



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056960-13.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada DANIELE VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 27.829

APELAÇÃO N° 1056960-13.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO (14ª VARA CÍVEL CENTRAL)

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: DANIELE VIEIRA

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: BAIARDO DE BRITO PEREIRA JÚNIOR

RESPONSABILIDADE CIVIL - Conta de rede social - Invasão - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência - Apelo do réu - Obrigação do gestor da plataforma de providenciar a regularização da conta - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade - Exigibilidade da indenização - Apelação desprovida

A sentença de fls. 131/133, cujo relatório é adotado, tem o seguinte dispositivo: “*JULGO PROCEDENTE o pedido formulado pela autora, para CONFIRMAR a decisão de fls. 43 e CONDENAR o réu a restabelecer o acesso da autora à conta dela, o que já foi feito, e pagar-lhe indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça a partir da presente data e com juros de mora de 1% desde a citação, além de multa por descumprimento da decisão liminar, no valor de R\$ 4.000,00, com correção monetária pela tabela prática do E. TJSP desde a presente data e juros de 1% ao mês após o trânsito em julgado*”.

Apela o réu (fls. 136/144) afirmando, em suma, que a obrigação de fazer foi cumprida integralmente, que não cabe indenização por danos morais e que o valor fixado a esse título é exorbitante. Alega que a aplicação de “astreintes” é incompatível em obrigação já cumprida e pede o afastamento da imposição das verbas de sucumbência.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 150/169), com pedido de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de inadmissibilidade arguida em contrarrazões uma vez que o recurso preenche os requisitos formais do artigo 1.010 do Código de Processo Civil e que as razões de apelação estão a questionar os fundamentos utilizados na sentença, nada estando, pois, a justificar o reconhecimento de sua imprestabilidade ou a caracterizar afronta ao princípio da dialeticidade.

Consta da inicial, em resumo, que a autora “*mantinha uma conta na rede social Instagram “@meunomeedani(link: https://www.instagram.com/daniele_binance?igsh=MTRudmcldm0wa3c3)”, uma conta pessoal, onde mantém contato com familiares e amigos e pessoas conhecidas (...) Em sua rede social, a autora publicava os seus artigos e mantinha contato com seus clientes, que conheciam o seu trabalho por*

meio das imagens e vídeos postados e agendavam horários para sessões. Ocorre que, no dia 11/04/2024, o perfil da parte autora foi “hackeado”, roubado e seus dados foram usados por criminosos, que se passaram pela autora em suas redes sociais, vendendo produtos financeiros inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seguidores em seu perfil nesta rede social”.

Alega a autora que, além da perda do acesso à conta, seu nome foi alterado e os invasores passaram a “realizar postagens na conta da parte Autora nos “stories”, divulgando supostos métodos de ganho fácil de dinheiro por meio do PIX, bem como venda de eletrodomésticos com valores abaixo do mercado (...), os hackers estavam enviando mensagens aos seguidores, a prática recorrente é de tentar obter de alguma maneira, uma transferência de grande valor, revestido pela boa identidade da autora. Ao ser avisada da postagem suspeita em seu “Instagram” a autora percebe que já não consegue acessar sua conta pela ação dos golpistas, tornando inconteste não apenas a ocorrência de fraude, mas também demonstrando que referido golpe é aplicado de forma corriqueira em outros usuários em situação análoga, demonstrando com clareza a **PATENTE FALHA DE SEGURANÇA NOS SISTEMAS DA RÉ**”. Acrescenta que tomou as providências de acordo com orientação do réu, mas não obteve a solução do problema e passou a ter prejuízos à sua imagem pessoal e profissional.

A liminar foi deferida para “determinar ao réu que restabeleça o acesso da autora à referida conta, por meio do envio do necessário ao e-mail *danielevierarecuperacao@outlook.com*, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00” (fl. 43).

Mesmo com deferimento da liminar, a conta não foi restabelecida, ficando inacessível por mais de 19 dias, período no qual o golpista divulgou falsas oportunidades de investimento, que somaram prejuízo de R\$ 2.500,00 a alguns dos seguidores da autora (fls. 80/92).

Incontroverso que a conta de titularidade da autora junto à rede social Instagram foi invadida por terceiro sem sua autorização.

Em decorrência disso, a conta passou a veicular conteúdo falsos de vantagens financeiras, obrigando a autora a providenciar reclamação junto ao PROCON (fls. 29/30) e a lavrar boletim de ocorrência (fls. 31/32).

