



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022741-43.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ANDRÉ LUIZ CORRALES JUNIOR, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO NÃO PROVIDO.* 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) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*

VOTO N° : 33.978
APELAÇÃO N°: 1022741-43.2024.8.26.0562
COMARCA : SANTOS - 5ª VARA CÍVEL
APELANTE : ANDRÉ LUIZ CORRALES JÚNIOR
APELADA : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
JUÍZA : SHEYLA ROMANO DOS SANTOS MOURA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autor que alega ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só do autor, que pugna pela elevação da indenização moral para R\$ 10.000,00. EXAME: Acesso à conta de titularidade do autor, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência contudo de participação da ré na ação praticada por terceiros. Excludente de responsabilidade civil evidenciada em relação à ré, "ex vi" do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral indenizável reconhecido e arbitrado na sentença em R\$ 4.000,00, sem resistência recursal da ré, formando-se a coisa julgada material no tocante, não havendo no caso elementos de convicção para a cogitada elevação. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais*”, movida pelo apelante contra a apelada, sob a alegação de “... *ser titular de perfil na rede social Instagram através da conta @adcrls. Contudo, narra que, em 23/08/2024, recebeu diversas mensagens de tentativas de acesso a sua conta do aplicativo Instagram, no período das 00h40 até 01h10. Em seguida, narra que recebeu notificação do aplicativo noticiando novo login a partir de um dispositivo móvel não usado habitualmente e quando foi imediatamente desconectado ao tentar acessar sua conta,*

percebeu que esta havia sido invadida. Descreve que perdeu acesso ao seu perfil em razão de falha de segurança, o que permitiu que terceiro invadisse sua conta e alterasse suas credenciais de acesso, com o objetivo de aplicar golpes, divulgando investimentos inexistentes em seu nome. Ressalta que houve diversas tentativas de resolução do problema junto à requerida que, no entanto, não lhe ofereceu o suporte necessário, bem como a lavratura de boletim de ocorrência sob nº 2168491/2024 e reclamação junto ao PROCON/SP sob protocolo nº 20241.08/0009600113, sendo certo que até o presente momento não conseguiu recuperar sua conta. Discorre sobre todas as tentativas de realizar denúncias através da plataforma buscando minimizar eventuais prejuízos aos usuários da rede que são seus seguidores. Informa que, em 02 de setembro de 2024, em razão da quantidade de tentativas de recuperação, ou até mesmo, às denúncias de seus seguidores, o perfil veio a ser desativado. Aponta que tal fato atingiu sua imagem negativamente, de modo que os seguidores acreditaram que o requerente estava divulgando conteúdo inadequado e falso e lhe causou enorme angústia em razão do risco de perder ensaios fotográficos de importância sentimental que guardava na plataforma e de ter expostos dados sensíveis de documentos pessoais e fotos íntimas que estavam arquivadas nas conversas. Pugna pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor com inversão do ônus da prova. Por isso, requer concessão da tutela de urgência para determinar a reativação da conta @adcr1 e o restabelecimento imediato de seu acesso a ela, sob pena de multa diária, bem como a procedência da ação para confirmar a liminar e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ R\$10.000,00 (dez mil reais)”, conforme

relatado nas fls. 153/154.

A MM^a. Juíza “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PROCEDENTE o pedido inicial, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de condenar a requerida: a) ao cumprimento da obrigação de fazer consistente em viabilizar a recuperação da conta @adcrsls mantida pelo autor no Instagram, tonando definitiva a tutela de urgência de fls. 58/59; b) a pagar ao autor indenização por danos morais, no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), com incidência de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir da presente data e acrescida de juros moratórios legais (art. 406 do Código Civil) a partir da citação. Em razão da sucumbência, arcará a ré com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC*” (“*sic*”, fl. 159).

O autor apela pugnando pela elevação da indenização moral para R\$ 10.000,00 (fls. 162/170).

Anotado o Recurso (fl. 179), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 182/195).

É o **relatório**, adotado o de fls. 153/155.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso não merece prosperar.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte da ré contra a r. sentença apelada, recai a discussão recursal sobre o pedido de majoração da indenização moral.

