



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429363

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1120720-33.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante VANESSA ANDREO BOGO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso da autora e negaram provimento ao apelo da requerida, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.662

Apelação nº 1120720-33.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 9ª Vara Cível do Foro Central da Capital

**Apelantes: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e
VANESSA ANDREO BOGO (Autora)**

Apeladas: AS MESMAS

Juiz Prolator: Valdir da Silva Queiroz Júnior

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Bloqueio da conta de usuária (pessoa física) em rede social (*WhatsApp*). R. sentença de parcial procedência da ação, com apelo das partes. Insurgência da Provedora Facebook alegando, em preliminar, ilegitimidade passiva para responder pelo aplicativo *WhatsApp* e, no mérito, insiste no reconhecimento da improcedência da ação, ante a alegada ausência de falha ou má prestação dos serviços da apelante. Legitimidade passiva do Facebook que decorre do fato de pertencer ao mesmo grupo econômico da empresa que gerencia o aplicativo *WhatsApp*. Preliminar afastada. No mérito, a insurgência da ré também não prospera. Conjunto probatório favorável a demandante. Patente a falha na prestação de serviços da apelada, vez que a autora viu seu perfil em rede social ser invadido e usado por terceiros para a aplicação de golpes. Obrigação de guarda e fornecimento dos dados de acesso para identificação do usuário pela provedora de aplicação de internet (Facebook). Falha na prestação de serviços evidenciada. Não constatada a impossibilidade da ré de cumprimento da obrigação, mantida a multa diária. Ônus sucumbenciais que devem ser atribuídos conforme princípio da causalidade. Apelação da autora voltada à majoração da indenização por danos morais. Irresignação que prospera. Patente a ocorrência de lesão moral a apelante, que, por falha na prestação de serviços da requerida, viu o perfil em rede social ser invadida repentinamente em 25.07.2024 por fraudadores. *Quantum* indenizatório que comporta elevação, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como em conformidade com o valor praticado por esta C. Câmara, em R\$5.000,00. Sentença parcialmente reformada. **Recurso da empresa requerida improvido, parcialmente provido o apelo da autora.**

Tratam-se de apelações interpostas pelas partes contra a r. sentença de fls. 239/242, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para *confirmar a tutela quanto ao restabelecimento do perfil da autora, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização a título de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos desde a prolação da sentença e acrescidos de juros de mora pela taxa legal mensal (art. 406 do CC) desde a citação*. Ante a sucumbência maior da parte requerida condenou ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 245/269), a requerida, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., busca a reversão do julgado, reiterando as considerações sobre sua atividade. Insiste, em preliminar, na ilegitimidade passiva de parte, alegando que não possui ingerência sobre o aplicativo *WhatsApp*, sendo provido e operado pela empresa norte-americana *WhatsApp LLC*, constituída no Estado de Delaware, conforme indicado nos “Termos de Serviço” do *WhatsApp*. No mérito, argumenta que o comprometimento da conta da acionante não ocorreu por culpa ou qualquer responsabilidade da recorrente. Reafirma que não houve falha ou má prestação dos serviços da apelante, bem como a usuária é responsável pela segurança de seu aplicativo *WhatsApp*, além da invasão ter origem em diversas causas e âmbitos sem qualquer ingerência da Provedora (*Facebook*), não havendo motivo para simplesmente se presumir que a invasão da conta decorreu de um vício de segurança do serviço. Sustenta que por não ser proprietário ou provedor do aplicativo *WhatsApp*, não tem condições de confirmar o que poderia ter ocorrido com a conta da apelada. Defende a inexistência de ilícito ou nexo de causalidade e dano moral. Subsidiariamente, em observância ao princípio da eventualidade, requer a fixação da reparação em patamar razoável. Destaca que a obrigação imposta é inviável ao Facebook

Brasil, insistindo no descabimento da imposição da multa quanto à ordem de reativação de conta, do aplicativo *WhatsApp*. Requer, por fim, seja afastada a condenação da requerida ao pagamento do ônus da sucumbência.

Por sua vez, recorre a autora, VANESSA ANDREO BOGO (fls. 275/284), insistindo, em síntese, na reforma parcial da decisão para majorar a indenização por dano moral, sugerindo a importância de R\$10.000,00, e a ainda a elevação dos honorários advocatícios.

Recursos tempestivos e preparado somente o da requerida, vez que a demandante é beneficiária da gratuidade processual (fls. 270/271).

Sem expressa oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço dos recursos, porque tempestivos e preenchem os demais pressupostos de admissibilidade.

Consta dos autos que em 25.07.2024 a conta do *WhatsApp* cadastrado sob o perfil de nº (44) 99964-8346 da autora, VANESSA ANDREO BOGO, de responsabilidade da ré, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., fora invadido por terceiros (*hackers*) que utilizaram a conta e imagem pessoal da demandante para a prática de golpes.

Menciona a usuária que tentou resolver a questão administrativamente com a referida plataforma (*Facebook*), contudo, não obteve êxito.

Nesse contexto ajuizou a presente ação objetivando, liminarmente, o bloqueio de acesso de terceiros e a restituição de acesso ao perfil, preservando o nome de usuário da autora, por se constituir em sua identidade digital e, ao final, requereu a confirmação da tutela recursal, condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00. Juntou documentos (fls. 23/36).

Contestação apresentada e replicada (fls. 143/165 e 226/237).

Julgada parcialmente procedente a ação, insistem as partes na reforma da decisão.

Pois bem.

De largada, não merece guarida a arguição de ilegitimidade passiva da ré.

A responsabilidade que lhe é imputada decorre do fato de inequivocamente pertencer ao mesmo grupo econômico da empresa norte-americana que gerencia o aplicativo *WhatsApp* e ser o braço do conglomerado no território nacional.

Ademais, nos termos da legislação consumerista, constitui direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor - CDC), o que estaria dificultada, se a autora fosse obrigada a demandar em face da empresa norte-americana.

Além disso, o parágrafo único, do art. 7º, do CDC, pontua a responsabilidade solidária das empresas prestadoras de serviços.

Rejeitada a preliminar, passo à análise do mérito recursal.

Não há dúvidas de que a relação havida entre as partes é eminentemente consumerista.

Inconteste a hipossuficiência técnica da autora, de rigor a inversão do ônus da prova, conforme disposição do art. 6º, inc. VIII, do CDC.

No caso dos autos, a empresa requerida limitou-se a insistir na regularidade dos serviços prestados, imputando a responsabilidade pelo infortúnio a terceiros, que afastaria qualquer falha na prestação de serviços oferecidos à demandante.

Contudo, sem razão.

Isso porque a autora foi vítima de um golpe que acarretou a invasão da sua conta em rede social (*WhatsApp*), perdendo o acesso aquela.

De outra parte, a responsabilidade das prestadoras de serviços é objetiva, a teor do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, não restando afastada por ação de terceiros, eis que o risco de fraude está inserido na atividade da Provedora Facebook, devendo ser suportado por esta, não podendo ser transferido à consumidora.

Por outro lado, a responsabilidade pela guarda dos registros de conexão e de acesso à aplicação é dos provedores de aplicações de internet (como o serviço *Facebbok*), consoante dispõe o art. 10, *caput* e § 1º, da Lei nº 12.965/2014, *in verbis*:

“Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no caput, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º”. (g.n.)

Portanto, é dever da ré/Facebook fornecer todas as informações existentes em seus arquivos para identificar os invasores da conta/perfil de seus usuários.

Indiscutível, portanto a falha no serviço prestado pela Provedora no acesso indevido ao aplicativo *WhatsApp*.

Desta forma, era mesmo de rigor a procedência da pretensão autoral.

No que concerne à multa diária – fixada quando do deferimento da tutela de urgência (fl. 45), decisão esta ratificada pela sentença, sua imposição fica mantida.

Consoante dispõe o artigo 536, § 1º, do CPC, pode o Magistrado, nas ações de imposição de obrigação de fazer, fixar *astreintes* como meio coercitivo.

E a quantia de R\$500,00 (quinhentos reais) arbitrada para a multa diária, bem como o teto de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para a cumulação de seu valor não merecem alteração, pois fixados com base na razoabilidade e na proporcionalidade.

Tangente à condenação sucumbencial, melhor sorte não socorre à requerida.

Considerando a falha da prestação do serviço, aliado ao fato da acionada não ter solucionado o problema na esfera administrativa, tendo dado causa à interposição da ação, pelo princípio da causalidade, os ônus sucumbenciais devem ser suportado pela Provedora Facebook.

Aliás, como bem destacado pelo Magistrado sentenciante, cuja fundamentação, repisa-se, adota-se integralmente:

“Não há se falar em ilegitimidade passiva do réu, sendo incontroverso que a ré e a empresa Whatsapp LLC pertencem a mesmo grupo econômico, eis que subordinados, em controle, a mesmo ente estrangeiro, o que é suficiente para se reconhecer sua legitimidade para responder por eventuais fatos do serviço prestado pelo aplicativo, equiparada a autora à vítima de infortúnio (art. 17 do CDC), ainda que de forma subsidiária, em razão do que dispõe o art. 28, parágrafo segundo da Lei 8.078/90, sendo inafastável a

subsunção dos fatos ao regime consumerista, plenamente aplicáveis as definições do art. 2, caput, da legislação de regência.

Julgo antecipadamente o feito (art. 355, I do CPC).

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada na qual a Autora visa receber a quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais, assim como ver recuperada sua conta com todos os conteúdos presentes anteriormente à data do hackeamento.

Inegavelmente ocorreu invasão por terceiros na conta da Autora como demonstrado às fls. 03, os quais passaram a realizar postagens com intuito de golpe financeiro, tendo estes terceiros bloqueado e impedido seu acesso, de modo que a Autora não conseguiu acessar sua conta desde a invasão.

De proêmio, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, eis que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC, e, por sua vez, a ré é provedora de serviços de internet, enquadra-se na cadeira de fornecimento do art. 3º do mesmo Diploma, devendo responder de forma objetiva pelos danos causados, nos termos do art. 14 do CDC, ressalvadas hipóteses previstas no parágrafo 3º e respectivos incisos do mencionado artigo.

Assim, cumpria à Autora comprovar apenas o evento danoso e o nexo causal, não se exigindo a demonstração da culpa da prestadora de serviços para sua responsabilização. E aqui a Autora demonstrou que sua conta virtual foi invadida por

hackers, não tendo a ré conseguido munir seus serviços da segurança necessária a evitar o acesso indevido.

Não há como afastar a responsabilidade objetiva da ré decorrente da relação consumerista. Inobstante aduza que oferece um serviço seguro, nota-se que terceiros obtiveram acesso aos dados da Autora e de sua conta, sequestrando-a.

Não convence o argumento de defesa de culpa exclusiva da vítima em razão de a Autora não ter atendido padrões preestabelecidos de segurança de senha, haja vista em nenhum momento à luz da inversão do ônus probatório, art. 6º, VIII do CDC, decorrente da relação de consumo, comprovou a ré de forma contundente quais seriam os padrões de segurança de senha que a Autora teria efetivamente violado.

Portanto, a questão é de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, sendo inexistente nos autos, a fim de invocar a excludente do art. 14, § 3º, III do CDC, qualquer indício de que a Autora teria concorrido para o evento, tal como de que teria negligenciado com a sua obrigação de manter a conta segura, em descumprimento dos termos de uso da requerida ou, ainda compartilhado com alguém seu login e senha de acesso.

Ademais, a alegação da ré de que não teria a necessidade de manter consigo nada mais do que os dados dispostos no Marco Civil da Internet, tais como endereços de URLs e datas de acesso, tal alegação não prospera, pois tal previsão legal se dá em situações nas quais não há nenhuma invasão à conta do usuário da rede.

Nessas situações de normalidade, cabe aos provedores

buscarem reter consigo apenas os dados essenciais, mas, em caso de invasão à conta, portanto, de anormalidade, cabe a restituição integral da conta tal como ela se fazia antes do evento ocorrer, em decorrência de este ter sido provocado por falha no sistema de segurança da ré. Ademais, a ré nada comprova que não teria possibilidade de acesso ao conteúdo da conta da Autora, sendo perceptível que a conta ainda se mostra existente na rede social, não sido ela excluída permanentemente, de forma a não se mostrar impossível sua restituição da forma pleiteada pela Autora.

No referente ao pedido de indenização por danos morais, tem-se que a Autora ficou desde a invasão sem obter acesso à sua conta, tendo, durante esse período, sido postada falsa mensagem, ensejando prejuízo financeiro de contato da autora que confiou na titularidade da mensagem, ou seja, a conta foi utilizada para práticas ilegais.

Diante das circunstâncias, cabível indenização por danos morais. Contudo, baseando-se na situação fática apresentada e aplicando-se os princípios da ponderação e da razoabilidade na forma do art. 944 do CC, limito a indenização ao valor de R\$3.000,00.” (g.n.)

Por outro lado, respeitado entendimento contrário, a r. sentença comporta parcial reforma.

Na hipótese vertente, patente a ocorrência de lesão moral à autora, que viu seu perfil em rede social ser invadida repentinamente em 25.07.2024.

Logo, não se pode negar a ocorrência do prejuízo imaterial, diante dos percalços advindos do bloqueio ao acesso da ferramenta de comunicação social, que se revela imprescindível a pessoa física nos dias atuais.

Contudo, na fixação do *quantum* indenizatório, deve ser levado em consideração a repercussão da ofensa, o grau de culpa e a situação econômica do ofensor, bem como as circunstâncias que envolveram os fatos.

Portanto, não se trata de mero descumprimento contratual pela ré, mas de falha na prestação de serviços que acabou por macular a imagem da demandante.

Todavia, tendo em vista o caráter pedagógico da reprimenda, a fim de evitar maiores abusos, atento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor de **RS\$5.000,00**, a título de dano moral, mostra-se mais adequado ao caso.

Sendo assim, reputo ser caso de **negar provimento ao apelo da empresa ré e dar parcial provimento ao recurso da autora unicamente para majorar a indenização por danos morais em RS\$5.000,00**, cuja importância deverá ser corrigida monetariamente desde o presente arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação e, após a data da vigência Lei 14.905/2024, deverão ser calculados em seus termos, consoante o recente entendimento adotado por este Eg. Tribunal.

Diante do não provimento do recurso da requerida, com vistas ao art. 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios dos patronos da autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ficam majorados em **20%** sobre o valor da condenação.

Por derradeiro, tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso da ré e dou parcial provimento ao apelo da autora**, nos termos explicitados.

ISSA AHMED
Relator