



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429983

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1178272-87.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CORE SERVIÇOS MARKETING LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**
APELADA: **CORE SERVIÇOS MARKETING LTDA**

VOTO N.º 27.455

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Recurso da autora. Autora que teve sua conta na plataforma META ADS invadida por terceiros que se apossaram dos dados de seus clientes e que resultou em perda de acesso. Caracterização de falha na segurança dos serviços pela ré. O fornecedor dos serviços responde, objetivamente, pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, de acordo com o artigo 14 do CDC. Comprovação de que, nas diversas tentativas de solução extrajudicial, os atendimentos dos prepostos do recorrente não passaram de promessas de solução até que encerraram definitivamente o atendimento personalizado, passando a emitir respostas automáticas, padronizadas e impessoais. Tutela antecipada não cumprida no prazo determinado. Autora que atendeu a todas as solicitações para tentativa de restabelecimento do acesso à conta durante a tramitação do feito, sendo inadmissível a alegação genérica da ré de ineficácia das providências. Dano moral caracterizado. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, de acordo com a extensão do dano e com os critérios do Tribunal, sem representar enriquecimento indevido da autora. Observação, de ofício, da aplicação das alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, cujo pedido foi julgado procedente na sentença de fls. 420/425, para, reafirmando a tutela antecipada concedida, condenar a ré a obrigação de fazer para que reestabeleça a normalidade do serviço ofertado, com a imediata recuperação completa, definitiva e irrestrita de seus perfis mantidos nas

plataformas da META ADS (Identificador 766924770886957) da requerente, sob pena de multa diária; e condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, bem como das custas, despesas processuais, e honorários do patrono da parte autora de 20% sobre o valor da condenação.

Apela a ré (fls. 428/452), discorrendo sobre a diferença entre perfil e página do serviço Facebook. Explica que o usuário administrador de uma página no serviço Facebook poderá configurar a administração da referida conta criada, podendo, inclusive, remover ou adicionar outro usuário como Administrador e Moderador, de modo que apenas os administradores de uma página é que possuem a competência e gerência para adicionar ou excluir outros usuários como administradores ou moderadores de sua página, conforme consta expressamente das prerrogativas dos administradores, disponível para todos os usuários do serviço Facebook através do endereço https://www.facebook.com/help/2892073544498410?helpref=faq_content, bem como que o Facebook disponibiliza no seguinte link https://www.facebook.com/help/187316341316631?helpref=faq_content, instruções para que o administrador possa promover a inclusão e remoção de usuários de sua página. Discorre sobre os procedimentos de segurança a serem adotados pelos usuários para preservação das contas seguras e restabelecimento do acesso. Argumenta que o fato pode ter ocorrido por fatores externos à responsabilidade do provedor. Ressalta que é necessário que o autor indique precisamente a URL de página/perfil e conta. Comenta sobre a Lei 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet” - “MCI”) artigo 19, caput e § 1º. Aduz ter agido em exercício regular de direito e insiste na liberdade de contratação. Por tais motivos, rechaça a ocorrência de dano moral. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor fixado e exclusão da condenação ao ônus sucumbenciais ante o princípio da causalidade.

Contrarrazões às fls. 459/483.

O recurso é tempestivo e foi preparado.

É O RELATÓRIO.

Alega a autora na inicial, que é empresa de publicidade especializada na gestão de tráfego de marketing pago, que conecta anúncios por meio das plataformas do recorrente, como Instagram e Facebook. Argumenta que Meta Ads é uma ferramenta do réu que possibilita a promoção de anúncios de produtos nas redes sociais Instagram e Facebook, de modo que através dessas plataformas de anúncios, quando usuários buscam por um produto semelhante ao anunciado, a oferta veiculada será exibida; a ferramenta está acessível para utilização por qualquer pessoa, a qualquer momento; a autora não possui custos diretos para acessar a plataforma, mas investe um montante específico para cada cliente, através do qual veicula os anúncios nas diversas plataformas.

Relata que, em 20/12/2022, enfrentou um incidente em que a conta central (business manager) na plataforma META ADS, por meio da qual conectava as contas de todos os seus clientes, foi comprometida por hackers, resultando na perda de acesso.

Em seguida, entrou em contato com o suporte do réu para recuperar os acessos perdidos, porém, não houve prosseguimento do suporte técnico que fornecia respostas automáticas e padronizadas, sem solução. Aponta falha no serviço de segurança do réu.

Pleiteou a obrigação de fazer para que a ré reestabeleça a normalidade do serviço ofertado, com a imediata recuperação completa, definitiva e irrestrita de seus perfis mantidos nas plataformas da META ADS (Identificador 766924770886957) da autora, sob pena de multa diária, e condenação à indenização por danos morais.

Foi deferida a tutela de urgência às fls. 45, mantida em sede de agravo de instrumento (AI 2039048-92.2024.8.26.0000).

Em sua defesa, a ré discorre sobre a necessidade de observância pelos usuários dos termos de uso do serviço que é imprescindível para a garantia de um serviço seguro.

O d. juízo *a quo* julgou procedente o pedido como relatado.

O recurso não comporta provimento.

Incide a legislação protetiva do Consumidor que determina, dentre outros institutos, a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do CPC), especialmente nos casos em que, a exemplo da hipótese dos autos, há verossimilhança da tese inicial.

Partindo dessa premissa, a responsabilidade da ré Facebook, como prestadora do serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele Codex), ônus da prova a cargo do réu, pela regra do referido art. 6º, VIII, do CDC.

A autora alega invasão na sua conta por golpista devido à falha na prestação de serviços da ré, de modo que cabia à ré a prova da culpa da consumidora, até porque detém a fornecedora de serviços os meios técnicos para tanto, ônus do qual não se desincumbiu.

Conforme já consignado no acórdão prolatado em sede de agravo de instrumento (AI 2039048-92.2024.8.26.0000), nas diversas tentativas de solução extrajudicial, os atendimentos dos prepostos do recorrente à recorrida não passaram de promessas de solução, como facilmente visto das mensagens trocadas pelas partes (fls. 27/38), até que encerraram definitivamente o atendimento personalizado, passando a emitir respostas automáticas, padronizadas e impessoais.

Em nenhum momento a autora foi orientada dos termos citados no recurso a respeito da forma precisa sobre os meios de retomar o acesso da conta, o que torna inverossímil o argumento recursal no sentido de que o acesso da conta dependa da conduta do consumidor.

Houve falha nos serviços fornecidos pela ré com a invasão e perda de contas de diversos clientes, causando prejuízos significativos.

O fornecedor dos serviços responde, objetivamente, pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, de acordo com o artigo 14 do CDC.

Cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança a fim de impedir esse tipo de situação, devendo, diante do ocorrido, promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para solucionar o problema do usuário.

Ainda, restou demonstrado que nem mesmo foi atendida a tutela de urgência no prazo determinado judicialmente.

Incide o disposto no art. 19 da Lei 12.965/14: /

art. 19. com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário[...]"

Ademais, durante a tramitação do processo, foi comprovado que a autora atendeu a todas as solicitações para tentativa de restabelecimento do acesso à conta, como se infere de fls. 381/382, 401/402, 410/411, sendo inadmissível a alegação genérica da ré de ineficácia das providências.

É patente, pois, o dever de a ré indenizar a autora.

O caso cuida de ação de responsabilidade civil, fundamentada nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Em relação ao quantum indenizatório, deve-se observar que seu arbitramento levará em consideração as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não evitar a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos poder ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. (“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

No caso, a falha nos serviços fornecidos pela ré com a invasão do perfil da autora, possibilitou aos fraudadores a posse de informações pessoais dos clientes da recorrida, fato que, por si só enseja a reparação extrapatrimonial no valor objeto da condenação.

Em observância aos critérios acima delineados, é mantida a condenação da ré à indenização por danos extrapatrimoniais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que atende à dúplici finalidade do dano moral, compensatória à vítima e inibitória ao ofensor, encontrando-se dentro dos limites adotados por este E. Tribunal em situações similares.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTA DA AUTORA NA PLATAFORMA FACEBOOK HACKEADA – Pretensão à remoção da conta – Liminar deferida, determinando a remoção do perfil – Ação julgada parcialmente procedente, condenada a ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$13.200,00 – Insurgência da empresa ré – Segurança da prestação de serviços defeituosa – Demora da ré em proceder com as medidas necessárias ao restabelecimento da conta da autora – Danos morais caracterizados – Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – Valor fixado condizente com a hipótese dos autos – Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Majoração da verba honorária nos termos do art. 85, § 11 do CPC – Recurso improvido. (Ap. 1005526-25.2023.8.26.0001; Relator(a): José Augusto Genofre Martins; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 08/04/2024).

Prestação de serviços. Obrigação de fazer c.c. indenização. Autora que teve invadido o seu perfil profissional em rede social (Facebook) por terceiros. Responsabilidade objetiva da provedora da aplicação (art. 7º, XIII, do Marco Civil da Internet c/c art. 14 do CDC). Fortuito interno. Falha no dever de segurança dos serviços. Precedentes. DANOS MORAIS. Falha de segurança por parte da ré que apresenta três desdobramentos a serem examinados em face da suposta lesão a direito de personalidade: i) privação ao acesso da rede social; ii) esforços do consumidor para a recuperação da conta de usuário; e, iii) produção e divulgação de conteúdo pelo invasor por meio do perfil invadido. Lei nº 12.965/14 que reconhece "o acesso à internet" como "essencial ao exercício da cidadania" em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco Civil da Internet que, portanto, não cria nova modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10. Privação de acesso à conta de usuário que não é suficiente à configuração de dano moral na medida em que não malfeire direito de personalidade. Rol de precedentes. Dano moral caracterizado. Compartilhamento de conteúdo pornográfico e alusivo à prostituição na página da autora. Uso do perfil para a divulgação de conteúdo inadequado capaz de repercutir na honradez, credibilidade e confiabilidade da demandante. Circunstância que excede o mero incômodo,

consubstanciando dano imaterial. Precedentes. Indenização ora fixada em R\$ 10.000,00. Montante que se revela proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil). Sentença reformada. Recurso provido. (Ap. 1146967-51.2024.8.26.0100; Relator(a): Rômolo Russo; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 29/01/2025).

Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por dano moral. Invasão de conta de usuário na plataforma Instagram. Sentença de procedência. Insurgência da parte autora, pretendendo a majoração do valor da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios. Acolhimento em parte. Falha na segurança. Dever indenizatório presente. Situação que ultrapassou o mero dissabor. Quantum indenizatório majorado para R\$ 10.000,00. Honorários advocatícios. Valor fixado adequado ao caso concreto, conforme parâmetros estabelecidos no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (Ap. 1132200-08.2024.8.26.0100; Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 31/01/2025).

Consigne-se, de ofício, que, a partir de 30/08/2024, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024).

Não é caso de majoração dos honorários advocatícios, pois foram fixados no limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso, com observação.**

ALFREDO ATTÍE
Relator