



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000430831**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025059-90.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelada CAMILA GOMES NUNES, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Apelação do réu desprovida. Apelação da autora acolhida. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 1º de maio de 2025.

**MORAIS PUCCI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1025059-90.2024.8.26.0564**

**Apelantes/Apeladas: Camila Gomes Nunes e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda**

**Comarca de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível**

**Juiz de Direito: Dr. Mauricio Tini Garcia**

**Voto nº 39507**

**Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelos de ambas as partes.**

**Conta/perfil da autora na rede social Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços do réu. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC.**

**Danos morais evidenciados. Indenização fixada em R\$ 10.000,00.**

**Verbas sucumbenciais a cargo do réu.**

**Apelação do réu desprovida. Apelação da autora acolhida.**

A r. sentença proferida às f. 299/301, destes autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e com pedido de tutela de urgência, movida por **CAMILA GOMES NUNES**, em relação a **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu a recuperar o acesso da autora à conta pessoal no sistema Instagram, confirmando a liminar.

Considerando a sucumbência recíproca, cada parte ficou responsável pelas próprias despesas processuais. Em relação aos honorários, a autora foi condenada ao pagamento de 10% de R\$ 10.000,00, valor requerido a título de danos morais (fl. 231), e o réu foi condenado ao pagamento de R\$ 5.716,05, quantia definida pela seccional paulista da OAB como mínima em ações do procedimento

comum.

Apelou a autora (f. 304/320), em busca da condenação do réu ao pagamento: a) de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00; e b) da integralidade dos ônus de sucumbência, mantendo o valor estipulado pela r. sentença.

O réu apelou (f. 326/329), pugnando que deve ser afastada a sua condenação ao pagamento dos ônus de sucumbência, pois não deu causa à ação.

A apelação da autora, preparada (f. 321/322), foi contrarrazoada (f. 335/346).

A apelação do réu, preparada (f. 326/329), também foi contrarrazoada (f.349/355).

### **É o relatório.**

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 21/10/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 303); as apelações, protocoladas em 25/10/2024 e 11/11/2024, são tempestivas.

A autora alegou na inicial que: a) é titular de conta na rede social Instagram que foi invadida por terceiros, os quais, por falha na segurança do serviço do réu, utilizaram a conta para aplicação de golpes financeiros usando seu nome e imagem; b) tentou recuperar sua conta de todas as formas disponibilizadas pelo réu, mas sem sucesso; e c) sofreu danos morais indenizáveis.

Pediu: a) a concessão de tutela de urgência, para que seja determinada a recuperação do seu perfil, sob pena de multa diária e, no mérito, a confirmação dessa decisão; b) indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, conforme emenda a inicial a fl. 231.

A decisão de f. 50/52 concedeu a tutela antecipada, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 500,00, até o limite de R\$

15.000,00.

Em sua contestação (f. 236/262), o réu afirmou que: a) oferece todos os meios possíveis para que o usuário mantenha um perfil seguro no Instagram; b) a invasão da conta da autora por terceiros pode ter origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do provedor; c) não se pode presumir que o evento se deu por falha na segurança; d) houve culpa exclusiva de terceiro, o que não se confunde com falha na segurança do provedor; e) assim que houve o oferecimento pela autora de um e-mail seguro para a recuperação da conta, o réu iniciou o procedimento para a restaurar; f) não ocorreram danos morais indenizáveis; e g) há impossibilidade de condenação do réu em sucumbência, pois não teria dado causa à ação.

Réplica às f. 267/280.

A r. sentença julgou parcialmente procedente o pedido, considerando que: a) o réu possui responsabilidade por não ter praticado, de forma célere e eficaz, as condutas necessárias para a retomada da conta; b) não prospera o argumento de que seria necessária a apresentação de um e-mail diferente para recuperação de conta, pois a informação poderia ter sido solicitada pelo réu em um dos diversos meios dentre os quais a autora disponibilizou para se identificar; c) a demora em prestar suporte efetivo à autora caracteriza falha no serviço prestado; d) no entanto, os danos morais não são presumidos no caso concreto e não há prova de que a imagem ou reputação da autora foram manchadas em alguma medida.

O apelo do réu não merece acolhimento. Já o da autora deve ser provido.

O acesso indevido por fraudadores à conta da autora caracteriza falha na segurança dos serviços oferecidos pelo réu.

