



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420122

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1095142-68.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado EDUARDA NOGUEIRA DO NASCIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Eduarda Nogueira do Nascimento

Apelação nº 1095142-68.2024.8.26.0100 – 41ª Vara Cível Foro Central (Capital)

Voto nº 31.527

Prestação de serviços. Demanda de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Invasão de conta da usuária em rede social (Instagram), com utilização, a partir daí, do perfil para a prática de golpes, como o anúncio fraudulento de investimentos. Déficit de segurança no serviço de administração da rede social devidamente evidenciado. Responsabilidade da ré reconhecida. Obrigação de fazer no sentido de restabelecimento da conta corretamente imposta, inclusive com a restituição dos dados indevidamente alterados pelos invasores. Obrigação essa que decorre da própria falha da ré ao permitir a invasão da conta. Eventual impossibilidade de cumprimento da medida que deverá ser objeto de discussão em cumprimento de sentença. Dano moral caracterizado. Peculiaridades do caso concreto. Transtornos de relevo para a autora, que teve seu nome indevidamente utilizado. Tentativas infrutíferas de recuperação da conta, sem notícia de êxito. Demora excessiva da ré em providenciar o restabelecimento. Valor indenizatório que está longe de ser excessivo. Decaimento da ré, a quem naturalmente devem ser carregados os encargos da sucumbência. Sentença integralmente confirmada. Apelação da ré desprovida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 130/134 julgou parcialmente procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por usuária de rede social em face da provedora de internet correspondente, tendo por fundamento alegada falha no dever de segurança, consistente na permissão não autorizada de acesso de terceiros à conta, viabilizando a tentativa de prática de golpes em nome da autora, tais como divulgação de investimentos fraudulentos; considerou a MMª Juíza, para tanto, evidenciada a falha na prestação dos serviços pela ré, por não garantir a segurança da usuária e não tomar as medidas necessárias para solucionar o problema de recuperação da conta e dos dados cadastrais, ressaltando não ter a fornecedora demonstrado eventual

contribuição da autora para a invasão do perfil na rede social. Condenou a ré, nesse sentido, na obrigação de fazer consistente em promover o acesso da autora à conta, com a restituição dos dados indevidamente alterados pelos invasores, concedendo a tutela provisória para esse fim. Entendeu, outrossim, caracteriza ofensa extrapatrimonial, condenando a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em vez dos R\$ 6.000,00 (seis mil reais) pleiteados na inicial, com atualização monetária desde o arbitramento e acréscimo de juros de mora na forma prevista no art. 406, §1º, do Código Civil (taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo) a contar da citação). Por derradeiro, condenou a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários de sucumbência arbitrados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

Apela tão somente a ré (fls. 155/179), afirmando ter cumprido a ordem com o envio do procedimento de restabelecimento da conta para o *e-mail* da autora. Refuta, outrossim, a responsabilidade a ela atribuída, argumentando ser da usuária a responsabilidade pela senha de acesso e afirmando a possibilidade de reestabelecimento da conta mediante a indicação de *e-mail* seguro. Acena, nessa linha, para a incidência da excludente de responsabilidade relativa à culpa exclusiva da vítima e do terceiro. Questiona a obrigação de restituição dos dados indevidamente alterados pelos invasores, argumentando não estar legalmente obrigada a armazenar e fornecer tais dados, mas somente os registros de acesso por seis meses, conforme disposição expressa dos arts. 15, *caput* e 5º, VIII e 22 do Marco Civil da Internet. Questiona o cabimento de qualquer indenização, pela inexistência de ilícito de sua parte, bem como por não se tratar de dano moral *in re ipsa*. Refuta, finalmente, a atribuição a si dos encargos da sucumbência, argumentando não ter dado causa ao ajuizamento da demanda. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença quanto a esses aspectos.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada (fls. 176/190).

É o relatório.

Não prospera o inconformismo.

Embora a apelante refute a responsabilidade a ela atribuída, restou incontroverso nos autos ter havido invasão da conta da autora na rede social *Instagram*, viabilizando a divulgação fraudulenta de investimentos em nome da usuária, como bem demonstrado pelos documentos de fls. 29/30.

Tampouco aproveita à ré a alegação de obrigação de guarda segura da senha, uma vez que não apresentou qualquer elemento, sequer indiciário, quanto ao eventual descuido da autora sobre sua senha pessoal, ou qualquer outra atitude que pudesse ter contribuído para o evento, não se preocupando sequer em esclarecer de que forma ou por que meios teria ocorrido a invasão.

O déficit de segurança no tocante ao serviço de administração da rede em si, nesse quadro, mostra-se evidente, tendo a ré falhado ao não identificar a fraude na invasão da conta, acabando por fornecer o caminho para que os estelionatários praticassem o golpe atrelado ao anúncio de produtos inexistentes no perfil da autora.

Nesse sentido, era mesmo de rigor a imposição de restabelecimento do acesso da autora ao seu perfil, inclusive com a restituição dos dados indevidamente alterados pelos invasores.

Por outro lado, a alegação de que não teria dever de restituição dos dados indevidamente alterados pelos invasores não se sustenta, uma vez que se trata de obrigação decorrente da própria falha de segurança da ré ao permitir a invasão da conta, além de não ter a ré negado o acesso em si a esses dados.

De todo modo, eventual impossibilidade real de cumprimento da obrigação imposta é questão que deverá ser objeto de análise na fase de cumprimento de sentença.

No tocante à indenização por dano moral, também sem razão a ré, visto que sofreu a autora, com efeito, transtornos de relevo por conta dos fatos que se desencadearam a partir da operação irregular permitida pela ré, com uso indevido de seu nome para a tentativa de aplicação de golpes em desfavor de conhecidos, integrantes de sua linha de contatos.

Mais ainda: a autora demonstrou ter tentado recuperar sua conta, passando por procedimentos de verificação, sem sucesso (fls. 31/33), sem

notícia de êxito na recuperação da conta até o momento (fl. 177), mesmo após a determinação judicial proferida na r. sentença.

A ré nem mesmo se preocupou, de resto, em impugnar de forma mais acentuada essa parte da r. sentença, limitando-se a repisar a inocorrência de ilícito de sua parte, ou o nexo para com os danos, e no mais batendo-se de forma genérica e mecânica pela supressão da indenização, sem o desenvolvimento de argumentação crítica a tal respeito.

O montante indenizatório, ademais, mostra-se adequado e proporcional para compensar o mal causado à autora e penalizar a ré pela falha na prestação dos serviços, guardando proporção, portanto, para com as dimensões do ato ilícito, não comportamento redução como pretende a ré.

Em relação encargos de sucumbência, finalmente, ainda uma vez sem razão a ré, pelo simples fato de ter restado parcialmente vencida em juízo, depois de resistir à pretensão da autora, sendo o caso de aplicação pura e simples da teoria da sucumbência. Ainda que se perquirisse, contudo, da aplicação da teoria da causalidade, o resultado seria o mesmo, evidentemente, tendo em vista ter dado causa a ré, com sua conduta no plano substancial, à necessidade de ajuizamento da demanda.

Fica, por tudo, integralmente confirmada a r. sentença, sem majoração, contudo, dos honorários advocatícios sucumbenciais a cargo da ré, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, por já ter o arbitramento da r. sentença alcançado o limite previsto no § 2º do mesmo dispositivo legal.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator