



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036439-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ISABELLA MAYR FELIPE DOS ANJOS (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), EDUARDO GESSE E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1036439-47.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO (1ª VC – F. CENTRAL)

APTE: ISABELLA MAYR FELIPE DOS ANJOS

APDA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

JD 1º GRAU: RODRIGO RAMOS

VOTO N° 56.604

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Conta da autora no Instagram invadida por hacker. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta e seus contatos. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança inserido no art. 6º, VII, da Lei nº 13.709/2018 configurado. Lesão anímica corporificada, idônea a impor indenização. Apelação provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ISABELLA MAYR FELIPE DOS ANJOS** nos autos da ação de obrigação de fazer c. c. pedido de indenização por dano moral que move contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, com pedido julgado procedente, em parte, pela r. sentença de fls. 146/154, cujo relatório se adota, para tornar definitiva a liminar concedida *initio litis*, que determinou à ré restabelecer à autora o perfil @isamayr, preservando seu nome de usuário e dados da

conta.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de metade das despesas processuais e da verba honorária de dez por cento (10%) do valor da causa atualizado.

Sustentou a autora, ora apelante, em resumo, que a invasão por *hackers* da sua conta digital em rede social causou-lhe dano moral; que sua imagem ficou vinculada a atos ilícitos; que seus seguidores foram importunados com as tentativas de golpes; que o serviço prestado pela ré foi deficiente; que a sucumbência deve ser integralmente imputada à apelada e majorado o percentual da verba honorária a fim de remunerar adequadamente seu advogado.

Foram oferecidas contrarrazões, com pleito de desprovimento do recurso.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que terceiro fraudador acessou a conta da apelante na rede social INSTAGRAM - @isamayr -, fazendo-se passar por ela, oferecendo eletrodomésticos e móveis usados a seus contatos a fim de obter vantagem indevida com os pagamentos.

Pois bem, a irresignação recursal diz respeito exclusivamente à ocorrência ou não de dano moral.

No caso, ficou evidenciado o nexo de causalidade entre os danos suportados indevidamente pela apelante e a conduta da apelada, pois deixou de

fiscalizar e zelar pela regularidade do sistema de segurança das plataformas digitais que administra, transgredindo o dever imposto pelo art. 6º, inc. VII, da Lei nº 13.709/2018¹, aliás, a existência de clonagem/invasão de conta, propriamente dita, demonstra que seu sistema de segurança é frágil.

Por outras palavras, as medidas de segurança tomadas pela empresa apelada, em um primeiro momento, podem ser reputadas como corretas, visto que foram no sentido de evitar que o invasor tivesse acesso irrestrito ao perfil, o que ensejou o bloqueio preventivo de acesso até que houvesse certeza quanto às identidades de cada um; contudo, a falta de esclarecimento quanto aos procedimentos e a morosidade na resolução da celeuma sem que houvesse culpa da apelante são mais do que suficientes para salientar e justificar a sua pretensão.

Por oportuno, há se se esclarecer que meras indicações em seus termos e condições de uso não afastam sua responsabilidade objetiva perante os consumidores do serviço que presta, a teor do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Em caso similares a responsabilidade da apelada e seu dever de indenizar têm sido reconhecidos em diversos julgados, inclusive por esta C. Câmara: *"CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia celular x WHATSAPP. Conta hackeada e*

¹ As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: (...) segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva e solidária do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens, e da Claro, por integrarem a cadeia de fornecedores. Precedente específico desta Câmara. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança e da mínima segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome do autor, advogado. Indenização de R\$ 5.000,00 para cada réu que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Responsabilidade contratual x juros de mora. Termo inicial da citação. Art. 405 do CC. Recursos providos em parte mínima.”²

No mesmo sentido: “APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Legitimidade passiva da Ré. A Ré pertence ao mesmo grupo econômico da “WhatsApp Inc.” e, assim, responde pelo fato do serviço, nos termos da lei brasileira. Precedentes deste E. TJSP. Fraude praticada em desfavor da Autora. Conta pessoal de aplicativo da Autora que foi invadida por terceiro, impedindo seu acesso. Terceiro que ameaçou a Autora e entrou em contato com seus familiares. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da Ré. Danos morais indenizáveis. Ocorrência. Repercussão social inegável da conduta ilícita da Ré em desfavor do

² TJSP; Apelação Cível 1004391-30.2021.8.26.0362; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2022; Data de Registro: 20/07/2022.

nome da Autora, ferindo direitos da personalidade. RECURSO DA AUTORA PROVIDO."³

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

Ademais, pelo que se verifica dos autos, a apelada deixou de administrativamente prestar o devido auxílio para o fim de reativar a conta da apelante, 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 às apelantes.

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

³ TJSP; Apelação Cível 1041057-04.2020.8.26.0576; Relator (a): Berenice Marcondes Cesar; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2022; Data de Registro: 01/04/2022.

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.

A propósito, a lição de Carlos Alberto Bittar:

"Em consonância com essa diretriz, a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses e conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido.

*Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante."*⁴

No caso em testilha, tendo em vista a extensão do dano decorrente da invasão da conta digital de rede social da apelante, 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 atribulações impostas a ela, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral e

⁴ in "Reparação Civil por Danos Morais", 3ª edição, 1997, Revista dos Tribunais, p. 233.

em observância à vedação do enriquecimento indevido, inclusive, alinhando-se aos precedentes desta C. Câmara, confira-se:

"CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Facebook/Instagram. Conta hackeada e perfil invadido. Demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores. A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual problema. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 5.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Sentença mantida. Recurso desprovido"⁵.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento da indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelos índices da tabela prática do TJSP, a partir do arbitramento e juros de mora de um por cento (1%) ao mês, contados da citação.

Decaindo a ré integralmente dos pedidos, condeno-a ao pagamento da totalidade das

⁵ TJSP; Apelação Cível 1096595-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais e verba honorária ao patrono da autora arbitrada em vinte por cento (20%) do valor da condenação.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR