



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418877

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1179243-72.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada FABIANA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), EDUARDO GESSE E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1179243-72.2023.8.26.0100

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelada: FABIANA DOS SANTOS

VOTO Nº 8680

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO VISANDO AO RESTABELECIMENTO DE CONTA DO “INSTAGRAM” DA TITULARIDADE DA AUTORA, A QUAL TERIA SIDO INDEVIDAMENTE UTILIZADA POR TERCEIROS, CUMULADA ESSA PRETENSÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTES OS PEDIDOS, PARA ASSIM CONDENAR A RÉ NA OBRIGAÇÃO DE RESTABELECER O ACESSO À CONTA PELA AUTORA, BEM COMO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, NO VALOR DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS).

RÉ QUE PRETENDE SE DECLARE A IMPROCEDÊNCIA AOS PEDIDOS E, EM CARÁTER SUBSIDIÁRIO, QUE SE REDUZA O VALOR DA REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

RELAÇÃO JURÍDICO-MATERIAL QUE SE QUALIFICA COMO DE CONSUMO. CARACTERIZADA A FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DO SERVIÇO DE PLATAFORMA DIGITAL DA PARTE RÉ, AO PERMITIR QUE TERCEIROS INVADISSEM A CONTA DA PARTE AUTORA E, COM ACESSO TOTAL, INCLUINDO DADOS E CONVERSAS PRIVADAS, UTILIZANDO-SE DE SUA IMAGEM E CREDIBILIDADE PARA A PRÁTICA DE GOLPES EM DESFAVOR DE SEUS

CLIENTES, TOLHENDO-A, COMO CONSEQUÊNCIA, DO ACESSO À CONTA POR UM PERÍODO QUE, NAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO, REVELOU-SE DESARRAZOADO.

DANO MORAL CONFIGURADO NESSAS CIRCUNSTÂNCIAS. RÉ QUE INJUSTIFICADAMENTE NÃO ADOTOU AS MEDIDAS QUE DELA RAZOAVELMENTE SE ESPERAVA PARA O PRONTO RESTABELECIMENTO DA CONTA DA AUTORA, FAZENDO-LHE SUPORTAR UM TRANSTORNO QUE, SOBRE SE REVELAR GRAVE POR ATINGIR A UM SÓ TEMPO ASPECTOS VARIADOS DA PERSONALIDADE, SUPERA O QUE SE PODERIA JURIDICAMENTE QUALIFICAR COMO UM MERO ABORRECIMENTO.

PATAMAR DA REPARAÇÃO POR DANO MORAL, CONTUDO, QUE DEVE SER REDUZIDO A R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), VALOR QUE SE MOSTRA PROPORCIONAL E RAZOÁVEL NAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO EM CONCRETO.

SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DE APELAÇÃO PROVIDO EM PARTE. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA, SEM A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE ADVOGADOS.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto contra r. sentença de **fls.**

124/128, que, em ação visando ao restabelecimento de conta do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Instagram” de titularidade da parte autora, a qual foi “hackeada” por criminosos, cumulada com pedido de reparação por dano moral, julgou procedentes os pedidos, para condenar a parte ré na obrigação de restabelecer o acesso à conta da parte autora, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em razões de recurso de apelação, pugna a parte ré pela improcedência dos pedidos ou, de forma subsidiária, pela redução do valor da indenização por dano moral (fls. 133/147).

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

FUNDAMENTAÇÃO

É de rigor o parcial provimento ao recurso de apelação.

Correta a r. sentença ao qualificar como de consumo a relação jurídico-material objeto da lide, porque se fez provado nos autos que a parte ré, na condição de fornecedora de serviço, prestou serviço de plataforma digital à parte autora – e foi nessa condição que a conta do

“Instagram” de titularidade da parte autora foi invadida por criminosos. Essa qualificação jurídica – de consumo – da lide traz importantes efeitos tanto no campo do direito material, como no processo civil.

Pois bem, no que diz respeito à reparação civil, em se tratando de relação de consumo, são pressupostos lógico-jurídicos do dever de indenizar: o defeito do serviço, o dano e o nexo de causalidade entre um e outro, os quais se configuram presentes no caso concreto.

Com efeito, sobre não ter a parte ré se desincumbido do ônus de provar a existência de excludente de responsabilidade pelo fato do serviço, é inequívoca a falha no dever de segurança do seu serviço de plataforma digital, que não ofereceu a segurança que dele legitimamente se esperava, ao permitir que criminosos invadissem a conta da parte autora e, com acesso total à conta, incluindo dados e conversas privadas, passassem-se pelo seu titular, utilizando-se de sua imagem e credibilidade para a prática de golpes em desfavor de seus seguidores e clientes, tolhendo a parte autora, como consequência do ocorrido, do acesso à conta por um período que se estendeu por um período que, nas circunstâncias do caso concreto, revelou-se desarrazoado.

E o defeito do serviço da parte ré, como bem concluiu o

juízo de origem, causou dano moral à parte autora.

O dano moral indenizável – como destaca a doutrina – é *“a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar”* (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Atlas, 2020).

Com efeito, conquanto a invasão da conta da parte autora por criminosos, que se passaram por ela perante seus seguidores e clientes para a prática de golpes, anunciando falsas oportunidades de investimentos, e a tentativa frustrada de recuperação da conta pelos meios disponibilizados pela plataforma, a parte ré injustificadamente não adotou as medidas que dela razoavelmente se esperava para o pronto restabelecimento da conta da parte autora, impingindo a ela, tão impotente perante o fornecedor de serviço como perante os criminosos, um transtorno que, sobre revelar-se grave por atingir a um só tempo aspectos variados da personalidade, sobre-excedeu o mero aborrecimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Perscrutando do valor fixado a título de reparação por dano moral, levando em consideração aqueles aspectos que a prova produzida permite utilizar, adotando o método bifásico extraído da jurisprudência do egrégio Superior Tribunal de Justiça, tomando por parâmetro os valores que têm sido fixados pela jurisprudência brasileira em casos semelhantes, não se olvidando que a reparação por dano moral, conquanto não deva ter por finalidade produzir enriquecimento desarrazoado em favor de quem suporta o dano moral, deve buscar, sempre que possível, compensar a dor sofrida pela lesão, o que determina que os critérios de quantificação do dano moral sejam extraídos das específicas circunstâncias que envolvam o caso concreto, é de rigor a redução do patamar fixado na r. sentença a título de reparação por dano moral para o importe **de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, porquanto tal valor atende às finalidades da reparação por dano moral e se mostra mais proporcional e razoável, consideradas as circunstâncias do caso em concreto.

Registre-se, porque de relevo, o que decidiu esta colenda 28ª Câmara de Direito Privado, para a resolução de casos similares anteriores. Confira-se:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

Instagram. Conta hackeada, que resultou em perfil invadido com a utilização da imagem do consumidor para aplicar golpes. Fortuito interno. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização, contudo, reduzida ao patamar de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1148399-08.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Conjunto de provas que demonstrou que terceiro

fraudador, utilizando de falha no sistema da rede social Instagram, apoderou-se das contas dos autores, com o fito de fraudar pessoas. Nexo de causalidade consagrado. Dever de segurança inserido no art. 6º, VII, da Lei nº 13.709/2018 violado. Obrigação de reparar o dano suportado indevidamente pelos autores que não pode ser afastado. Lesão anímica configurada. Quantum indenizatório por dano moral fixado na origem em patamar acima do razoável que comporta redução. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1040468-43.2024.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)”.

Por meu voto, **dou parcial provimento** a este recurso de apelação para, reformando em parte a r. sentença, reduzir o montante fixado na condenação da ré na reparação por dano moral, para o importe de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, mantidos seus demais capítulos.

Mantenho o regime de sucumbência fixado na r. sentença, mas sem fazer aplicar a regra do artigo 85, parágrafo 11, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC/2015, conforme o entendimento consubstanciado no tema 1.059 do
egrégio Superior Tribunal de Justiça.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE

RELATOR