



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054885-98.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MARIA EDUARDA CAVENAGUE DOS REIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1054885-98.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Maria Eduarda Cavenague dos Reis

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a). Camila Franco De Moraes Bariani

VOTO Nº 11333/2025 apg

Apelação. ação de obrigação de fazer c.c. Indenização por danos morais. Invasão na conta da rede social Instagram da autora. Ação julgada procedente. Danos morais não reconhecidos.

Apelação da ré. Alegação de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada. Não acolhimento. Falha no sistema de segurança da ré, que ostenta vários procedimentos judiciais decorrentes do serviço defeituoso e sem a segurança necessária para seus usuários. Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.

Trata-se de ação ajuizada por Maria Eduarda Cavenague dos Reis em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 123/128 para condenar a parte ré a (i) confirmar a tutela de urgência deferida às fls.47/49 ; (ii) condenar a parte ré a manter o restabelecimento do acesso ao perfil da autora; (iii) preservar o nome de usuário original. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada a arcar com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), diante do baixo valor da causa, nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil.

A ré apela.

Em suas razões recursais, repete seus argumentos anteriores, e, em síntese, culpa exclusiva da autora, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC,

sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada. Sustenta que a apelada deveria se valer de padrões mínimos de segurança na elaboração de sua senha. Pede a reforma da sentença.

Contrarrazões fls. 139/154.

É o relatório do necessário.

Consta dos autos que a autora possuía uma conta no aplicativo FACEBOOK/INSTAGRAM e que veio a descobrir que a sua conta foi invadida por hackers que modificaram os dados para a recuperação de senhas com a finalidade de realizarem golpes, fato este que causou prejuízos materiais.

Pois bem.

Cabia à empresa requerida demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistia defeito; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforma, art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC), o que não ocorreu, pelo que responde objetivamente pelos danos sofridos pela parte contrária.

Não bastasse, o fato não foi negado pela apelante, que preferiu sustentar a eficiência do sistema de segurança da plataforma e atribuir à própria apelante e/ou a terceiros a responsabilidade pelo ocorrido.

Ao contrário do alegado, o serviço prestado pela ré mostrou-se defeituoso, não fornecendo a segurança dele esperada, pois permitiu que terceiro se apoderasse da conta mantida pela apelada no Instagram, causando-lhe efetivo prejuízo.

As redes sociais devem zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual defeito.

“Data venia” a ré não trouxe qualquer prova para comprovar suas

alegações e assim se conduziu durante toda a tramitação processual. E, era da ré a obrigação de provar os fatos impeditivos do direito da autora, (art. 373, II do CPC), mas não logrou êxito nesse ponto.

Na lição dos irmãos MAZEAUD, a respeito, escreve MARTINHO GARCEZ ("Prática de Responsabilidade Civil", 2ª ed., Editora Jurídica e Universitária Ltda., p. 45):

"O que a ciência jurídica tem estabelecido, em definitivo, no campo da responsabilidade civil resultante do ato ilícito é o seguinte: quando uma imprudência ou negligência é provada contra o agente, não há necessidade de investigar além disso; desde que, afastada essa culpa, o dano não se teria verificado, não há necessidade de mais nada para impor a condenação".

Mesmo diante da conduta criminosa dos hackers, verdadeiro fortuito interno, não se exclui a responsabilidade da ré, já que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõe a explorar no mercado, sendo totalmente previsível esse tipo de atitude por parte de criminosos; daí por que deveria ser evitado.

Assim, a r. sentença deve ser mantida tal como lançada.

Atendem as partes e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, tendo em vista o disposto no artigo 85, § 11 do CPC, majoro a verba honorária em mais 3%.

Diante do exposto, nego provimento ao recurso da ré, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observação.

LUIS ROBERTO REUTER TORRO

Relator