



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430693

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117303-72.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TONI MORAIS FERREIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1117303-72.2024.826.0100

APELANTE Toni Morais Ferreira

APELADO Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

COMARCA São Paulo– 23ª Vara Cível

VOTO Nº 52.126

EMENTA – Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Invasão de perfil do autor na rede social Instagram. Sistema que se mostrou falho a ponto de permitir a invasão da conta. Risco da atividade que desautorizava a evocação da figura do fato de terceiro. Fraudador que praticou golpes contra terceiros. Danos morais configurados. Recurso provido.

Cuida-se de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente ação aforada por titular de conta na plataforma Instagram com o fim de compelir o réu a providenciar a reativação da aludida conta e indenizar danos morais.

O autor insiste na indenização por danos morais e pede a alteração da sentença no tocante às verbas de sucumbência.

Para tanto ele afirma que teve a sua conta no “*Instagram*” invadida por terceiros, o que impunha a conclusão de que o apelado adotou sistema falho a ponto de permitir a invasão por golpistas.

A propósito o apelante acrescenta que o réu não ofereceu suporte adequado e até o momento não recuperou o acesso à aludida conta, sendo que a invasão do perfil prejudicou a sua imagem perante clientes tanto porque foram veiculados anúncios de investimentos

fraudulentos quanto porque perdeu tempo relevante na inútil tentativa de resolver a questão, o que justificava o recebimento de indenização por danos morais.

O recorrente assevera, ainda, que o réu deu causa à propositura, de modo que havia de arcar com a totalidade das verbas de sucumbência.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Na petição inicial o autor informou que utiliza a rede social Instagram *“para a sua comunicação com amigos, familiares e pessoas conhecidas, além de ser um meio de divulgação dos seus serviços”*, contudo, ela foi invadida por hacker e *“seus dados foram roubados e utilizados por criminosos, que estão se passando pelo requerente em suas redes sociais, para aplicar golpes em seus seguidores”*.

O autor alegou, ainda, que tentou resolver a questão junto ao réu, mas sem êxito.

Sob tal exposição ele requereu o desbloqueio da conta, assim como a condenação do réu a lhe indenizar os danos morais consequentes ao ocorrido.

O feito teve seu regular seguimento e ao final o Juiz julgou apenas parcialmente procedente a ação *“para condenar a parte ré a restabelecer o acesso da parte autora à conta indicada na inicial, observado e-mail nunca utilizado, no prazo de 5 dias, sob pena de multa de R\$ 20.000,00”*.

Pois bem.

Consigna-se, de pronto, que motivo não havia para se deixar de reconhecer que houve falha na prestação do serviço.

Com efeito, cabia ao réu Facebook provar que a invasão da conta ocorreu por culpa exclusiva da cliente ou de terceiro, mas desse ônus ele não se desincumbiu, não tendo nem mesmo informado como se deu o acesso e a apropriação da referida conta.

Base não havia, destarte, para se reconhecer que houve culpa exclusiva ou concorrente do autor quanto à invasão e apropriação de seu perfil.

Por consequência, inevitável era concluir ter sido falho o serviço prestado pelo apelante, já que a conta que ele oferecia era de algum modo passível de ser apropriada por terceiro.

Cabe lembrar que a evocação da figura do fato de terceiro não isenta de responsabilidade o fornecedor quando incide o chamado risco da atividade associado à inoccorrência de culpa exclusiva de outrem.

No caso era essa a situação, isto é, se o réu adotava um sistema falho a ponto de permitir que terceiro invadisse a conta da cliente e nela incluísse outro conteúdo, não podia dizer presente a situação indicada o artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei 8.078/90.

Aliás, a questão não se resumia à perda de acesso à conta, mas compreendia a falta de meio eficiente para que o promovente pudesse restabelecer o acesso.

Pois os documentos acostados aos autos revelavam que o autor tentou em vão obter a retomada da conta.

Segundo a convicção geral danos morais se

situam no plano dos direitos da personalidade e, por isso, em regra a falha na prestação do serviço ou o mero descumprimento de obrigação não justifica indenização a tal título, eis que se cuida no mais das vezes de aborrecimento comum da vida cotidiana.

No entanto, na espécie as coisas a isso não se limitaram, mas tomaram dimensão que excepcionalmente justificava o reconhecimento de dano moral.

Com efeito, restou incontroverso que por conta da invasão e da demora do demandado em tomar as medidas necessárias, seja para desativar, bloquear ou mesmo permitir a recuperação da conta, o fraudador postou publicações e aplicou golpes por meio de suposta aplicação financeira como se fosse o verdadeiro titular da conta (fls. 38 e ss), fato que por sua própria natureza evidentemente gera abalo à honra, no caso ao conceito do promovente junto a terceiros.

Caso era, pois, de se reputar devida a indenização, mas não no valor pleiteado pelo recorrente.

Reputa-se razoável fixar a indenização no importe de R\$ 5.000,00, montante que bem se ajusta àquela sorte de dano e serve adequadamente para os fins da teoria do desestímulo.

Como se tem salientado na Câmara, a indenização por dano moral *"não pode deixar o ofendido em situação vantajosa em relação à situação anterior à ofensa, sob pena de tornar-se, antes de tudo 'um bom negócio', desviando-se da função de reparar o tecido social, para constituir fonte de danos."* (Apelação nº 860.036-0/5, rel. Des. Pedro Baccarat).

Tal valor será atualizado a partir deste arbitramento nos termos da Súmula STJ nº 362, enquanto os juros de mora serão contados da data da citação, já que se cuida de indenização por ilícito

contratual.

Note-se que a concessão de indenização de valor inferior ao sugerido na petição inicial não configura sucumbência, conforme entendimento cristalizado na Súmula STJ nº 326.

Por fim, a informação do autor de que o réu não cumpriu a obrigação de fazer deve ser levada ao Juiz da causa para que ele delibere a respeito.

O recorrente não pode suprimir a instância natural e antecipadamente trazer essa informação à Corte.

Ante a procedência da ação o réu passa a arcar com a totalidade de custas e com os honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 1.000,00 nos termos do artigo 85 § 8º do CPC.

Assim há de ocorrer ante os princípios da causalidade e do decaimento, eis que o réu deu causa à propositura e nela saiu vencido.

Para tais fins, pois, dá-se provimento ao recurso.

(assinado digitalmente)

ARANTES THEODORO

Relator