



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423555

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135858-40.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ANA CAROLINA TORRES RIBEIRO.

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 em parte 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 1135858-40.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Ana Carolina Torres Ribeiro

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Mônica Di Stasi

VOTO Nº 11673/2025 (EMG)

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral – Sentença de procedência – Apelo do réu – Preliminar de intempestividade do recurso rejeitada – Invasão de perfil pessoal por hackers – Legislação consumerista – Aplicabilidade – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Conjunto probatório demonstra a vinculação do nome e imagem da autora a falsas oportunidades de investimento via publicação no story – Réu que, por seu turno, não comprovou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Ataque hacker configura fortuito interno, inerente à atividade do fornecedor, que tem o dever de garantir a segurança do serviço colocado à disposição dos usuários – Dano moral configurado – Existência de violação a direitos de personalidade – Valor da indenização que, contudo, comporta redução para R\$ 5.000,00, considerando as peculiaridades do caso concreto e as cifras adotadas em casos análogos por esta C. Câmara – Sucumbência devidamente reconhecida na origem – Sentença reformada – Recurso PARCIALMENTE IMPROVIDO

Trata-se de apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** em face de **ANA CAROLINA TORRES RIBEIRO** contra a r. sentença proferida a fls. 103/106, que julgou procedente a pretensão inicial para condenar o réu a restabelecer o acesso ao perfil @aniinha_ribeiro e a pagar o valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral e as custas e as despesas processuais e os honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação.

Em suas razões recursais a fls. 109/121, sustenta o réu que (i) envidou os máximos esforços para satisfazer a pretensão da parte recorrida de

recuperar sua conta; (ii) o alegado comprometimento da conta não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade de sua parte; (iii) informa os seus usuários, de forma muito clara, quais providências podem ser tomadas para manter uma conta segura; (iv) a conclusão mais razoável ao caso é pela culpa exclusiva de terceiro; (v) caberia à parte autora comprovar quais foram os danos morais causados; (vi) não há que se falar em incidência da “teoria do desvio produtivo do consumidor”; (vii) o valor arbitrado comporta redução a fim de se observar os critérios de proporcionalidade e razoabilidade; (viii) os encargos processuais devem ser suportados pela parte adversa, porquanto não deu causa ao ajuizamento da demanda. Pugna o provimento do recurso e, por conseguinte, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e com a regularidade do preparo certificada a fls. 139.

Nas contrarrazões a fls. 127/138, a autora aduz, preliminarmente, intempestividade do recurso e, no mérito, a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De proêmio, rejeito a preliminar suscitada pela autora, porquanto a contagem do prazo recursal se iniciou em 07/11/2024, conforme certidão a fls. 108, e terminou em 29/11/2024, considerados os feriados da Proclamação da República e do Dia Estadual da Consciência Negra, de modo que restou tempestiva a interposição do apelo na data de 28/11/2024.

No mérito, o recurso comporta **PARCIAL PROVIMENTO**.

A autora narra na exordial que hackers invadiram o perfil pessoal

de sua titularidade no Instagram, @aniinha_ribeiro, e, por meio dele, divulgaram supostas oportunidades de investimento para seus contatos.

Em sede de contestação, o réu não negou a invasão no perfil da autora, mas se insurge contra o pedido de indenização, porquanto o ocorrido decorreria de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Pois bem.

A responsabilidade civil por defeito do serviço é de natureza objetiva, dada a adoção da teoria do risco da atividade pelo Código de Defesa do Consumidor. Consequentemente, compete ao prejudicado provar dano, conduta e nexo causal entre as duas primeiras.

No caso em apreço, a autora se desincumbiu de tal ônus ao colacionar a fls. 18/21 dos autos “prints” de uma publicação no “story” no qual é vinculada de maneira não autorizada de seu nome e imagem à divulgação de rendimentos expressivos oriundos desse suposto investimento.

Por seu turno, o réu se ateve a impugnar de maneira genérica as alegações da autora ao não fornecer qualquer elemento de prova capaz de demonstrar que a invasão ocorreria independentemente dos procedimentos de segurança do provedor, por conduta da autora ou de terceiros.

Na verdade, ataque hacker configura fortuito interno, inerente à atividade do fornecedor, que tem o dever de garantir a segurança do serviço colocado à disposição dos usuários, sob pena de responsabilização pelos danos.

Dessa maneira, conclui-se pela ausência de comprovação de qualquer uma das excludentes de responsabilidade previstas no inciso II do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que era mesmo de

rigor a condenação a reparar os danos oriundos da ofensa à direitos de personalidade da autora.

Acerca do valor da indenização, deve ser capaz de reparar o dano suportado pela vítima sem importar enriquecimento sem causa, observando-se para tanto os critérios da razoabilidade e proporcionalidade e o dever de coerência com os precedentes.

Adotadas tais balizas, o valor arbitrado na origem comporta redução para R\$ 5.000,00, que se afigura justa e razoável à luz das circunstâncias do caso concreto e coerente com cifras adotadas por essa C. Câmara em casos análogos:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. Autora usuária de rede social gerida pela empresa ré. Invasão por "hackers" da conta pessoal da autora na rede social Instagram que impediu o seu acesso. Invasores que se utilizaram da conta para a prática de golpes. Pretensão de restabelecimento e de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Respeitável sentença de parcial procedência. Julgado afastou a pretensão indenizatória. Recurso da requerente. Apelante insiste no pleito de danos morais. Conta da autora mantida na plataforma da requerida invadida (hackeada) por terceiro. Falha nas práticas de segurança da empresa "Facebook". Perfil do autor que passou a ser usado por "hackers" para aplicar golpes financeiros a fim de que seus seguidores, acreditando ser o anúncio autêntico do autor, tornassem vítimas dos golpistas. Situação que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento diante da insegurança com a utilização do serviço, além do golpista ter tido acesso a dados, fotografias, conversas e mensagens pessoais, violando direitos da personalidade. Danos morais

caracterizados. Valor da indenização que será fixado em R\$5.000,00, em atenção aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Jurisprudência. RECURSO PROVIDO".

(TJSP; Apelação Cível 1124243-53.2024.8.26.0100;
Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de
Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025)

"**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autora que reclama ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de sua conta profissional mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de parcial procedência. RECURSO só da autora, que insiste no pedido de indenização moral. EXAME: relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré, por terceiros, com divulgação de conteúdo fraudulento. Autora que enfrentou verdadeira "via crucis" por culpa da demandada, vez que pugnou administrativamente pelo acesso à conta, sem êxito, restando a ela o pedido judicial.** Pessoa jurídica que pode sofrer dano moral, mas somente em relação à sua honra objetiva, que abrange sua imagem, reputação social, conceito e boa fama no Mercado. **Prova de ofensa no tocante. Dano moral configurado. Indenização moral que comporta arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. (...).** Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO".

(TJSP; Apelação Cível 1149895-72.2024.8.26.0100;
Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador:

27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de
Registro: 28/02/2025)

Melhor sorte não assiste o réu ao impugnar a distribuição do ônus de sucumbência, não apenas porque saiu vencido, a despeito da redução do valor da indenização, na esteira do enunciado da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, mas também porque deu causa à propositura da demanda com a reconhecida falha na prestação do serviço.

Portanto, de rigor a reforma da sentença apenas para minorar o valor arbitrado na origem a título de indenização por dano moral para R\$ 5.000,00.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se 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 ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator
(assinatura eletrônica)