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

Saliente-se que, de acordo com o artigo 14 do CDC, “o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II a culpa exclusiva do consumidor”.

Inexiste qualquer prova nos autos de que a autora tenha contribuído para a invasão das suas contas.

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. E, na ocorrência, deve promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário, o que não fez o réu.

Houve falha nos serviços fornecidos pelo réu com a invasão do perfil da autora e a não solução célere na via administrativa para sua recuperação, devendo responder pelos prejuízos sofridos por ela em razão da deficiência de seus serviços.

Vislumbra-se a ocorrência de danos morais indenizáveis à autora. Nesse sentido, mencionam-se precedentes deste Eg. Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram e Whatsapp. Contas hackeadas e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Multa diária fixada para a obrigação de recuperar o acesso da consumidora à sua conta no Instagram. Email desde sempre informado. Réu que não demonstrou estar esse endereço eletrônico atrelado a essas contas e/ou a impossibilidade técnica de usá-lo. Astreintes são contadas em dias corridos, por tratar de prazo de direito material e não existir no caso razão para

sua suspensão, haja vista a possibilidade, no mundo digital, de cumprimento da tutela cominatória em finais de semana e/ou feriados. 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 da autora. Indenização majorada para R\$ 8.000,00. Correção monetária a partir de quando o quantum reparador foi primeiramente definido. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Astreintes que, após consolidadas, representam mera dívida de valor. Recurso do réu desprovido, provido em parte o da autora, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1059123-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Ação de indenização por danos morais. Falha na prestação dos serviços reconhecida. Sistema que se mostrou falho na medida em que permitiu que a conta da autora no Instagram permanecesse em poder dos invasores mesmo após a autora ter adotado os procedimentos para recuperação e desativação. Ocorrência que permitiu que o fraudador continuasse a veicular publicações se passando pela autora e se comunicasse com seus seguidores, divulgasse fotos íntimas e a chantageasse, bem como praticasse golpes contra terceiros. Danos morais configurados. Indenização reduzida, contudo. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004771-39.2022.8.26.0032; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2023; Data de Registro: 19/03/2023)

Na hipótese, os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pela autora ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano. No que diz respeito ao *quantum* indenizatório em casos semelhantes, esta C. Câmara tem entendido razoável fixar uma indenização na quantia de R\$ 10.000,00, valor que se mostra suficiente para compensar a autora pelo dano sofrido. Nesse sentido:

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por dano moral. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Ré que, mesmo informada sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta, seja para o seu bloqueio. Invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes, além de ter tido acesso a suas informações pessoais. Responsabilidade da ré. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, por condizer com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Condenação da ré ao pagamento integral do ônus de sucumbência. Honorários advocatícios aumentados. Sentença reformada. Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1035827-46.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023)

A indenização por dano moral deverá ser corrigida monetariamente desde este julgamento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros moratórios desde a citação, considerando ser

contratual a responsabilidade da ré.

O valor da indenização será corrigido pelo IPCA do IBGE desde este julgamento e acrescido de juros moratórios mensais pela taxa SELIC, descontado o IPCA e desconsiderada eventual diferença negativa mensal, nos termos das alterações introduzidas no CC pela Lei 14.905/24.

Por fim, em razão do provimento do recurso, a sucumbência deve ser alterada.

Considerando-se os princípios da causalidade e da sucumbência, as verbas sucumbenciais devem ser pagas integralmente pelo réu, pois foi necessário o ingresso da ação para que a autora conseguisse atingir seus objetivos, tendo ela, ademais, sido integralmente vencedora na demanda.

Havendo condenação e não estando presentes as hipóteses legais de arbitramento dos honorários por equidade, seria o caso de majorar a verba honorária devida pelo réu. No entanto, como já fixadas em sentença em montante superior ao previsto no artigo 85, § 2º, do CPC, mantenho o valor fixado em sentença, com correção monetária a partir da sentença e juros moratórios desde o trânsito em julgado, observados a tanto os índices já mencionados.

Por tais motivos, nega-se provimento ao apelo do réu e acolhe-se o apelo da autora.

Fica o réu condenado ao pagamento integral das verbas sucumbenciais.

Desprovido o apelo do réu e provido o da autora.

**Moraes Pucci**  
Relator