



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422666

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137883-26.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ALINE APARECIDA CAMILO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 10.861
APELAÇÃO N° : 1137883-26.2024.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO
APELANTE : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADO (A) : ALINE APARECIDA CAMILO
JUIZ : DR. LUIZ ANTONIO CARRER

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais. Invasão de conta na plataforma "Instagram" por hackers. Sentença de procedência. Recurso apresentado pela parte requerida. EXAME: preliminar de ausência de dialeticidade recursal afastada. Falha na prestação de serviço efetivamente demonstrada. Ré que permitiu a invasão e a continuidade do acesso do hacker. Responsabilidade da plataforma pela segurança das contas dos usuários. Conta invadida que permaneceu no ar, divulgando golpes e prejudicando a imagem da parte autora. Danos morais caracterizados. Violação a direitos da personalidade. Reparação bem fixada em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 146/151, que julgou procedente a presente ação, cujo teor do dispositivo transcreve-se a seguir:

“(...) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para:

A) Condenar a ré na obrigação de fazer consistente na preservação do perfil “@aline.tiazinha.1”, nas

plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária, reafirmando os efeitos da tutela de urgência deferida.

B) Condenar a parte ré a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a parte autora, a título de indenização por danos morais, com incidência de correção monetária calculada pelos índices da tabela prática do E. TJ-SP, a partir desta sentença (Súmula 362, STJ) e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

Sucumbente, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, incluindo os honorários do patrono da parte autora que fixo em 20% sobre o valor da condenação. (fls. 150/151)''.

Recorre a parte requerida a fls. 154/166, alegando, em síntese, que oferece serviço seguro e toma medidas para evitar as invasões, tais como a autenticação em dois fatores e a indicação de amigos para a recuperação da conta; que não há prova de que a invasão ocorreu em virtude de vício de segurança do serviço; que ocorreu culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; que não ocorreu falha na prestação de serviços; que não houve dano moral, cujo valor da indenização é excessivo e que não deu causa à ação.

Contrarrazões a fls. 173/189, com alegação de ausência de dialeticidade do recurso da parte requerida.

É o relatório.

A apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade recursal “ex vi” dos artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil.

De início, afasta-se a preliminar de ausência de dialeticidade recursal, tendo em vista que a apelante expôs os fatos e fundamentos jurídicos de sua irresignação diante da r. sentença, defendendo a inoccorrência de falha na prestação de serviços e a inexistência de dano moral, o que é suficiente para o conhecimento do recurso, observado o disposto no artigo 1.010, caput e incisos II e III, do Código de Processo Civil

No mérito, a r. sentença não comporta reforma.

A parte requerida, como todas as grandes redes sociais hodiernas, de fato, disponibiliza diversos mecanismos de segurança para evitar invasões, tais como contatos de recuperação e autenticação por duas etapas. Sabe-se que essas ferramentas nem sempre bastam, mas o procedimento de autenticação em duas etapas faz com que uma violação de senha não possibilite automaticamente que um falsário acesse a conta de terceiro. Os contatos de segurança, por sua vez, permitem a recuperação da conta após a invasão.

Todavia, não há nas razões defensivas e recursais alegação de que a parte recorrida tenha deixado de aderir às medidas de proteção de conta disponibilizadas pela rede social. Não é possível presumir a negligência da recorrida com a segurança de sua conta, nem afastar a responsabilidade da parte ré pela invasão e pela

resolução tardia do problema.

É absolutamente necessário que uma rede social com a relevância do Instagram forneça serviço de atendimento digno ao usuário e não permita que as contas invadidas por golpistas sejam alvo de abuso tão continuado. Nesse caso, é imperioso reconhecer a falha na prestação do serviço, consistente na desídia em restituir a conta à parte autora e em bloquear as publicações fraudulentas realizadas em seu nome.

A falha na prestação de serviços resultou na manutenção da conta comprometida em plena atividade, divulgando golpes, manchando a imagem da parte autora e expondo seus contatos à fraude.

Por isso, ocorreu dano moral, diante da obtenção de dados pessoais da parte autora por terceiros e da utilização de seu nome e imagem indevidamente para a prática de golpes (fls. 30 e seguintes), causando, assim, violação a direitos da personalidade, considerando o abalo psicológico em decorrência da conduta da requerida, que não forneceu plataforma com a segurança esperada, nem canais de comunicação eficientes.

O valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta a conduta da parte ré, a extensão do dano, o tempo de duração e para solução do problema e a função punitiva e pedagógica da verba, de modo que não comporta redução. Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral. Invasão da conta

de usuária (pessoa física) em rede social (Instagram), por terceiros, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores, perdendo acesso à conta. R. sentença de parcial procedência da ação. Apelação da autora voltada ao pedido de indenização por danos morais. Irresignação que prospera. Patente a ocorrência de lesão moral a apelante (nutricionista), que, por falha na prestação de serviços da apelada, viu o perfil em rede social que usa para publicidade da sua profissão e contatos com seus clientes, ser invadida repentinamente em 29.09.2023 por fraudadores. Perfil profissional na rede social que serve como vitrine para que futuros clientes analisem o profissionalismo, boa reputação dos serviços e imagem da autora. Danos morais verificados. Conta da apelante que possuía mais de 1.940 seguidores (fl. 02). Fixação em R\$10.000,00. Valor adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido". (TJSP; Apelação Cível 1148299-87.2023.8.26.0100; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024)

“Prestação de serviços. Clonagem de linha móvel e invasão de contas no Facebook, Instagram e WhatsApp. Ação indenizatória. A recorrente e o WhatsApp pertencem ao mesmo grupo econômico e, como este último não tem representação no Brasil, a apelante tem legitimidade para responder por ele. Preliminar afastada. A apelante não apresentou qualquer elemento concreto que evidencie que a invasão das contas da apelada tenha ocorrido por culpa exclusiva da usuária, seja pela não utilização das ferramentas de proteção das

contas, seja pela exposição indevida de suas credenciais. A demora para restituir o controle das contas à apelada viabilizou a aplicação de golpes pelos invasores das contas, causando inquestionável abalo à imagem da recorrida. Danos morais configurados. Indenização moderadamente fixada em R\$10.000,00 e que deve ser mantida. Recurso improvido, rejeitada a preliminar”. (TJSP; Apelação Cível 1006580-54.2022.8.26.0100; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024)

Por fim, não há que se falar em afastamento da sucumbência, uma vez que a apelante deu causa à ação em razão da falha na prestação de serviços e ainda ofereceu resistência ao pedido.

Assim, impõe-se a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora