



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1162108-47.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LUDMILLA CRISTINA ALMEIDA BARBOSA AMORIM (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 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 1162108-47.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Ludmilla Cristina Almeida Barbosa Amorim

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a). LUIZ ANTONIO CARRERVOTO

Nº 11635/2025 apg

Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Suspensão da conta da autora junto ao aplicativo Instagram. Ausência de violação das normas de segurança. Ação julgada parcialmente procedente para reconhecer a perda superveniente de interesse de agir no que tange ao pleito de reativação do perfil. Danos morais fixados em R\$3.000,00.

Apelação da ré. Falha no sistema de segurança da ré, que ostenta vários procedimentos judiciais decorrentes do serviço defeituoso e sem a segurança necessária para seus usuários. Determinação para reativação da conta da parte autora, sob pena de multa. Dano moral evidenciado. Obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, levando-se em conta o dano e sua extensão, bem como ao caráter dúplice da verba indenizatória (compensatório e inibitório). Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.

Ludmilla Cristina Almeida Barbosa Amorim, ingressou com a presente AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DANOS MORAIS em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda julgada procedente pela r. sentença de fls. 112/116 para: *“para, confirmando a tutela de urgência, condenar a ré ao restabelecimento do perfil da autora no Instagram e que ganhe o acesso à conta.*

Condeno a parte ré a pagar a quantia de R\$3.000,00 (três mil reais), 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 em maior grau arcará a parte ré com o pagamento das

custas e despesas processuais, incluindo os honorários do patrono da parte autora que fixo em R\$1.000,00 (mil reais), atualizado esse valor pela tabela prática do TJSP desde a data da citação e acrescida a verba honorária de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da data do trânsito em julgado.”.

A ré apela e em síntese e alega em síntese, culpa exclusiva da autora, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada. Sustenta que a apelada deveria se valer de padrões mínimos de segurança na elaboração de sua senha.

Sem contrarrazões.

É o relatório do necessário.

O recurso não comporta provimento.

Cabia à empresa requerida demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistia defeito; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforma, art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC), o que não ocorreu, pelo que responde objetivamente pelos danos sofridos pela parte contrária.

Não há indícios de uso indevido ou falha nas práticas de segurança por parte da autora.

Destaco que a própria sentença afirma que:

Ao contrário do alegado pela ré, o serviço prestado mostrou-se defeituoso, não fornecendo a segurança dele esperada, pois permitiu que terceiro se apoderasse da conta mantida pela apelada no Instagram, causando-lhe efetivo prejuízo.

As redes sociais devem zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual defeito. Ademais, as inúmeras ações envolvendo a ré demonstram injustificada demora na solução

do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores.

A situação em debate extrapola o limite do aborrecimento cotidiano, passando a atingir a esfera moral da apelante, vez que são inúmeras as ações judiciais da mesma ré, tratando sobre a má prestação de serviços oferecidos aos seus usuários.

No tocante à indenização por dano moral, o certo é que o prejuízo sofrido pela autora restou provado nos autos, a partir do momento em que teve sua conta desativada indevidamente, além de ter sido invadida por criminosos, em plena violação à sua imagem e a seus dados, além da presumível perda de credibilidade perante os seus seguidores.

O dano moral, no caso, é evidente.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são compartilhados com os consumidores, também não podem ser os riscos; surgindo de forma incontestável o entendimento de que todo esse problema causou muito mais do que um simples incômodo.

Nesse sentido, vale mencionar:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta hackeada e perfil invadido. Fortuito interno. A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual defeito. Injustificada demora na solução do problema. Controle retomado apenas após ordem judicial, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Não há indícios de uso indevido ou falha nas práticas de segurança por

parte da autora. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedente específico desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 10.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Recurso desprovido. (TJ-SP - AC: 11120016720218260100 SP 1112001-67.2021.8.26.0100, Relator: Ferreira da Cruz, Data de Julgamento: 16/05/2022, 28ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/05/2022).".

A verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Segundo a lição de Antonio Jeová Santos, "*A indenização não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade*" (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 199).

Dessa forma, entendo que a indenização pelo dano moral entendo que o valor de R\$3.000,00 que guarda em si a devida proporção entre a lesão e a respectiva reparação, a condição econômica das partes e atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, além de ressarcir os dissabores experimentados pelo requerente, e atingir a finalidade punitiva e a função educativa de tal reparação.

A r. sentença deu correta solução à lide, não comportando qualquer reparo, razão pela qual deve ser confirmada pelos próprios fundamentos, que são adotados como razão de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, tendo em vista o disposto no artigo 85, § 11 do CPC, majoro a verba honorária em mais 3%.

Diante do exposto, nego provimento ao recurso.

LUIS ROBERTO REUTER TORRO

Relator