



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425150

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1082269-36.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THOMAS YURI COELHO DE OLIVEIRA MATHEUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL 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 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 1082269-36.2024.8.26.0100

Apelante: Thomas Yuri Coelho de Oliveira Matheus (Justiça Gratuita)

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juíza: Camila Rodrigues Borges de Azevedo

Comarca: São Paulo – 19ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.380 – tmhc**

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. DIVULGAÇÃO DE FALSOS INVESTIMENTOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR.

- Pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Conta do autor no Instagram invadida por hackers. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada nessa parte.

- Pedido de atribuição do ônus da sucumbência ao réu. Acolhimento, diante da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 104/107) que julgou parcialmente procedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por danos morais com pedido de tutela provisória de urgência*¹, ajuizada por **Thomas Yuri Coelho de Oliveira Matheus** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para “condenar a requerida restabelecer o acesso do autor ao seu perfil *@_thomasyuri011* (URL às fls. 7). Entretanto, por força do princípio da causalidade, deixo de condenar a requerida na sucumbência, cabendo a cada uma das partes as despesas que eventualmente recolheu”.

Na petição inicial, o autor narrou que tem um perfil no Instagram, “*@_thomasyuri011*”, que foi invadido por *hackers* em 21/05/2024. Disse que os

¹ Valor da causa: R\$ 10.000,00, em maio de 2024. Sentença disponibilizada no DJE em 04/12/2024.

invasores alteraram os dados de acesso, impedindo a recuperação da conta por ele.

Acrescentou que os invasores passaram a divulgar falsos investimentos, conforme os *prints* de tela de fls. 45/50 e que foi lavrado o boletim de ocorrência de fls. 43/44.

Asseverou que na tentativa de recuperar o seu perfil, realizou todos os procedimentos de recuperação oferecidos pelo réu para comprovar a sua identidade, mas não obteve êxito.

Em razão dos fatos narrados, requereu: o restabelecimento do acesso à conta e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A decisão de fls. 55/57 concedeu a justiça gratuita ao autor e indeferiu o pedido de tutela provisória de urgência.

O réu contestou a ação sustentando que a invasão da conta não se deve a qualquer atividade dele, posto que toda a operação da rede social Instagram é segura e que os usuários devem colaborar com a manutenção da segurança de suas contas. Defendeu ser de responsabilidade do usuário a guarda do "login" e da senha, afirmando que orienta os usuários como manter a conta segura. Aduziu que não houve falha na prestação dos serviços, impugnando o pleito indenizatório. Requereu a improcedência da demanda e o afastamento da sucumbência.

O autor apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência da ação.

A autora apelou requerendo a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e a consequente condenação do réu a arcar com o ônus da sucumbência.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que terceiro fraudador acessou a conta do autor na rede social Instagram, fazendo-se passar por ele.

O pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais comporta acolhimento.

No caso, ficou evidenciado o nexo de causalidade entre os danos suportados indevidamente pelo autor e a conduta do réu, pois deixou de fiscalizar e zelar pela regularidade do sistema da plataforma digital que administra, transgredindo o dever imposto pelo artigo 6º, inciso VII, da Lei nº 13.709/2018. Aliás, a existência de clonagem/invasão de conta, propriamente dita, demonstra que seu sistema de segurança é frágil.

Em caso similares a responsabilidade do réu e seu dever de indenizar têm sido reconhecidos em diversos julgados, inclusive por esta C. Câmara:

“APELAÇÃO. Obrigação de fazer c.c. indenizatória. 1- Sentença que julgou procedentes os pedidos, confirmando o restabelecimento da conta do autor na plataforma Instagram e condenando a ré a pagar indenização moral fixada em R\$ 5.000,00. 2- Não demonstrada, pela ré, a existência de dispositivos de segurança hábeis a evitar que a conta do autor fosse invadida por terceiros, hackers. 3- Reconhecimento da falha na prestação de serviços. Direito ao restabelecimento do perfil caracterizado. 4- Danos morais configurados. Hipótese que ultrapassa o mero dissabor. Precedentes deste Tribunal. 5- Minoração do quantum indenizatório incabível, em atendimento aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. 6- Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora devem incidir a partir da citação. Precedentes do E. STJ. 7- Majoração da verba sucumbencial honorária devida pela apelante sucumbente no patamar de 20% do valor da condenação, nos termos do

artigo 85, § 11º do CPC. Sentença reformada, de ofício, em pequena parte. Recurso de apelação não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1081167-13.2023.8.26.0100; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024).

No que concerne ao dano moral, ficou evidentemente caracterizado, pois os percalços vivenciados pelo autor em decorrência da falha no sistema de segurança do réu não podem ser tidos como meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, eis que as intercorrências havidas com a invasão de sua conta, além de todas as perturbações oriundas de tais fatos, são plenamente capazes de embasar o pleito indenizatório.

Ademais, pelo que se verifica dos autos, o réu deixou de, administrativamente, prestar o devido auxílio para o fim de restabelecer o acesso à conta do autor, tanto que foi ajuizada essa ação.

A desídia foi clara, inoportuna, causando perturbação que não pode ser equiparada ao mero transtorno do cotidiano, logo perfeitamente cabível o pagamento de indenização por dano moral, como forma de reparar o sofrimento causado ao autor.

Certo o dever de indenizar, no que concerne ao *quantum*, de se observar que a indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.

No caso em testilha, tendo em vista a extensão do dano decorrente da invasão da conta digital de rede social do autor, tem-se por adequada a quantia de

R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, por se afigurar condizente com as atribuições impostas a ele, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral e em observância à vedação do enriquecimento indevido.

Sobre o valor da indenização incidirão correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando o IPCA/IBGE (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e juros moratórios contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o IPCA (artigo 406, §§1º e 3º, do Código Civil).

Oportuniza dizer que o fato de o dano moral ser arbitrado em valor inferior ao sugerido pelo autor não implica sucumbência recíproca (Súmula 326, do STJ).

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), julgando a ação procedente.

Em razão do resultado do julgamento, o réu arcará integralmente com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

EDUARDO GESSE

Relator