É indubitoso que a autora foi vítima de fraude uma vez que terceiros passaram a utilizar sua conta, o que foi confirmado em contestação (“considerando que a invasão à conta <https://www.instagram.com/meunomeedani> da parte autora pode ter tido origem em diversas outras possíveis causas e âmbitos sem qualquer ingerência do Provedor, é certo que os fatos têm origem em ato mal-intencionado de terceiro, evidenciando que a conclusão mais razoável ao caso é pela culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC)” - fl. 106), competindo ao réu, haja vista a incidência da figura do inciso VIII do artigo 6º da Lei nº 8078/90, demonstrar que a invasão decorreu de conduta de descuido da autora.

Ou seja, cabia ao réu provar que a usuária foi quem

deu causa à invasão, descumprindo dever mínimo de cuidado na guarda de senha, do que, contudo, não se desincumbiu, pois não juntou documentação apta a demonstrar suas alegações de que o acesso à conta tenha ocorrido por culpa da autora. Além disso, nenhuma prova documental foi produzida pelo réu acerca de eventual investigação administrativa sobre a invasão da conta, mesmo possuindo meios para tanto.

Dessa forma, não havendo indicações mínimas de que a apelada tenha de alguma forma contribuído para a invasão, conclui-se que houve falha de segurança no serviço prestado.

Induvidosa a hipótese de falha na prestação do serviço, ficando ratificadas as demais conclusões tiradas pelo magistrado de origem, adiante transcritas, as quais passam a integrar a presente decisão colegiada:

“Por primeiro, importa esclarecer que a relação entre a autora e a ré é tipicamente consumerista, já que o requerente é destinatário final do serviço adquirido por meio da requerida, nos moldes do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. Assim sendo, conforme estabelece o art. 6º, inciso VIII, dessa lei, admite-se inversão do ônus da prova, mormente diante da verossimilhança das alegações do autor.

O réu não esclareceu como a conta do autor foi hackeada em concreto e não justificou os motivos pelos quais ela não conseguiu recuperar o acesso à sua conta com presteza, apesar das tentativas relatadas nesse sentido.

Nada há nos autos que possa indicar que a autora tenha, de alguma forma, deixado de atender às normas de segurança e de uso da plataforma de serviços nem que tenha se descuidado de sua senha de acesso, ou login.

O ônus da prova acerca da culpa exclusiva da vítima excludente de responsabilidade na forma do art. 14, § 3º, II, do CDC era do réu, dele não tendo se desincumbido

A fraude praticada por terceiro hacker que invade a conta e passa a utilizá-la para golpes constitui típico fortuito interno, por se tratar de risco inerente ao desenvolvimento da atividade que a requerida se propõe a explorar no mercado, com nítido ânimo de lucro. Previsível, no mínimo, que a rede social do réu será utilizada para tais finalidades, com prejuízo dos consumidores, razão pela qual deve revestir-se de cautelas e medidas preventivas para evitar o dano.

Ainda que, eventualmente, a autora tivesse comprometido a segurança de sua senha de acesso, deveria o réu disponibilizar procedimentos efetivos para realizar, com presteza, a recuperação da conta ou, pelo menos, bloquear o acesso dos invasores, a fim de mitigar os danos, o que não ocorreu.

Por conseguinte, houve defeito na prestação do serviço em ambas as vertentes (invasão da conta por hackers e dificuldades para recuperação

do acesso), porquanto não forneceu o réu a segurança que dele legitimamente se espera, especialmente quando considerados o modo de seu fornecimento, os resultados almejados e os riscos previstos (art. 14, § 1º, do CDC).

No caso dos autos, o dano moral se caracteriza pela vinculação indevida da imagem da requerente aos crimes de estelionato realizados em seu perfil, abalando sua reputação frente a conhecidos. Ademais, sua intimidade também foi violada, com diversas fotos e conversas privadas expostas aos invasores, o que certamente representa aborrecimento superior a mero dissabor cotidiano e violação de seus direitos da personalidade.

Quanto à indenização por danos morais, considerando as circunstâncias do caso, a condição econômica do réu e as necessidades de compensação da autora e desestímulo de condutas semelhantes pelo réu, fixo o valor devido em R\$ 8.000,00, o que não implica sucumbência recíproca, conforme entendimento sumulado pelo E. STJ.

No tocante à multa diária, o réu, a despeito de intimado da decisão liminar em 24 de abril de 2024 (fl. 73) para cumprir a decisão em 48 horas, somente enviou à autora e-mail de restabelecimento da conta em 30 de abril de 2024 (fl. 79), de modo que incide multa de R\$ 1.000,00 ainda no dia 26 de abril e mais três multas de R\$ 1.000,00 nos dias 27, 28 e 29 de abril, a totalizar R\$ 4.000,00”.

Impõe-se a responsabilização do réu, pois cabia a ele a prestação de serviços seguros e eficientes.

A invasão da conta e a inserção de postagens fraudulentas resultaram em afronta à honra, à imagem e à dignidade da autora, considerando que tiveram o potencial de ludibriar e induzir a erro pessoa de seu círculo de amizades, a qual acabou efetuando pagamento em dinheiro ao golpista (fls. 73/94).

Sobre a matéria, os seguintes julgados deste Tribunal:

APELAÇÃO. Responsabilidade Civil. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada cumulado com indenização por danos morais. Sentença parcialmente procedente. Danos morais afastados. Irresignação do autor. Alegação de invasão do perfil na conta do "instagram" por criminosos que, utilizando-se do perfil social do autor, anunciaram produtos para venda com o objetivo de lesar terceiros de boa-fé. Falha de segurança dos serviços prestados pela ré. Incidência das normas protetivas de direitos dos consumidores que atrai a responsabilidade objetiva da ré na reparação dos danos causados à consumidora, independentemente de culpa, pela falha na prestação dos serviços, devidamente configurada. Ré que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a eficiência do sistema de segurança. Transtornos na tentativa de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. Danos morais configurados. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante da insegurança com a utilização do serviço. Reconhecimento. Indenização que deve ser arbitrada em valor proporcional e razoável. Verbas sucumbenciais. Imposição à ré. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO (Apelação n°

1016095-16.2022.8.26.0100, Relator
Desembargador Luís Roberto Reuter Torro, 27^a
Câmara de Direito Privado, 29.6.2023)

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do réu. Invasão do perfil do autor na plataforma Instagram por terceiro. Não obstante as alegações do réu no sentido de ser de responsabilidade do usuário zelar pela segurança de sua conta de perfil, o fato é que no caso concreto não há como acolher tal alegação, vez que não ficou demonstrado nos autos que as dicas de segurança da plataforma não foram observadas pelo autor. Dano moral configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil do autor para oferecer produtos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar vendas fraudulentas. A responsabilidade do réu ficou evidente, vez que mesmo informado sobre a invasão da conta do autor e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, valor condizente com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil) e de acordo com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Pretensão de redução desacolhida. Apelo desprovido (Apelação nº 1077520-44.2022.8.26.0100, Relator Desembargador Carlos Dias Motta, 26^a Câmara de Direito Privado, 23.02.2023)

APELAÇÕES. Ação cominatória cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo das partes. Controvérsia recursal restrita à existência de danos morais. Invasão de perfil no Instagram. Utilização da conta para aplicar golpes. Defesa genérica da apelada. Falha no dever de segurança da requerida e, portanto, na prestação do serviço. Não há falar em culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva da ré. Danos morais configurados. Autora teve seu nome utilizado para a venda de eletrodomésticos para sua lista de seguidores. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 mostra-se adequado para o caso concreto. Sentença mantida. Recursos improvidos (Apelação nº 1032074-18.2022.8.26.0100, Relator Desembargador Régis Rodrigues Bonvicino, 21^a Câmara de Direito Privado, 30.11.2022)

A figura do fato de terceiro (hacker) não isenta o apelante de responsabilidade pela reparação dos danos sofridos pela autora, já que tal escusa não se aplica à hipótese em que incidem a responsabilidade objetiva e o risco da atividade.

Quanto ao mais, era mesmo caso de se impor o pagamento de multa diária para a hipótese de descumprimento.

O objetivo das astreintes não é obrigar a parte a efetuar o pagamento do valor fixado, mas sim compeli-la a cumprir

obrigação na forma específica, o que significa que sua natureza é coercitiva e inibitória, mas não primordial e necessariamente punitiva.

Cabe observar também que o valor da multa diária (R\$ 1.000,00) não só não se revela excessivo, como apresenta, na verdade, harmonia com o objeto litigioso e a finalidade de compelir o réu ao cumprimento da medida concedida em favor da autora.

Não há, pois, que se falar em inadequação de imposição de multa, demonstrado o atraso no cumprimento da obrigação, tampouco em excesso.

Rejeita-se a pretensão recursal, ainda, na parte em que está voltada a afastar a condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência, considerando que, conforme acima observado, a remoção das contas ocorreu por falha na prestação dos serviços, o que obrigou a autora a propor a presente ação, de modo que o pedido de afastamento da condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência se mostra em manifesta desarmonia com o princípio da causalidade.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”), fica majorada a verba honorária devida pelo apelante de R\$ 1.200,00 para R\$ 2.000,00.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator