



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422556

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006840-73.2023.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada IZILDA DE OLIVEIRA BEBER RODRIGUES BARBOSA.

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° : 10.924
APELAÇÃO N° : 1006840-73.2023.8.26.0302
COMARCA : JAÚ
APELANTE : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADO(A) : IZILDA DE OLIVEIRA BEBER RODRIGUES BARBOSA
JUIZ : DR. GUILHERME EDUARDO MENDES TARCIA E FAZZIO

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais. Bloqueio de conta no “Instagram”. Sentença de procedência em parte. Recurso apresentado pela parte requerida. EXAME: 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\$ 4.200,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. Multa diária fixada para o caso de descumprimento de liminar. Cabimento. Valor fixado pela sentença que é razoável e proporcional e não comporta redução. Eventual alegação de excessividade do valor da multa que poderá ser formulada em cumprimento de sentença, nos termos do artigo 537, §1º, do CPC, se o caso. Ônus sucumbenciais corretamente carreados à parte requerida. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 105/108, que julgou parcialmente procedente a presente ação.

O dispositivo da r. sentença estabeleceu “in verbis”:

“(…) Diante do exposto julgo procedente em parte o pedido para:

1... Condenar a parte requerida a restituir a

conta @izildabeber à parte autora, no prazo de 15 dias contados a partir de intimação em cumprimento de sentença, sob pena de multa de 500 reais por dia de descumprimento – definitiva a liminar deferida;

2... condenar a parte requerida a pagar para a parte autora o valor de R\$ 4.200,00 de indenização por danos morais, valor este corrigido monetariamente a partir da data da publicação desta sentença, bem como acrescido de juros de mora legais desde a data do evento danoso (considerada a perda de utilização do perfil desde 05/07/2023), nos termos do art. 398 do Código Civil, tratando-se de ilícito extracontratual.

3... pela sucumbência condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da condenação, na regra do art. 85 do Código de Processo Civil, diante da duração e complexidade da causa. Resolvido o mérito (art. 487, I, do Código de Processo Civil). (...) (fls. 107/108)”.

Recorre a parte requerida a fls. 120/154, alegando, em síntese, que é obrigatória a indicação de e-mail seguro para cumprimento da obrigação de fazer; que os Termos de Uso estabelecem padrões mínimos de segurança e proteção de informações pessoais dos usuários; que disponibiliza ferramentas para manter conta segura; que oferece serviço seguro e toma medidas para evitar as invasões, tais como a autenticação em dois fatores; 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; que a multa por descumprimento de obrigação de fazer deve

ser afastada ou reduzida, visto que não foi fornecido e-mail seguro pelo usuário e que não deu causa à ação.

Contrarrazões a fls. 160/178.

A fls. 181/182, a parte apelante noticiou o envio de link para restabelecimento de acesso da conta da parte recorrida.

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.

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 parte autora com a segurança de sua conta, nem afastar a responsabilidade da 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. 14 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\$ 4.200,00 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)

No mais, não há que falar em afastamento da multa por descumprimento de obrigação de fazer fixada pela r. sentença, visto que a requerida não demonstrou que cumpriu a determinação judicial e não comprovou, de forma inequívoca, a impossibilidade de restabelecimento da conta antes da prolação da sentença. Além disso, a multa diária de R\$ 500,00 mostra-se razoável e proporcional, sendo que, conforme se extrai do artigo 537, §1º, do CPC, eventual redução poderá ser discutida em cumprimento de sentença, se o caso.

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, majorando-se os honorários advocatícios arbitrados em desfavor da parte requerida para 17% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora