



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425261

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1063701-69.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados MAGGI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA, VALTRA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA e MASSEY FERGUSON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1063701-69.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apeladas: Maggi Administradora de Consórcios Ltda., Massey Ferguson Administradora de Consórcios Ltda. e Valtra Administradora de Consórcios Ltda.

Juiz: Fabio Coimbra Junqueira

Comarca: São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.245 – tmhc**

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTAS NO FACEBOOK. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Contrarrazões. Preliminar de não conhecimento do recurso. Não acolhimento. Recurso que preenche os requisitos do art. 1.010, do CPC.

- Alegação de ausência de responsabilidade do réu. Não acolhimento. Contas das autoras no Facebook invadidas por hacker. O conjunto probatório dos autos demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou as referidas contas. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Pedido de redução do valor da indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00 para cada autora. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00 para cada autora, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Danos materiais comprovados. Correta a atribuição do ônus da sucumbência ao réu, que deu causa ao ajuizamento da ação. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 246/253) que julgou procedente a *ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência para recuperação das contas de Facebook com indenização por danos morais*¹, ajuizada por **Maggi Administradora de Consórcios Ltda., Massey Ferguson Administradora de Consórcios Ltda. e Valtra Administradora de Consórcios Ltda.** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, nos seguintes termos:

¹ Valor da causa: R\$ 33.000,00, em abril de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 29/01/2025.

“confirmando a tutela antecipada nos termos delineados acima, para CONDENAR a ré indenizar o autor por danos morais no valor fixado de R\$ 10.000,00 para cada autora, com incidência de correção monetária, conforme Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça desde a data desta sentença, nos termos da Súmula 362 do STJ ("A correção monetária do valor da indenização. do dano moral incide desde a data do arbitramento") e juros legais desde a citação. Condene ainda a requerida a título de danos materiais à indenização dos valores de créditos de impulsionamento existentes antes da invasão em cada página a serem apurados, a saber: c.1) – Página da requerente Maggi Administradora de Consórcios: Consórcio Maggi(URL <https://www.facebook.com/consorciomaggi>), impulsionamento no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); c.2) – Página da autora Massey Administradora de Consórcios: Consórcio Nacional Massey Ferguson (URL <https://www.facebook.com/consorciomf>), impulsionamento no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); c.3) – Página da autora Valtra Administradora de Consórcios: Consórcio Valtra (URL <https://www.facebook.com/consorciovaltra>), impulsionamento no importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com correção monetária desde o ajuizamento da ação e juros legais desde a citação”.

Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor global da condenação, de acordo com artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Na petição inicial, as autoras narraram que fazem parte do mesmo grupo empresarial, qual seja, “empresas Maggi”. Disseram que em 13/04/2024, as contas delas sofreram uma invasão, um usuário desconhecido de nomenclatura “Аліна Лисенко”, endereço eletrônico: alinalusenko2010@outlook.com, acessou a conta de um dos administradores do “Gerenciador de Negócios do Facebook”.

No mesmo dia fora adicionado um administrador desconhecido ao gerenciador das páginas acima mencionadas, sendo, na sequência, retirados todos os demais administradores das páginas, tornando o acesso estritamente liberado para o indivíduo que invadiu referidas contas. Disseram que receberam uma notificação, por

e-mail, do acesso indevido realizado pelo usuário “Аліна Лісенко”, endereço eletrônico: alinalusenko2010@outlook.com. Acrescentaram que, após a negativa de retorno pelo réu, em 14/04/2024 realizaram nova tentativa de contato com o réu devido à ausência de respostas do chamado anteriormente aberto, sendo novamente informado que haveria um retorno dentro de 24 (vinte e quatro) horas.

Devido à ausência de retorno do réu mais uma vez, em 15/04/2024 abriram outro chamado, pois notaram que suas contas estavam sofrendo alterações, como por exemplo, mudança de nome, da foto de perfil e postagens. A última tentativa de contato com o réu fora realizada em 23/04/2024, sendo informado que não havia como informar um prazo de retorno para resolução da situação gravíssima e urgente envolvendo ela.

Em razão dos fatos narrados, requereram: a recuperação das páginas no Facebook; a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autora; a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondente aos valores dos créditos de impulsionamento existentes antes da invasão.

Na contestação, o réu sustentou que: I - é responsabilidade do usuário pela senha cadastrada em seu login no Facebook e pela segurança de sua conta, logo, não haveria qualquer ilícito por parte do réu; II - não haveria como ser condenado a indenizar, haja vista a inexistência de ato ilícito praticado pelo réu, sendo os danos suportados pelas autoras consequência da displicência das requerentes em relação à proteção de sua conta, bem como, por terceiro suposto invasor de seu usuário, não havendo qualquer participação ou controle do réu no evento danoso; III - não seria possível conceder a inversão do ônus da prova, pois as autoras não poderiam ser enquadradas na posição de consumidoras por não serem as destinatárias finais do serviço utilizando a plataforma apenas como insumo de sua atividade; IV - o Facebook, a fim de resguardar todos os direitos e deveres dos seus usuários, detalhou, em seus “Termos de Anúncios de Autoatendimento” que os usuários contratam por intermédio de seu livre arbítrio e efetuam a contratação eletrônica de serviços de anúncio e publicidade, via sistema de autoatendimento,

anuindo e concordando com os “Termos de Anúncio de Autoatendimento” e as “Políticas de Publicidade”. É o mesmo que se dizer que, ao realizar a contratação de anúncios, os usuários são previamente informados, de forma clara e precisa, sobre todos os detalhes do quanto contratado, além das diretrizes de pagamento e a política de publicidade; V - impossibilidade da fixação de honorários sucumbenciais, porque o réu não teria dado causa a ação.

As autoras apresentaram réplica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

Nas razões de apelação, o réu requereu a reforma integral da sentença para que: a) Seja reconhecida a ausência de sua responsabilidade civil pelos fatos narrados na inicial, bem como afastar a incabível condenação indenizatória por danos morais *in casu*; b) Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, o Apelante requer sua redução a patamares proporcionais, para evitar o enriquecimento sem causa da parte recorrida, nos termos 884, 944 e 945 do CC, bem como adequar o *quantum* aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade; c) Seja afastada a condenação por danos materiais, diante da não comprovação da existência dos saldos; d) Por fim, não há que se falar em manutenção da condenação ao pagamento do ônus de sucumbência, tendo em vista que o Apelante não deu causa ao ajuizamento da demanda, além de fornecer todas as ferramentas necessárias para segurança das contas dos usuários.

Nas contrarrazões, as autoras alegaram, em preliminar, que o recurso não deve ser conhecido, em razão da ausência de dialeticidade. No mérito, requereram o não provimento do recurso.

É o relatório.

A preliminar de não conhecimento do recurso deve ser afastada, porque a apelação preenche os requisitos do artigo 1.010, do Código de Processo Civil.

A relação existente entre as partes é consumerista, uma vez que o

rêu se caracteriza como fornecedor de serviços, conforme o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. E, as autoras, inscritas em conta de rede social, usufruem de serviço específico, fornecido pelo provedor, portanto, encaixam-se perfeitamente nos moldes de consumidoras, conforme dita o artigo 2º do mesmo diploma.

Extraí-se dos autos que as autoras identificaram a invasão às suas contas por *hacker*, que passou a cometer golpes, divulgando falsos investimentos, conforme os *prints* de tela de fls. 14.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, que configura fortuito interno, não se exclui a responsabilidade do réu, 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.

Certo é que não cumpre ao réu fiscalizar seus usuários quanto ao uso das medidas de segurança; entretanto, não menos correto é que se exige oferta de serviço seguro e eficiente, em especial quando se solicita administrativamente a solução do problema.

Evidente, portanto, a falha na prestação de seus serviços (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), de onde decorre o dever de indenizar. As autoras sofreram com injusta privação do acesso às suas contas na plataforma, encontrando-se, ainda, ignoradas pela empresa. Patente que as aflições que sofreram fogem do mero dissabor do dia a dia, ensejando o pagamento de danos morais.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito à

ofendida.

Nesse contexto, tenho que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autora, arbitrado na origem, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada uma.

A propósito, segue precedente desta C. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO. Recurso de apelação interposto pela ré que preenche os requisitos previstos no art. 1.010 do Código de Processo Civil, permitindo o seu conhecimento. Invasão de conta em rede social por terceiro (hacker). Falha na prestação de serviço evidenciada, ante a inexistência de dispositivos de segurança capazes de evitar o acesso por invasor, bem como pela impossibilidade de pronta recuperação do acesso à conta no âmbito administrativo, pela legítima usuária. Responsabilidade objetiva da apelante corporificada. Art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Ofensa moral caracterizada. Indenização que comporta redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), a fim de se ajustar às consequências do fato. Deferimento de medida de urgência, confirmada na r. sentença, para determinar à apelante o desbloqueio da conta da apelada, no prazo de vinte e quatro horas, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais). Obrigação já cumprida. Valor das "astreintes" que comporta redução com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Admissibilidade. Recurso da ré provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1134428-87.2023.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024).

A condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondente aos valores de créditos de impulsionamento existentes antes da invasão em cada página, deve ser mantida, porque as autoras comprovam a existência de créditos a fls. 25/28. Além disso, constou da r. sentença que os valores serão apurados.

No que se refere aos ônus sucumbenciais, devem mesmo ficar a cargo do réu porque, apesar do que alega, deu causa ao ajuizamento da ação, enquanto as autoras foram vencedoras em suas pretensões.

Posto isso, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autora, mantida, no mais, a r. sentença.

Fica mantida a sucumbência tal qual fixada na r. sentença.

EDUARDO GESSE

Relator