No que tange à pretensão indenizatória, cumpre observar que a ocorrência de dano moral indenizável pressupõe ofensa a direito da personalidade, que é conceituado como um direito inerente à pessoa humana e à sua dignidade, tendo sido expressamente tutelado no ordenamento jurídico brasileiro, conforme os artigos 11 a 21 do Código Civil e diversos dispositivos constitucionais, especialmente o artigo 5º da Constituição Federal, podendo ainda ser implícitos, como o direito ao esquecimento (v. REsp 613.374/MG e REsp 1.334.087/RJ).

A reparação do prejuízo por ato atentatório a direito de personalidade, por sua vez, exige, a rigor, comprovação efetiva do dano, especialmente no caso em exame, porque não se configura “*in re ipsa*”, não sendo possível presumir o abalo moral alegado.

Ao que consta dos autos, o autor teve sua conta do Instagram “*hackeada*” no dia 23 de agosto de 2024 e, através de

publicações nos “*stories*”, terceiros passaram a anunciar oportunidades de investimentos financeiros e a aplicar golpe em amigos interessados, mediante transferência via “*pix*” (fls. 30/36 e 43/45).

Deferida a tutela de urgência (fls. 58/59), a Empresa ré informou o envio de “*e-mail*” para o restabelecimento da conta do demandante (fls. 144/147).

A menção à invasão em conta de sua titularidade indica, ao menos, que o autor foi vítima de terceiros que, sem vínculo algum com a ação da ré, acessaram sua conta no Instagram e empreenderam o ataque virtual contra seus amigos. Não há prova de qualquer participação da ré na ação criminosa praticada por “*hacker*” em relação à conta do autor.

Patente, no caso a ocorrência de fortuito externo, ao qual Empresa ré não deu causa, ante a declaração do autor de que foi vítima de terceiros (cf. artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei 8.078/90: “*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”).

Todavia, foi reconhecido o dano moral indenizável na sentença, sem resistência recursal da ré, formando-se a coisa julgada material no tocante.

Resta a rejeição do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1015958-34.2022.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Rogério Murillo Pereira Cimino*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/11/2022*

Data de publicação: *29/11/2022*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, que afastou a condenação extrapatrimonial. Inconformismo da parte autora. Não acolhimento. **Parte autora que teve sua conta de rede social invadida por terceiro. Invasão que, pelo que se depreende dos autos, não ocorreu por falha na prestação do serviço da provedora, mas por conduta exclusiva do terceiro lesador. Plataforma que entrega meios de proteção do "login" do usuário, a exemplo da autenticação de dois fatores, ferramenta essa gratuita e não utilizada pela parte apelante no momento dos fatos. Dano moral não configurado. Inteligência dos artigos 19 da Lei do Marco Civil da Internet e artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso não provido.***

1006843-43.2023.8.26.0006

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Caio Marcelo Mendes de Oliveira*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *32ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *13/08/2024*

Data de publicação: *13/08/2024*

*Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Invasão de conta no Instagram – Ação proposta visando indenização por dano material e moral – Restituição do valor despendido com a contratação de serviços de terceiros para recuperar a conta da autora no serviço Instagram, a título de danos materiais - Sentença deferindo **indenização por dano moral** – **Caso em que não houve demonstração alguma de prejuízo a tal título, tendo a autora pleiteado o julgamento antecipado da lide – Fato constitutivo do direito que, neste tema, não foi comprovado** – Manutenção da sentença relativa à reembolso do valor despendido com especialista – Sentença alterada – Recurso parcialmente provido.*

1038324-33.2023.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Claudia Menge*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *32ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *31/07/2024*

Data de publicação: *31/07/2024*

Ementa: RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais.

*Provedor de aplicação de internet. Invasão de perfil na plataforma Instagram e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dela fazia o apelante. Recuperação de acesso à conta. Sentença de parcial procedência. Insurgência do autor. - Recuperação do acesso à conta. Problema de acesso que durou alguns dias. Conta de uso pessoal. **Danos morais não configurados.** RECURSO DESPROVIDO.*

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora