



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000433663**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080357-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante ANDREA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Apelação da ré não provido e provido o apelo da autora.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

**JOÃO ANTUNES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 28.212**

**APELAÇÃO Nº: 1080357-04.2024.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 40ª VARA CÍVEL**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. RENAN AUGUSTO JACÓ MOTA**

**APELANTES: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. E  
ANDREA DOS SANTOS**

**APELADAS: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. E  
ANDREA DOS SANTOS**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INDENIZAÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por falha na prestação de serviço (invasão de rede social) cumulada com obrigação de fazer e pedido de tutela de urgência, ajuizada por consumidora contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A autora alega invasão de sua conta no Instagram, utilizada pelos invasores para golpes financeiros e republicação de conteúdo pessoal.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) se houve falha na prestação de serviço por parte da ré, (ii) a responsabilidade da ré em indenizar por danos morais e o valor a respeito, e (iii) a distribuição das verbas de sucumbência.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de cerceamento de defesa e ausência de cooperação pela autora não foi acolhida, pois as partes exerceram plenamente o contraditório e a ampla defesa. Acórdão anterior, ademais, que negou provimento ao agravo de instrumento então interposto pela ré contra a decisão que concedeu a tutela de urgência, esta que foi confirmada na sentença.

4. No mérito, aplica-se a legislação protetiva do consumidor, reconhecendo a falha na prestação de serviços pela ré.

5. Dano moral configurado e que passa a constar da sentença condenatória.

IV. Dispositivo e Tese

5. Apelação da ré não provido e provido o apelo da autora.

A r. sentença de fls. 187/191, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Primeiro grau de jurisdição, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por *Andrea dos Santos*, nos autos da ação de indenização por falha na prestação de serviço (invasão de rede social) c.c. obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, para –

confirmando a tutela provisória de urgência concedida liminarmente – condenar a parte ré à restituição do acesso da autora a sua conta observando endereço de *e-mail* *ad5886556@gmail.com*, fornecido pela autora e, ante a sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com o pagamento da metade das despesas processuais, com condenação da autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) da parcela rejeitada das pretensões iniciais (a saber, o pedido indenizatório, estimado na inicial em R\$ 10.000,00) e a ré ao pagamento de honorários arbitrados em R\$ 1.000,00 (um mil reais), observada a gratuidade da justiça deferida à autora (fls. 86).

Inconformadas, **ambas as partes apelam.**

**Por um lado, a ré Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (fls. 200/217).** Apresenta síntese da demanda e o objeto do recurso. Apega-se ao menos em parte aos argumentos da contestação então apresentada por referida. Diz ausente identificação do endereço eletrônico (URL) do perfil no serviço Facebook que se pretende o restabelecimento para apuração do ocorrido e, atrelado a isso, ventila cerceamento de defesa e dever de cooperação das partes. Discorre acerca da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e quanto ao ônus da prova. Afirma que a conta *@andrea.dossantos* não pertence a autora e, com isso, necessária a indicação por ela da correta conta no serviço Instagram. Cuido do oferecimento de um serviço seguro. Aborda a inaplicabilidade do princípio da sucumbência ao Facebook Brasil, bem como o princípio da causalidade, defendendo a impossibilidade de sucumbência ao Facebook Brasil, sob o argumento de que não deu causa à ação. Em suma, reclama seja condicionada a obrigação de restabelecimento do perfil da autora no serviço Facebook mediante a indicação correta da URL; seja condicionada a obrigação de restabelecimento da conta da autora no serviço Instagram mediante a indicação correta da URL; e seja afastada a sucumbência em desfavor de referida ré. Postula o provimento do apelo, nos termos que aduz.

**Por outro lado, a autora Andrea dos Santos (fls. 220/231)** objetiva e requer a reforma parcial da sentença para que a ré seja condenada, também, por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como referida passe a arcar com a integralidade das verbas de sucumbência. Reprisa argumentos da exordial. Postula o provimento do apelo, bem como a reforma parcial da sentença, nos termos que menciona.

Foram apresentadas contrarrazões tanto pela ré *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.* (fls. 144/155). Pede o não provimento do apelo.

É o relatório.

Tal como relatado acima e sem deixar de considerar o relatório da sentença apelada, trata-se de **ação de indenização por falha na prestação de serviço (invasão de rede social) c.c. obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência**, ajuizada por *Andrea dos Santos* contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, em linhas gerais, sob a alegação de ter sido invadida a conta de referida, denominada *@andrea.dossantos* junto ao Instagram, plataforma da ré; que os criminosos invasores passaram a se utilizar da conta para aplicar golpes financeiros e republicarem conteúdo pessoal de outros seguidores.

A **tutela provisória de urgência foi concedida** (fls. 86/88) para determinar à ré *Facebook Online do Brasil Ltda.*, que, no prazo de cinco dias, contados a partir da intimação de referida acerca da tutela, proceda ao bloqueio do perfil discriminado (*@andrea.dossantos*), inclusive tendo em vista modificações que

possam ter sido realizadas desde a data da aludida invasão, comprovando-se também a incontinenti comunicação à autora acerca dos procedimentos necessários para a recuperação da conta e conteúdo ao qual deixou de ter acesso, observando e-mail indicado ([ad5886556@gamil.com](mailto:ad5886556@gamil.com)), sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 10.000,00. Referida decisão interlocutória resultou mantida, diante do não provimento do agravo de instrumento então interposto pela ré, conforme v. Acórdão antecedente (fls. 192/197).

Formada a relação processual, apresentada contestação (fls. 81/89), sobreveio a resposta/réplica (fls. 134/151) e então foi proferida a sentença de parcial procedência (fls. 120/123), confirmando e, por conseguinte, tornando definitiva a tutela concedida liminarmente.

Resumido o quanto supramencionado, é de conhecimento corrente e aplicável dia a dia nos diversos Estados da Federação, que no grande grupo econômico compreendido pela **Meta** estão englobados o **Facebook**, **Messenger**, **Instagram**, **WhatsApp** e **Meta Horizon**.

Aliás, referida composição, de certo modo, está acenado na página de acesso público da Meta, sob acesso <https://about.meta.com/br/technologies/> e em referida página da web, no link “*nossas tecnologias*”, situação que se mantém ainda que diante de eventual alteração na composição.

Observado isso, **apenas o apelo da autora encontra parcial guarida**, em relação aos **danos morais**, conforme adiante.

Pois bem.

Preliminarmente, o **cerceamento de defesa** e a **ausência do dever de cooperação pela autora** suscitadas pela ré, não comportam acolhimento, ainda que diante da alegação de ausência de identificação do endereço eletrônico (URL) do perfil no serviço Facebook que se pretende o restabelecimento para apuração do ocorrido.

Isso porque, as partes tiveram oportunidade e manifestaram-se de forma acerca dos fatos, manifestações, provas, enfim, conteúdo dos autos, exercendo referidas de forma plena o contraditório e a ampla defesa.

Não há lugar, ademais, para revolver a determinação constante da decisão interlocutória que deferiu a tutela de urgência, aliás, a qual mantida inclusive diante da então interposição do agravo de instrumento não provido, tal como mencionado no relatório.

Extraí-se, ademais, a possibilidade técnica de reativação da conta mencionada na plataforma, bastando apenas a apresentação de indicação pela autora de um endereço de *e-mail* válido e seguro, para que possa iniciar o procedimento de recuperação de acesso.

Ainda preliminarmente, em relação à menção ao **dever de colaboração**, este se apresenta como uma via de duas mãos, recaindo tanto à parte autora quanto à parte ré e o que se extrai dos autos é que a autora não deu causa aos problemas relatados em relação à conta de referida junto à plataforma ré. Se houve falta de colaboração, esta se deu em desfavor da ré, sobre a qual recaiu a falha na prestação de serviços e as consequências daí advindas.

Adiante, no **mérito**, incide ao caso a legislação protetiva do consumidor, na medida em que figura, de um lado, a empresa ré como prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, e de outro a autora como destinatária final de

referidos, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, resultando o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, nos termos do artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90).

Sem olvidar referida premissa, não se ignora que não há lugar para revolver o fato de que houve falha nos serviços prestados ou produtos fornecidos pela ré à parte autora, em decorrência de invasão da conta desta por *hackers*, que passaram a se utilizar indevidamente de referida conta.

Isso porque, tanto à ocasião da contestação quanto no apelo, a ré reconhece que houve a invasão da conta da autora, cingindo-se a alegar que isso se deu sem culpa de referida ou do Provedor de Aplicações do Instagram.

Não negou peremptoriamente, não efetuou impugnação específica, a respeito de terceiros, *hackers*, golpistas, enfim, tenham se utilizado da conta de referida autora à prática de golpes.

Nada há nos autos que demonstre de forma clara, robusta e convincente que a ré de alguma forma tenha contribuído à falha, enfim, à atuação de *hacker*.

Quanto a armazenamento e/ou fornecimento de dados que não sejam referentes a registros de acesso, sob pena de violação ao princípio da legalidade, a ré não cuidou de instalar controvérsia específica a respeito, não se podendo olvidar, ademais, a manutenção da sentença quanto ao mérito.

Não se tem por presente qualquer outra excludente de responsabilidade da empresa ré, que, como se sabe, no caso vertente, é objetiva, cujo nexo de causalidade está configurado.

Neste específico ponto, sequer há falar em excludente de responsabilidade por culpa de terceiro, pois, ainda que se considere tal atuação, recai sobre a apelante a obrigação de atos mecanismos eficientes de segurança para que situações como a tratada nos autos não venham a acontecer.

A facilidade e rapidez adotada pela apelante quando da abertura de conta ou acesso à plataforma não se viu à solução do problema, a qual somente passou a ocorrer diante da judicialização a respeito.

Houve a necessidade, inclusive, de no início do processo, ou seja, liminarmente, da concessão da tutela de urgência, diante da evidência da probabilidade do direito e do perigo ou risco ao resultado do processo que já se apresentava, o que, como dito, resultou confirmado ao final, com a sentença.

Frise-se, é evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela ré, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela autora que, somado à inexistência de prova que possa infirmar os fatos alegados na exordial, implica no dever de indenizar.

**Ocorre que**, tal como acenado de início e por tudo quanto dito acima, indene de dúvida que o dano moral encontra-se configurado, cujos aborrecimentos e obstáculos passados e enfrentados pela autora desbordaram de meras aflições corriqueiras, do dia a dia.

Com isso, impõe-se o acolhimento do apelo da ré para incluir a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de **danos morais**, ainda que não no valor pleiteado pela autora, mas em patamar menor, no caso, de **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais).

Sobre referido valor, incide correção monetária deste o

arbitramento, conforme o entendimento sedimentado na Súmula n.º 362 do STJ, no sentido de que, “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide deste a data do arbitramento*”.

E os juros de mora, desde a citação, em conformidade com o disposto no art. 405 do CC, pois a relação tratada nos autos afigura-se como contratual de prestação de serviços.

Ressalte-se que, em “*ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*” (Súmula n.º 326, do C. STJ).

Ainda em relação aos **consectários legais** – **matéria de ordem pública, inclusive cognoscível de ofício** – deve ser observada à incidência da **taxa SELIC**.

Em tal ponto, destaca-se que o v. Acórdão no qual fixada a condenação a incidir os consectários legais encontra-se prolatada – **na** – vigência da **Lei n.º 14.905, de 28/06/2024** (Altera a Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002, isto é, o Código Civil, para dispor sobre atualização monetária e juros).

Vale dizer, **a partir da vigência** da Lei supramencionada, deve ser aplicado o disposto no artigo 406, § 1º do CC, frise-se, matéria de ordem pública:

***Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.***

***§ 1º. A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o Parágrafo único do art. 389 deste Código.***

Assim, em relação à correção monetária e os juros de mora, **deve ser considerado** que, a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024, nos termos do artigo 5º, I e II, de referida (a partir de 01/07/2024), passa a incidir, em substituição à aplicação separada dos juros e da atualização monetária, a taxa Selic, com apuração em conformidade com o art. 406, §1º, do CC.

Ainda em tal ponto, em julgado tratando da taxa Selic e na qual já se acenava a alteração legislativa aqui mencionada, a Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, em v. Acórdão da lavra do insigne Min. Rel. para referido, Raul Araújo, traz, dentre outras, que “***é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora***” (REsp 1795982, de 23/10/2024).

A respeito, a jurisprudência deste E. TJSP: (Apelação Cível 1001313-09.2024.8.26.0011; **Relator (a): Silvia Rocha**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024); (Apelação Cível 1000578-24.2024.8.26.0189; **Relator (a): Adilson de Araujo**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024); (Apelação Cível 1001895-51.2022.8.26.0634; **Relator (a): Antonio Rigolin**; Órgão Julgador: **31ª**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Câmara de Direito Privado**; Foro de Tremembé - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024); (Apelação Cível 1017619-12.2021.8.26.0576; **Relator (a): Fabio Tabosa**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

Diante disso tudo, analisando-se contextualmente o constante dos autos, não encontra guarida a insurgência constante do apelo da ré; por outro lado, comporta parcial provimento o apelo da autora para incluir a condenação da ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mais consectários legais.

**A sucumbência passa a ser unicamente da ré, a qual passa a responder pela integralidade das verbas de sucumbência**, ou seja, custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Ante ao exposto e por meu voto, **nego provimento à apelação da ré e dou parcial provimento ao apelo da autora.**

**JOÃO ANTUNES**  
**Relator**