



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1192708-17.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LURI ARAUJO E SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1192708-17.2024.8.26.0100.

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Iuri Araujo e Silva (Justiça Gratuita).

Ação: Cominatória c.c. indenizatória.

Comarca: São Paulo – Foro Central - 3ª Vara Cível.

Juiza Prolatora: Monica Di Stasi.

Voto nº 41.580

Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta do autor com aplicação de golpes contra seus seguidores. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Precedentes desta C. Câmara em casos análogos. Quantum indenizatório reduzido. Juros de mora desde o evento danoso. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização ajuizada por Iuri Araújo e Silva em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., que a r. sentença de fls. 128/130, de relatório adotado, julgou procedente para confirmar os efeitos da tutela provisória de urgência que determinou ao réu a recuperação da conta pessoal do autor, @iuriaraujoesilva, na rede social Instagram, além de condená-lo ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00. Carreou ainda ao réu o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, apela o réu alegando, em síntese, que disponibiliza diversas ferramentas para garantir a segurança da plataforma, notadamente a “autenticação em dois fatores”, cabendo ao usuário, de seu turno, a guarda da senha. Sustenta, nesse cenário, o descabimento da condenação à indenização por danos morais, eis que a invasão às contas digitais ocorreu por descuido do próprio autor, não restando configurado defeito ou falha na prestação de serviço. Defende não comprovado o nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos descritos na exordial, tratando-se, na hipótese, de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro invasor. Aponta a ausência de dano moral, pugnando, subsidiariamente, pela redução do “quantum” indenizatório. Alega, por fim, desacertada a sua condenação aos ônus sucumbenciais, tendo em vista que não deu causa à propositura da demanda.

O recurso foi contra-arrazado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

Extraí-se da inicial que o autor utiliza a plataforma “Instagram” para fins pessoais e que teve seu perfil invadido por criminosos que, passando-se pelo autor em suas redes sociais, aplicaram golpes em seus seguidores, além de alterarem seus dados de acesso, impossibilitando a recuperação de sua conta. Descoberto o ilícito, solicitou ao réu, por diversas vezes, o bloqueio da conta e posterior reativação com restabelecimento do acesso, não logrando êxito.

Importa anotar, de largada, que incidem, no caso em exame, as regras do Código de Defesa do Consumidor, vez que o réu se enquadra como fornecedor, enquanto a parte autora figura como destinatária final, portanto, consumidora, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do referido Código.

Incontroversa, no caso concreto, a falha na prestação do serviço oferecido pelo réu que, na condição de administrador da plataforma, guarda a obrigação de garantir a inviolabilidade das contas, sendo certo que as diversas ferramentas alegadamente disponibilizadas para tal fim se mostraram insuficientes à inibição do ilícito cibernético, inclusive com prejuízo a seguidores do autor, evento que, aliás, insere-se no risco da atividade por ele desenvolvida, caracterizando fortuito interno.

Não se olvida que o usuário é obrigado a resguardar sua senha de terceiros, mas, no presente caso, o réu não apresentou uma prova sequer que demonstrasse eventual deslize do autor em seu dever de cuidado. Não bastasse, embora reiteradamente instado, o réu nada fez para solucionar o imbróglio, vindo apenas a bloquear as contas e a devolver seu acesso ao autor após o ajuizamento da presente demanda, em cumprimento à decisão liminar.

Evidente, no cenário, o dano moral experimentado pelo autor, eis que sua intimidade foi devassada por criminosos que, além de acessarem dados pessoais da

conta, utilizaram-na para perpetrar golpes contra seguidores, prejudicando a sua imagem, ao que se agrega a inexplicável inércia do réu em obstar o ilícito que se descortinava aos seus olhos, o que justifica a indenização pleiteada.

Nesse sentido, inclusive, já decidiu essa C. Câmara em casos análogos:

“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 1000050-85.2022.8.26.0568; Relator: Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 31/08/2022).

“Ação de obrigação de fazer com pedidos cumulados de indenização por danos materiais e morais. Invasão de perfil na rede social Instagram. Sentença de parcial procedência. Determinação de restabelecimento do perfil. Alegação de ocorrência de “fato novo”. Inocorrência. Risco da atividade que desautorizava a evocação da figura do fato de terceiro. Dano moral configurado ante a ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica. Valor da indenização reduzido, porém. Recurso parcialmente provido” (Apelação Cível 1085535-70.2020.8.26.0100; Relator: Arantes Theodoro; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 07/04/2021)

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer

cumulada com indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo "Instagram". Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da vítima como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. Conversão do pedido em perdas e danos. Impossibilidade se, até o momento, não há requerimento dos autores nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente. Artigo 499 do CPC. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Confirmação da tutela de urgência. Manutenção da multa diária fixada em sede de agravo de instrumento. Possibilidade de readequação pelo juiz da causa, na fase de cumprimento de sentença. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do. Desprovido o apelo da corrê Facebook e parcialmente provido o apelo dos autores.” (Apelação Cível n. 1035421-93.2021.8.26.0100, Rel. Desa: Lidia Conceição, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 21/07/2022)

Outro não é o entendimento deste E.
Tribunal:

**“RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL –
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – MANUTENÇÃO DE PERFIL EM
REDE SOCIAL - RELAÇÃO CONSUMERISTA – AÇÃO DE**

OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Requerente que narra falha do serviço, devido a invasão de sua conta da plataforma "Instagram" além da prática de golpes contra seus seguidores. Pleito de obrigação de fazer para o restabelecimento da conta, ademais de reparação moral. Sentença de parcial procedência, determinado o restabelecimento da conta, denegados os danos morais. Apelo do autor pleiteando a condenação na seara moral. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, caracterizada a hipossuficiência técnica do demandante. Danos morais devidos. Requerente que atua profissionalmente como músico, com utilização da plataforma digital para divulgação do trabalho, comprovada a invasão por fraudadores e a prática de golpes contra seguidores, com abalo à credibilidade e honra objetiva. Fixação do valor condenatório que deve observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Readequação da distribuição do ônus sucumbencial. Procedência parcial na origem. Sentença parcialmente reformada. Recurso de apelação provido para a condenação da requerida ao pagamento de danos morais, descabida a majoração prevista no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil.” (Apelação Cível n. 1053907-92.2022.8.26.0100, Rel. Des: Marcondes D'Angelo, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 18/10/2022).

No tocante ao valor indenizatório dos danos morais, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser

percorrido pelo hermeneuta, que deve observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

Assim, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, a reprovabilidade da conduta da ré e o dano impingido, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, cuidando-se ainda de assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer, contudo, em enriquecimento ilícito, é de rigor a redução do *quantum* indenizatório para R\$ 5.000,00, devidamente corrigido desde a data deste arbitramento e com juros de mora do ato ilícito.

Destarte, respeitado o entendimento de primeiro grau, acolhe-se parcialmente o recurso da parte ré para reduzir os danos morais para R\$ 5.000,00, corrigido desde a data deste arbitramento e com juros de mora desde o evento danoso.

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator