



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421343

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051978-53.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada NÚBIA MARIA DO NASCIMENTO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1051978-53.2024.8.26.0100

Processo originário nº 1051978-53.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Núbia Maria do Nascimento Silva

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Rodrigo Galvão Medina

Voto nº 12172

Invasão de redes sociais (Instagram e Facebook) – Ação de obrigação de fazer – Sentença de procedência – Apelo da ré – Improvimento – Redes sociais da autora, administradas pela ré, invadidas por terceiros com objetivo de praticar golpe nos seguidores da autora – Responsabilidade objetiva da ré – Culpa exclusiva de terceiros – Não caracterização – Sucumbência que deve ser atribuída à ré – Sentença mantida – Apelo improvido.

1. Versam os autos sobre ação de obrigação de fazer.

Alega a parte autora que é titular dos perfis indicados na inicial, administrados pela ré, vinculados às plataformas *Instagram* e *Facebook*. Referidos perfis foram invadidos por terceiros e utilizados para tentativa de aplicação de golpe. Pede, assim, a condenação da ré à obrigação de fazer consistente no bloqueio de acessos ao perfil invadido.

A **sentença** de p. 127/134 julgou procedente o pedido e condenou a ré na “*obrigação de fazer consistente em enviar no endereço de e-mail Marianubia167530@gmail.com (endereço eletrônico que nunca esteve vinculado a nenhum serviço do Facebook/Instagram), no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, link com instrução para RECUPERAÇÃO de sua conta da plataforma Facebook.*”

c) Determinar que seja efetivado o bloqueio imediato e incondicional de qualquer acesso ao perfil do Instagram “@nubiamaria6244” no Instagram e Nubia Maria no Facebook, que ocorra eventual alteração para outro @nomedeusuário”.

Apela a ré (p. 167/186) alegando, em preliminar, inépcia da inicial. No mérito, argumenta que fornece um serviço seguro e que é do usuário a responsabilidade pela senha cadastrada. Fala em culpa exclusiva de terceiro. Necessária a indicação de dois endereços de e-mail. Não deu causa ao ajuizamento da ação e, por isso, não deve arcar com o ônus sucumbencial.

Contrarrazões em p. 196/201.

Recurso processado sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O apelo não tem provimento.

De início, rejeita-se a alegação preliminar de inépcia da inicial, pela ausência do “URL”. Isso não é requisito para petição inicial. No mais, a autora comprovou, por meio do documento de p. 26, a existência tanto do perfil vinculado ao *Instagram* (conta: nubiamaria6244), quanto do *Facebook* (Nubia Maria).

É incontroverso que as contas (*Instagram* e *Facebook*)

da parte autora foram invadidas por terceiros para prática de golpe, já que esse fato não foi negado pela parte ré.

Há evidente responsabilidade – objetiva – da parte ré em promover mecanismos de segurança que impeçam esse tipo de acontecimento.

Não se pode dizer que houve **culpa exclusiva de terceiros** porque a segurança de dados faz parte da atividade desenvolvida pela empresa ré.

Em outras palavras, é ela responsável – principalmente – pela proteção dos dados pessoais e informações privadas dos usuários. E, quando há falha no seu sistema de segurança digital, deve responder pelos prejuízos causados, independentemente de dolo ou culpa.

Ademais, ainda que a ré alegue que estão ativos os mecanismos de segurança necessários (como, por exemplo, a autenticação de dois fatores), há nos autos prova suficiente da invasão dos golpistas nas redes sociais da autora (p. 30/32), a demonstrar a falibilidade do sistema de segurança da ré.

Por outro lado, mesmo que a ré tenha notificado a autora sobre a alteração na senha e no e-mail de recuperação, se não indica mecanismos eficientes visando **reverter** tal alteração, não se permite à autora impedir a atuação dos criminosos.

Além disso, várias demandas semelhantes, envolvendo a ré, são julgadas diariamente por este Tribunal

(inclusive por esta Câmara), em que os usuários reclamam da mesma falha de segurança e os golpes acontecem sempre na tentativa de convencer seguidores a aderir investimento fraudulento.

No mais, já há nos autos dois e-mails indicados pela autora (p. 47 e 86) para que a ré cumpra a decisão judicial, deferida, inclusive, em caráter liminar (p. 34/35).

A ré resistiu à pretensão da autora, apresentando defesa e se esquivando do cumprimento da liminar. Por outro lado, houve falha na prestação dos serviços. É inegável, portanto, que a ré deu causa ao ajuizamento da demanda e deve arcar com o ônus sucumbencial. Os honorários, no mais, foram fixados no mínimo legal (10% sobre o valor da causa).

A sentença deu ao caso solução razoável, justa e jurídica e deve, por isso, ser mantida.

Majoro os honorários advocatícios de sucumbência em cinco pontos percentuais, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

3. Diante do exposto, proponho o improvimento da apelação.

MÁRIO DACCACHE

Relator