



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1151416-52.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SILVIA GLEYCE MARQUES DE SOUZA, (JUSTIÇA GRATUITA), 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 em parte 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 Nº 1151416-52.2024.8.26.0100

APELANTE: SILVIA GLEYCE MARQUES DE SOUZA

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

COMARCA: SÃO PAULO - 26ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA CAPITAL

MM. JUIZ DE DIREITO: ROGÉRIO DE CAMARGO ARRUDA

VOTO Nº 27.273

APELAÇÃO. Ação visando ao cumprimento de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência parcial do pedido. Apelação da autora. Falha na prestação de serviços. Dano moral configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos aos seus seguidores, com o intuito de praticar fraudes. Ré que não negou a ocorrência de invasão da conta do autor. Falta de medidas eficazes para impedir o acesso de terceiros ao perfil da apelante. Violação ao dever de segurança. Art. 14 do CDC. A invasão da conta expôs a autora a constrangimentos públicos e lesou sua imagem e reputação, extrapolando o mero aborrecimento. Quantum da indenização fixado em R\$5.000,00, observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica, conforme entendimento consolidado na doutrina e jurisprudência. Honorários advocatícios de sucumbência fixados nos termos do art. 85, § 2º do CPC. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 1221124, que julgou procedente em parte o pedido formulado na ação visando ao cumprimento de obrigação fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por SILVIA GLEYCE MARQUES DE SOUZA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., *“para condenar o réu a reativar e restituir o acesso à conta da autora, @moraes_gley, na plataforma "Instagram", a partir do endereço indicado (@moraes_gley) no prazo de 15 dias, sob pena de multa a ser fixada e demais sanções*

que se mostrem pertinentes, restando a tutela antecipada neste sentido. Por consequência, julgo o feito extinto, com resolução de seu mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Pela causalidade e sucumbência, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa”.

Inconformada, a autora apela, insistindo fazer jus ao recebimento de indenização por danos morais, no valor não inferior a R\$10.000,00, porquanto incontroversa a falha na prestação de serviços que acarretou a invasão da conta do Facebook, bem como a fixação da verba honorária em R\$2.000,00.

Recurso isento de preparo e contrarrazoado (fls. 156/173).

É o relatório.

O recurso preenche os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente dos seus incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil, tendo sido apresentados os fundamentos de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Conforme relatado na sentença, a autora ajuizou ação em face do réu sustentando “*ser usuária da rede social INSTAGRAM, de propriedade da requerida, possuindo um perfil denominado @moraes_gley, para fins pessoais e profissionais. Aponta que teve seu perfil no Instagram invadido, perdendo o acesso à sua conta. Aduz que tentou administrativamente reaver a sua conta, porém sem sucesso. Por isso, requereu a procedência da demanda para*

restabelecer o acesso e conteúdo da conta @moraes_gley, a partir do e-mail virgem para recuperação moraesgley25@gmail.com, além de condenação da requerida pelos danos morais experimentados, no valor de R\$ 15.000,00”.

Regularmente citada, a ré ofereceu contestação, defendendo a segurança do serviço fornecido aos consumidores. Discorreu sobre suas ferramentas de segurança e proteção e impugnou a pretensão da autora ao recebimento de indenização por danos morais.

Sobreveio a sentença de procedência parcial do pedido, tendo o d. Magistrado singular rejeitado a pretensão da autora em ver a ré condenada ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais.

Sem razão, contudo.

Inegável a falha na prestação de serviço da ré que, tanto na contestação quanto nas contrarrazões de apelação, não negou a invasão da conta da autora, argumentando que não teria responsabilidade pelo ocorrido e que a culpa deveria ser atribuída aos terceiros mal-intencionados que invadiram a conta do consumidor ou à própria demandante, que não teria resguardado adequadamente os dados de acesso de sua conta.

Nota-se, portanto, que a recorrida não cumpriu sua obrigação contratual de prestar os serviços com qualidade e com a segurança que o usuário espera.

É cediço que as obrigações devem ser regidas pelo

princípio da boa-fé contratual. Ademais, 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 de modo a garantir a boa prestação de serviços.

O art. 14 do CDC 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 a consumidor 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 art. 14, § 3º, da Lei Consumerista, que diz: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

No caso em julgamento, não há dúvidas sobre a existência de falhas nos serviços que a ré presta aos usuários.

Nota-se que a conta da rede social do Instagram da autora foi invadida por hackers, os quais alteraram seus dados e os invasores utilizaram o perfil e imagem da autora para oferecer investimentos aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes (fls. 21/45).

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 ainda que a plataforma 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 demandada é mesmo responsável não só pela necessidade de 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 apelada 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 apelante 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 apelada.

Por isso, não é possível invocar culpa exclusiva do usuário da conta, como forma excludente da responsabilidade civil da empresa recorrida, de modo que a reparação civil, à luz dos arts. 186 e 927 do CC, 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.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, o entendimento que prevalece em algumas Cortes de Justiça é no sentido de que o mero descumprimento contratual não enseja o dever do fornecedor de produtos e serviços de pagar indenização ao consumidor a este título.

Contudo, diante das circunstâncias aqui verificadas, é evidente que o dano moral, no presente caso, está caracterizado e decorre da conduta negligente da apelada, da desídia e menosprezo pelos direitos do consumidor, condutas estas que extrapolam os limites da razoabilidade, do simples aborrecimento e do mero descumprimento contratual, e prescinde de prova do efetivo prejuízo.

A recorrente viu abalada não só sua credibilidade, mas também sua imagem, pois utilizaram sua conta para aplicar golpes. Além disso, as falhas de segurança acarretaram à autora verdadeira “via crucis” para tentar recuperar o acesso à sua conta, o que não foi possível

pelos canais da parte ré, sendo necessária a intervenção do Poder Judiciário para tanto.

Por isso, não é preciso esforço algum para reconhecer a situação de profunda angústia, frustração e sensação de descaso suportada pela apelante ao ser impedida de acessar sua conta e ver sua imagem abalada por pura 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, leciona 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 da indenização, fixado em R\$5.000,00, se cuida de quantia suficiente para tornar indene a ofendida, bem como para inibir a repetição da conduta negligente por parte da demandada, com atualização monetária desde a data do julgamento deste acórdão (Súmula nº 362 do STJ), e com juros desde a citação, haja vista que a responsabilidade é contratual e não extracontratual. A correção monetária e a taxa de juros deverão ser calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024.

Diante da sucumbência agora reconhecida, a ré fica

condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º do CPC), já computados os honorários de sucumbência recursal.

Diante do exposto, **DOU PARCIAL
PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora
-assinatura digital-