor fixado em R\$10.000,00 (dez mil reais), reputado excessivo pela requerida, não merece nenhum reparo, pois se cuida de quantia suficiente para tornar indene a ofendida, bem como para inibir a repetição da conduta negligente por parte da demandada. Ademais, está de acordo com o padrão adotado por esta Colenda Câmara, em casos análogos.

Por fim, não obstante a irresignação da requerida quanto à condenação que lhe foi imposta a título de sucumbência, ela não prospera.

Registro que a imposição desse ônus, como escreveu CHIOVENDA, *“é o fato objetivo da derrota, e a justificação deste instituto está em que a atuação da lei não deve representar uma diminuição patrimonial para a parte a cujo favor se efetiva; por ser interesse do Estado que o emprego do processo não se resolva em prejuízo de quem tem razão e por ser, de outro turno, que os direitos tenham um valor tanto quanto possível nítido e constante.”* (cf.

Exposição de Motivos do Código de Processo Civil, n. 17).

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).

A jurisprudência não discrepa: *"Ônus da sucumbência. Aplicação independente da boa-fé com que tenha agido o vencido. Os encargos da sucumbência decorrem exclusivamente da derrota experimentada pela parte"* (STJ-JTAERGS 77/332).

Dessa forma, a regra de distribuição do ônus de sucumbência também não comporta modificação, eis que a autora se sagrou vencedora em seus pedidos iniciais e a requerida deu causa à ação, eis que a obrigação somente foi cumprida após deferida a tutela de urgência.

Não sendo provido o recurso, incide a hipótese do § 11, do artigo 85 do Código de Processo Civil. Assim sendo, diante do valor da verba honorária, fixado na sentença, mostra-se coerente com a disposição legal a majoração para 15% do valor atualizado da condenação, sopesando-se ambas as fases do processo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, por meu voto, **NEGO
PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA

Relatora