



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1177530-28.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BRUNA VASCONCELOS RODRIGUES.

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 1177530-28.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Bruna Vasconcelos Rodrigues

Juiz: André Augusto Salvador Bezerra

Comarca: São Paulo – 42ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.388 – tmbc**

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Alegação de ausência de responsabilidade do réu. Não acolhimento. Conta da autora no Instagram invadida por hacker. O conjunto probatório dos autos 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. Pedido de redução do valor da indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 137/141) que julgou procedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela antecipada*¹, ajuizada por **Bruna Vasconcelos Rodrigues** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para “*tornando definitiva a antecipação de tutela, condenar a ré a pagar à parte autora, a quantia de R\$ 10,000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, corrigida monetariamente a partir da data desta decisão e incidindo juros da mora legais desde a citação; c) ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o total da condenação*”.

Na petição inicial, a autora narrou que tem uma conta na rede social Instagram, “@bruna.vasconcelos”, a qual foi invadida por *hackers* em 19/10/2024, que passaram a utilizar o perfil para praticar golpes, motivo pelo qual foi lavrado o boletim de ocorrência nº OL4926-1/2024. Disse que as tentativas de solução de forma administrativa

¹ Valor da causa: R\$ 10.000,00, em novembro de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 19/02/2025.

foram infrutíferas.

Em razão dos fatos narrados, requereu: a recuperação da conta no Instagram 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. 60/61 deferiu a antecipação de tutela, nos seguintes termos: *“DEFIRO A ANTECIPAÇÃO DE TUTELA, com o fim de que: a-) o(a) ré(u) restabeleça o acesso da autora à(s) conta(s) “@bruna.vasconcelos” – URL <https://www.instagram.com/bruna.Vasconcelos/>; b-) para as providências cabíveis, bem como o cumprimento da ordem ora deferida, segue o e-mail em substituição ao hackeado: “brunavasconcelos601@gmail.com”. Concedo o prazo de 05 (cinco) dias para o cumprimento da ordem, sob pena de multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia, limitada, por ora, a 30 (trinta) dias”*.

Na contestação, o réu alegou desproporção do valor indenizatório; culpa de terceiro; ausência de falha na prestação de serviços; e impossibilidade de preservação do nome do usuário, bem como dos conteúdos, vez que não há previsão da manutenção, sendo esta tarefa exclusiva do usuário. Pugnou pela improcedência da demanda.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

Nas razões de apelação, o réu requer o provimento do recurso para o fim de reconhecer a ausência de sua responsabilidade civil pelos fatos narrados na inicial, bem como afastar a incabível condenação indenizatória por danos morais. Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, o requereu a redução do seu valor.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Extraí-se dos autos que a autora identificou a invasão à sua conta por *hackers*, que passaram a cometer golpes.

Mesmo diante da conduta criminosa do *hacker*, que configura fortuito interno, não se exclui a responsabilidade do réu, uma vez 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 certo 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. A autora sofreu com injusta privação do acesso à sua conta na plataforma, encontrando-se, ainda, ignorada pela empresa. Patente que as aflições que sofreu 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), arbitrado na origem, deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

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).

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), mantida, no mais, a r. sentença.

O réu arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

EDUARDO GESSE

Relator