



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423378

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137539-45.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANAMÉLIA FERNANDES DOS SANTOS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 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 1137539-45.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Anamélia Fernandes dos Santos

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

MMº Juiz de 1º Grau: RODRIGO RAMOS.

VOTO Nº 11588/2025 – FRG.

APELAÇÃO – Prestação de Serviços de Provedor de Redes Sociais - Ação de Obrigação de Fazer Com Pedido de Tutela de Urgência c/c Indenização Por Danos Morais - Alega a autora que mantém junto a requerida uma conta em rede social denominada “Facebook”, ocorre que foi surpreendida com a invasão de sua conta por hackers, que passaram a vender produtos, se passando pela autora, aduz que perdeu completamente seu acesso, que em contato com a requerida para recuperação de senha e conta, todavia, sem sucesso - Sentença de parcial procedência – Apelação da autora, requerendo a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – Exame – Cabimento - Bem caracterizado a relação de consumo entre as partes, por isso aplicável o Código de Defesa do Consumidor, inteligência dos artigos 2º, 3º §1º, §2º, 6º, VIII, 14, §1º, I, II, do Código de Defesa do Consumidor – A responsabilidade é objetiva da requerida, no que se referente na reparação dos danos causados ao consumidor, pela falha na prestação dos serviços, independente de culpa – Requerida não se desincumbiu do ônus de demonstrar a eficiência do sistema de segurança do provedor – Autora que sofreu vários transtornos na tentativa de desativar sua conta e na recuperação da senha e de seu perfil, apesar de inúmeros pedidos administrativos formulados, não obteve êxito – Não existe qualquer indícios de uso indevido ou falha nas práticas de segurança por parte da autora - Bem reconhecido o dano moral, nos termos do artigo 927, do Código Civil - O quantum fixado em R\$ 10.000,00, está de acordo diante das circunstâncias específicas do caso concreto, sendo que foram respeitados os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, sem caracterizar o enriquecimento sem causa da autora - Correção monetária desde o arbitramento Súmula 362 do E. STJ e juros de mora desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil - Precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

Vistos. RODRIGO RAMOS.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer Com Pedido de Tutela de Urgência c/c Indenização Por Danos Morais, proposta por ANAMELIA FERNANDES DOS SANTOS contra “FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA” no qual foram julgados parcialmente procedentes os pedidos formulados pela parte então autora, conforme descritos na petição inicial (fls. 1/10).

Proferida a r. Sentença cujo dispositivo se colaciona a seguir:

“Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE(S) o(s) pedido(s) para condenar a ré a restabelecer o controle pela autora sobre o perfil “@anamellia__fernaandesdos” na rede social Instagram. Confirmo a tutela antecipada deferida. JULGO EXTINTO o processo, com resolução de mérito, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, a parte autora arcará com 50% e a parte ré com 50% das custas e despesas processuais, bem como condeno a parte autora a pagar ao advogado da parte ré honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado e a parte requerida a pagar ao advogado do autor honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado, observado o disposto no §16 do artigo 85 do Código de Processo Civil, ficando suspensa a exigibilidade, caso deferidos os benefícios da gratuidade de justiça, em relação à respectiva parte. Ficam as partes cientes de que a oposição de embargos de declaração com finalidade exclusiva de rediscussão da justiça da presente sentença (finalidade meramente infringente) ensejará aplicação da

multa prevista no art. 1.026, §2º, do CPC. Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos. PRIC”.

Inconformada, a autora-apelante interpõe o Recurso de Apelação (fls. 94/100), com fulcro nos artigos 994 a 1014, ambos do Código de Processo Civil, para que seja reformada, a r. sentença de fls. 84/91, aduzindo em síntese, que faz jus ao recebimento de indenização pelos danos morais sofridos, bem como na necessidade da condenação da ré, no pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais.

Pugna, para que o recurso seja conhecido e provido, para reformar a r. sentença, a fim de que a ação seja julgada totalmente procedente, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, na condenação da parte apelada ao pagamento de forma integral das custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, bem como na majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Recurso tempestivo, conforme o artigo 1003, §5º do Código de Processo Civil.

Preparo recursal recolhido, nos termos do artigo 1007, caput, do Código de Processo Civil (fls. 101/102).

A parte apelada, devidamente intimada nas fls. 105, para, querendo, oferecer as contrarrazões no prazo legal de 15 dias úteis, nos termos do artigo 1010, § 1º do Código de Processo Civil, ou, se for o caso, no prazo legal de 30 dias úteis, artigos 180, 183, 186, *caput* e §3º, 229, do Código de Processo Civil, sendo assim, apresentou suas contrarrazões, requerendo que seja negado provimento ao presente recurso, conseqüentemente, que seja confirmada a r. sentença prolatada na sua integralidade, bem como para que seja majorado o pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais (fls. 106/118).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 e 903/2023 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório.

O recurso merece ser PROVIDO.

O que se extrai dos autos é que a requerente é usuária da rede social da requerida, denominada de “FACEBOOK”, cujo o nome do usuário é (anamellia_fernaandesdos), e URL (https://www.instagram.com/anamellia_fernaandesdos/), mantendo a conta por muitos anos e com vários seguidores, ocorre que em agosto de 2024, a autora foi surpreendida com invasão em sua conta, sendo que o invasor trocou seus dados cadastrais e suas senhas, que em contato com a requerida para recuperação de seu perfil, senha e conta, todavia, sem sucesso, que não restando alternativa senão a propositura da presente ação.

Respeitando o entendimento contrário do MMº Juiz, a r. sentença merece ser reformada.

É incontroverso a relação jurídica existente entre as partes, sendo que o apelante tem uma conta junto a plataforma digital da ré (fls. 14/25-documentos), nos termos do artigo 374, III, do Código de Processo Civil, *in verbis*, que:

“Art. 374. Não dependem de prova os fatos:

III - admitidos no processo como incontroversos”;

No caso em tela, verificou-se tratar de relação de consumo, sendo assim, aplicável a inversão do ônus da prova, conforme os artigos 2º, 3º § 1º, § 2º e 6º, VIII, ambos do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou

quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Pois bem. Tratando-se de relação de consumo entre as partes, sendo presumida a boa-fé do autor-consumidor, incumbia o requerido-prestador de serviço o ônus de demonstrar a alegada segurança em suas plataformas, de modo a afastar, a vulnerabilidade do sistema e a impossibilidade de acesso por fraudadores (hackers).

Contudo, nenhuma prova foi produzida nos autos nesse sentido, o argumento deduzido nas contrarrazões, de que disponibiliza a ferramenta “autenticação em dois fatores”, alegando que este recurso de segurança evitaria o acesso indevido de terceiros e que a conta hackeada não se deu por culpa do provedor, sendo que a responsabilidade pela segurança da conta e da senha é do usuário, em nada favorece a requerida, pois, não constitui obrigação contratual, não pode ser atribuído ao consumidor a responsabilidade pela falha na segurança do sistema operacional do provedor, restando cristalina a falha na prestação de serviço.

Ademais, é incumbência da requerida a responsabilização pelos danos causados aos consumidores, tendo em vista o risco da atividade empresarial desenvolvida por ela, portanto, sendo objetiva a responsabilidade dos fornecedores de serviço e não tendo a ré se desvencilhado de comprovar a inexistência de defeito, o prejuízo deve ser por ela suportado, independentemente de culpa, conforme o artigo 14, §1º, I, II, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*, que:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações

insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;”

No que tange no pedido de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, merece acolhimento, ainda mais sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, que somente é configurado quando houver lesão à dignidade da pessoa humana e seus substratos, ou seja, da liberdade, da igualdade, da solidariedade e da integridade psicofísica, como é cediço, *“é aquele que afeta a paz interior de uma pessoa, atingindo-lhe o sentimento, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo o que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo”* (Nunes, Luiz Antônio Rizzatto; Caldeira, Mirella D’Angelo O dano moral e sua interpretação jurisprudencial São Paulo; Editora Saraiva, 1999, p 01).

Nesse mesmo entendimento, segundo os ensinamentos de Antônio Jeová da Silva Santos, *“dano moral resulta da lesão de um interesse espiritual que está relacionado com a intangibilidade da pessoa humana. O que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo. Se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral”* (Santos, Antônio Jeová da Silva Dano moral indenizável 3ª ed. São Paulo; Editora Método, 2001, p. 100).

Outrossim, nos termos do artigo 927, do Código Civil, dispõe que:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Sobre a fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deve ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito. Vale ressaltar, que o valor arbitrado, siga critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito da parte lesada.

Sendo assim, em atenção aos critérios acima mencionados, configurado o dano moral, reputo que o valor de R\$ 10.000,00, se revela proporcional ao abalo sofrido e suficiente para dissuadir a recorrente de reiterar práticas similares.

A correção monetária deverá ser atualizada pela tabela prática do TJ/SP desde o seu arbitramento, conforme a Súmula 362 do E. STJ: *“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.*

Os juros de mora devem ser desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, *in verbis*, que: *“Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial”.*

Eis os precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Perda de acesso a perfil

em rede social. Impossibilidade de restituição do acesso pelos meios fornecidos pela operadora da plataforma. Sentença de procedência. Inconformismo da parte autora. Pretensão de majoração dos danos morais. Acolhimento. Acesso retomado somente após ordem judicial, quase dois meses após a invasão e sua respectiva comunicação. Conta que foi utilizada para promover golpes financeiros. Danos à imagem da parte autora, além de nítida caracterização de desvio do seu tempo produtivo para tutela de direito cristalino. Danos morais majorados de cinco mil reais para dez mil reais. Sentença reformada em parte. Recurso provido". (TJSP; Apelação Cível 1062420-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023) (grifo nosso);

"APELAÇÃO. Prestação de serviços. Tutela cautelar antecedente visando o bloqueio do perfil da conta do autor no aplicativo "Instagram" que foi "hackeada". Pedido principal. Obrigação de fazer para restabelecimento da conta ao autor, julgada procedente. Recurso da ré. Invasão da conta do autor no "Instagram" e perda do acesso. Responsabilidade objetiva da ré na reparação dos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, pela falha na prestação dos serviços, devidamente configurada. Risco da atividade, cujo prejuízo deve ser suportado pela fornecedora. Ré que

*não se desincumbiu do ônus de demonstrar a eficiência de seu sistema de segurança. Tese defensiva de resolução da obrigação sem culpa da ré porque o autor teria recuperado a conta e a desativado no dia seguinte. Recuperação da conta não demonstrada. Sem lastro probatório, a alegação não ultrapassou o campo da mera retórica. Impossibilidade de reativação da conta por ter sido permanentemente deletada do serviço. Não conhecimento, por inovação. Matéria não apresentada na contestação, não debatida e nem decidida pela juíza da causa. Astreintes. Impugnação. Rejeição. Finalidade de inibir o devedor ao descumprimento da obrigação e, ao mesmo tempo, de persuadi-lo ao atendimento da ordem judicial. Arbitramento realizado em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantido. Sucumbência. Imposição à ré. Impugnação. Afastamento. Defeito não solucionado na esfera administrativa. Ré que deu causa à instauração do processo, devendo responder pela sucumbência, consequência de sua derrota processual. **Sentença mantida. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA PARTE, DESPROVIDO, majorados os honorários advocatícios devidos pela ré, nos termos do art. 85, § 11, do CPC**". (TJSP; Apelação Cível 1139409-96.2022.8.26.0100; Relator (a): Sergio Alfieri; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024) (grifo nosso);*

"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido

*indenizatório. Ação que buscava a recuperação de conta invadida na plataforma Instagram. Sentença de procedência. Irresignação do réu que não comporta acolhimento. **Falha na prestação de serviço demonstrada. Autora que, mesmo tomando todas as providências para a recuperação da conta, não obteve resposta satisfatória do fornecedor. Desvio produtivo. Ré que permitiu que o invasor continuasse fazendo uso da senha, burlando as medidas de segurança que a plataforma afirma adotar. Manutenção da conta invadida no ar que expôs seus contatos a golpes. Dano moral demonstrado. Indenização bem fixada no patamar de R\$ 10.000,00. RECURSO DESPROVIDO**". (TJSP; Apelação Cível 1081396-70.2023.8.26.0100; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023) (grifo nosso);*

*"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência em parte. Recurso da autora. **Invasão da conta Instagram. Ré que detém o dever de segurança das contas criadas em sua plataforma digital. Ausência de mecanismo de célere atuação contra fraudes praticadas contra o usuário. Dano moral caracterizado. Violação aos direitos de personalidade. Indenização majorada, mas não no montante pretendido pela recorrente. Elevação para R\$ 7.000,00, que atende aos critérios da razoabilidade e***

proporcionalidade, levando-se a extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da ré, bem como observa a função punitiva e pedagógica. Precedentes da Câmara. Alteração do critério de fixação dos honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, § 8 – A, do CPC. RECURSO PROVIDO EM PARTE”. (TJSP; Apelação Cível 1126573-57.2023.8.26.0100; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data de Registro: 30/01/2024) (grifo nosso);

No tocante aos honorários advocatícios sucumbenciais, cabível a sua majoração, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Em razão do decidido, deve a ré arcar com o pagamento integral das custas processuais, bem como no pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais em favor somente ao patrono do autor, que arbitro em 13% sobre o valor da causa.

Vale ressaltar que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário incapaz de negativamente influir na conclusão adotada no presente recurso.

Ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista no artigo

1026, §2º, do Código de Processo Civil, dispõe que:

“Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”.

Por fim, tendo em vista que vieram aos autos elementos competentes a autorizar a pretensa reforma, de rigor, o provimento do presente recurso, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, a correção monetária deverá ser atualizada pela tabela prática do TJ/SP, desde o seu arbitramento, conforme a Súmula 362 do E. STJ e os juros de mora devem ser desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação.

LUIS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)