



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420951

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1110270-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MÁRCIA CRISTINA PEREIRA SEABRA (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 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 1110270-31.2024.8.26.0100

APELANTE: MÁRCIA CRISTINA PEREIRA SEABRA

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

COMARCA: SÃO PAULO – 16ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA CAPITAL

MM. JUIZ DE DIREITO: Paulo Bernardi Baccarat

VOTO Nº 26.831

APELAÇÃO. Ação visando ao cumprimento de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência parcial do pedido. Falha na prestação de serviços. Configuração. Ré que não negou a ocorrência de invasão da conta da autora. Falta de medidas eficazes para impedir o acesso de terceiros ao perfil da apelante. Violação ao dever de segurança. Art. 14 do CDC. Dano moral. 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\$8.000,00, observando-se os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica, conforme entendimento consolidado na doutrina e jurisprudência. Responsabilidade civil contratual. Valor corrigido desde o arbitramento. Súmula nº 362 do C. STJ. Juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Modificação do ônus de sucumbência. Sentença reformada para julgar integralmente procedente o pedido. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 92/94, que julgou procedente em parte o pedido formulado na ação visando ao cumprimento de obrigação fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por MÁRCIA CRISTINA PEREIRA SEABRA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., para o fim de, ratificado os termos da liminar concedida, *“determinar a restituição das contas do Autor. Condeno, ainda, a parte ré ao pagamento de metade das despesas*

processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor da causa, devidamente atualizado. Arcará, o autor, com metade das despesas processuais e honorários, que arbitro em 20% do valor dos danos morais pedidos”.

Inconformada, apela a autora, buscando a parcial reforma do “decisum” (fls. 97/102), insistindo fazer jus ao recebimento de indenização por danos morais.

Recurso preparado e contrarrazoado (fls. 117/125).

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 de uma conta na rede social “Facebook”, como “Marcia Seabra”; não ter sido possível localizar a URL da Requerida conta; sofrer inúmeras denúncias e, portanto, ser banida; ter seu perfil invadido por criminosos no dia 28/05/24, desde então, alteraram seus dados; passar a publicar stories e aplicar golpes, fazendo seus seguidores caírem; haver relação de consumo. Pediu restabelecimento da conta, sob pena de multa diária no valor de R\$500,00; requer, ainda, danos morais no valor de R\$11.000,00”.*

Regularmente citado, o réu 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 magistrado sentenciante afastado a pretensão ao recebimento de indenização por 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 das contas da autora, argumentando que não teria responsabilidade pelo ocorrido e que a culpa deveria ser atribuída aos terceiros mal-intencionados que invadiram as contas da consumidora 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 presta aos usuários.

Nota-se que a conta da rede social do Facebook da autora foi invadida por hackers, os quais alteraram seus dados e passaram a utilizar seu perfil para publicar stories e aplicar golpes, fazendo seus seguidores, induzidos pela credibilidade da demandante, a eventualmente serem vítimas das artimanhas.

É inegável, portanto, a falha na prestação dos

serviços oferecidos pela ré à usuária 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 apelante.

Por isso, não é possível invocar culpa exclusiva da usuária 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, sendo exposta à situação vexatória e constrangedora perante o público em geral, porquanto sua conta hackeada foi utilizada por estelionatários para aplicação de golpes, em razão de os invasores terem utilizado seu perfil para cometer crimes de estelionato contra seus seguidores e outros usuários da rede social, versão essa apresentada na inicial e não impugnada de forma específica na contestação.

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 indevidamente utilizada para prática de ação criminosa 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 deve ser fixado em R\$8.000,00, 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.

Sobre a quantia incidirá correção monetária a partir da data do arbitramento (súmula 362 do C. STJ), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Agora integralmente vencida, a ré fica condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora
-assinatura digital-