



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434812

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024433-08.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado BUFE STAR HAPPY FESTAS E EVENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 2ª 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 ALVARO PASSOS (Presidente), GIFFONI FERREIRA E CORRÊA PATIÑO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ALVARO PASSOS

relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº 50132/TJ – Rel. Alvaro Passos – 2ª Câm. de Direito Privado

Apelação Cível nº 1024433-08.2024.8.26.0100

Apelante: FACEBOOK SERVIÇO ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelada: BUFE STAR HAPPY FESTAS E EVENTOS LTDA

Comarca: São Paulo – F. Central – 30ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Inst.: Priscilla Bittar Neves Netto

EMENTA

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO – *Propositura da ação em razão da invasão de perfil da autora em rede social de responsabilidade da ré – Configuração de falha na prestação de serviço, tendo em vista que, uma vez oferecido aos consumidores, deve-se garantir que ele seja seguro – Incidência das regras de direito de consumidor, figurando a requerida como fornecedora de serviços, a qual não cumpriu com o seu ônus probatório de modo suficiente no sentido da alegação de que aos usuários é atribuído o dever de cuidado com a senha pessoal, não constando indícios de culpa da autora – Somado à questão da segurança da plataforma, que se mostrou vulnerável, houve inércia da demandada ao ser acionada extrajudicialmente, tendo a demandante permanecido com os transtornos de permanência do acesso por terceiros e não reativação de seu acesso, com gastos através do cartão cadastrado no serviço – Ressarcimento material decorrente das compras de publicidade através de cartões cadastrados no perfil da empresa autora na plataforma da demandada – Necessidade – Precedentes desta E. Corte – “Quantum” indenizatório a título moral estabelecido em R\$ 8.000 (oito mil reais) – Suficiência – Razoabilidade – Recurso improvido.*

Vistos.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 178/184, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar a parte requerida na: (i) obrigação de

restabelecer o acesso da autora à conta do perfil do Instagram e do Facebook identificada como @buffetstarhappy; (ii) no pagamento de ressarcimento material de R\$ 8.338,25 pelos pagamentos envolvendo cartão de crédito cadastrado na conta; (iii) no pagamento de indenização de danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Inconformada, a requerida busca a reforma da deliberação com base nos argumentos expostos nas razões de fls. 187/212.

Com resposta, vieram os autos para reexame.

É o relatório.

Foi proposta a presente ação com a narrativa da autora (pessoa jurídica) de que é usuária da conta "@buffetstarhappy" nas redes sociais Instagram e Facebook, de responsabilidade da ré, a qual foi invadida por terceiros que alteraram seus dados para recuperação da conta, efetuando transações através do cartão de crédito cadastro no perfil.

Indicou-se desde o ajuizamento que foi tentada a solução extrajudicialmente, mas que não obteve resposta e não logrou recuperar a sua conta controlada por terceiros.

A ocorrência da invasão é incontroversa, tendo apenas restado para solucionar na ação a responsabilidade da demandada tanto pela segurança do serviço quanto pela recuperação do perfil e impedimento de continuidade de utilização por terceiros.

Não obstante em oportunidade anterior já tenha me manifestado no sentido de que obrigações de fazer consistentes em análise da perspectiva de viabilidade técnica e legal da responsabilidade dos provedores responsáveis por redes sociais sobre o tema seja mais ampla e dependeria de ação própria, já revi em parte meu posicionamento justamente em razão dos constantes e notórios acontecimentos de invasões de perfis, trazendo transtornos aos consumidores usuários e configurando uma falha na prestação de serviços.

Conquanto a questão englobe aspectos maiores que todavia figuram como situações a serem constantemente analisadas no meio digital e pelas leis, diante do crescimento da internet e da essencialidade de se assegurar diversos direitos aos internautas, não só de segurança física e intelectual, mas também de intimidade e imagem com garantia de sigilo de seu uso com o acesso pessoal com senha, deve-se observar que, uma vez fornecido o serviço, deve ser garantido aos usuários que ele seja seguro.

Certamente ainda é possível, em processo mais amplo e por quem tiver legitimidade e competência para tanto, buscar específica discussão genérica a respeito de obrigações de fazer ou não fazer pelos provedores de aplicação sobre o tema, mas tal não impede com que, em cada caso concreto, seja feita uma análise do cabimento de indenização conforme as peculiaridades de cada situação, tal como corretamente se estabeleceu na r. sentença deste processo.

Com efeito, não basta uma genérica alegação

no sentido de que, nos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade e Política de Dados do serviço, dentre outros pontos dos aplicativos, há a explanação das medidas de segurança com as próprias senhas a serem adotadas pelos usuários para arredar integral e definitivamente a responsabilidade da empresa responsável. Tampouco se mostra suficiente dizer que há mecanismos de segurança no aplicativo, tendo em vista que a invasão ocorreu, como em diversos outros casos.

Para atestar que houve atuação indevida do usuário, no caso a aqui a empresa autora, ora recorrida, em relação à sua senha e que tal teria resultado na invasão de seu perfil por terceiros, seria necessária uma demonstração mínima de indícios, o que não ocorreu na hipótese vertente. Até mesmo porque consta dos autos demonstrado que a demandante desconhece a forma com que lograram acessar o seu perfil, alterando a sua senha e efetuando gastos, e que, assim que teve ciência de tal situação por não lograr utilizar a sua conta, utilizada em sua atividade econômica, entrou em contato com a demandada, o que restou infrutífero, tendo sido necessária a propositura desta ação para reativar a sua conta e bloquear o acesso de terceiros.

Além da falha do serviço na questão da segurança que deve ser garantia aos usuários, o fato é que o ressarcimento também se faz devido de qualquer modo, tendo em vista que tal falha resultou no impedimento do acesso à conta profissional com gastos através do cartão lá cadastrado,

Pois bem. A responsável pela plataforma digital

em questão enquadra-se na definição legal de fornecedora de serviço, fazendo incidir as regras do Código de Defesa do Consumidor, especificamente os seus arts. 2º, 3º e 14.

Dentro do contexto da prestação de serviços aqui explanado, não socorre à recorrente a alegação de que haveria excludente de responsabilidade pelo art. 14, § 3º, do CDC, tendo em vista que não se trata de culpa exclusiva de terceiro e sim, nos termos postos neste julgado, de ausência de segurança suficiente no serviço fornecido, que, uma vez disponibilizado, deve assegurar a inviolabilidade e segurança das contas.

Igualmente, não é crível se falar em ausência de nexo de causalidade entre a conduta consistente na forma da prestação do serviço e o dano, tendo em vista justamente a responsabilidade da empresa aqui explicada e o fato de não ter havido rápida solução de reativação da conta da rede social com acesso apenas para a autora, com impedimento de acessos irregulares de terceiros.

A atividade irregular, ensejadora da condenação nas obrigações de fazer e indenizatória, consistiu na falta de segurança suficiente, que permitiu a invasão da conta pessoal por terceiros, além do período em que se quedou inerte quanto às solicitações de bloqueio do acesso de terceiros e reativação posterior à demandante.

Como dito, certa é a falha na prestação do

serviço que, uma vez disponibilizado, deve assegurar a inviolabilidade e segurança das contas, não tendo as arguidas ferramentas se mostrado suficientes, notadamente ante a ausência de indícios de qualquer culpa da empresa consumidora de seu serviço apta a afastar a responsabilidade objetiva da fornecedora do serviço.

Repita-se que, além de não haver como atribuir a responsabilidade por descuido da usuária, aqui demandante, houve decurso de tempo sem solução sobre o uso por terceiros e falta de reativação à titular do perfil.

Assim, tanto pela invasão de sua privacidade, já que se trata de conta pessoal, com gastos pelo seu cartão cadastrado, como pelos transtornos sofridos para regularização da situação, evidente o dano moral a ser ressarcido nesta via judicial.

A atuação do terceiro que “hackeou” não é capaz de arredar a responsabilidade da empresa responsável pela plataforma digital que, sem ter se desincumbido de seu ônus probatório no sentido de atribuir a responsabilidade à autora usuária, deixou de fornecer serviço com segurança suficiente, mas sim vulnerável, e posteriormente deixou de buscar minimizar os problemas mantendo o quadro que permanece sendo discutido em via judicial.

Não se trata de mera presunção de falha de

segurança, mas sim, dentro de tudo o explanado neste julgado e no sentenciamento, que houve, dentro da prestação de serviço, uma invasão indevida de terceiros, não tendo se mostrado suficiente os mecanismos da segurança fornecidos.

Logo, o dano moral restou devidamente comprovado pela afetação da privacidade do perfil e da imagem da empresa em rede social que está voltada ao seu ramo lucrativo.

Bem assentou o MM.º Juízo de origem que:
“Não se pode negar que a repercussão negativa gerada pelos fatos narrados, qual seja a invasão de sua privacidade, o engodo a terceiros por meio de sua rede social, a impossibilidade de acesso a seu perfil e as transferências bancárias não autorizadas, geraram máculas na imagem da parte autora, aptas a configurar dano moral”.

Sobre o tema, confira-se:

Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Pedido de restabelecimento de conta em rede social – Instagram – Perfil invadido e adulterado por terceiro – Inércia do provedor após comunicação pelo consumidor – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva – Danos morais configurados – Indenização mantida – Procedência integral da ação – Verbas sucumbenciais devidas pelo réu – Recurso desprovido. (Apelação nº 1111410-71.2022.8.26.0100 - São Paulo - 30ª

Câmara de Direito Privado – Rel. Monte Serrat – J. 28/07/2023)

Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta da autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais e profissionais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização mantida no patamar estabelecido, posto que adequado aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso improvido. (Apelação nº 1015112-80.2022.8.26.0564 - São Bernardo do Campo - 36ª Câmara de Direito Privado – Rel. Relator(a): Walter Exner – J. 31/07/2023)

APELAÇÃO CÍVEL – Interposição contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. danos morais. Conta em plataforma invadida (hackeada) e perda de acesso. Falha na prestação de serviço configurada. E-mail seguro disponibilizado pela autora. Danos morais configurados, bem arbitrados, dentro dos limites da proporcionalidade e da razoabilidade. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Sentença mantida (Apelação nº 1020057-24.2022.8.26.0625 – Taubaté - 33ª Câmara de Direito Privado – Rel. Mario A. Silveira – J. 31/07/2023)

O quantum indenizatório moral tampouco merece reforma.

Tem-se que, com o valor da condenação, deve

ser contemplada, de forma equânime, a dupla finalidade do instituto indenizatório, ou seja, a de compensar os danos sofridos, sem causar enriquecimento indevido, e a de inibir a ocorrência de situações semelhantes.

Dessa forma, a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) não se apresenta excessiva, afigurando-se razoável e proporcional, cumprindo ela a função inibidora que se espera que a sanção imponha, mormente para evitar enriquecimento ilícito.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Administração de rede social – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Invasão da conta pessoal da autora no Instagram por "hackers" para prática de atos fraudulentos - Relação de consumo – Provas que demonstram a falha na prestação de serviços - Ferramentas de segurança que foram insuficientes para evitar a invasão da conta - Obrigação de restabelecer a conta que foi cumprida pela empresa ré somente após a propositura da ação - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços (art. 14 do CDC) - Ausência de excludente de responsabilidade - Reparação civil devida – Dano moral caracterizado decorrente do serviço falho prestado, cujo prejuízo é presumido – Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00, que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e as peculiaridades do caso – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Honorários advocatícios fixados em desfavor da ré que não comportam alteração, por ter dado causa ao ajuizamento da demanda e sucumbido integralmente - Sentença mantida – Recurso não provido. (Apelação nº 1043183-58.2024.8.26.0100 - São Paulo - 25ª Câmara de Direito

Privado – Rel. Ana Luiza Villa Nova – J. 08/10/2024)

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta hackeada, que resultou em perfil invadido com a utilização da imagem do consumidor para aplicar golpes. Fortuito interno. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 10.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio, indexadores inclusive. Astreintes agora inviáveis, porque antes não fixadas. Sentença mantida. Honorários majorados. Recursos desprovidos. (Apelação nº 1012714-29.2023.8.26.0564 - São Bernardo do Campo - 28ª Câmara de Direito Privado – Rel. Ferreira da Cruz – J. 22/10/2024)

Apelação. Direito do consumidor. Conta da autora na plataforma facebook objeto de ação fraudulenta. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Pretensão de reativação da conta e reparação de danos. Responsabilidade da ré mantida. Dano moral reconhecido. 1. Ação julgada procedente em primeira instância. 2. Recurso da ré (Facebook) desprovido. 3. Acesso indevido de terceiros na conta mantida pela autora. Falta de adoção, pela ré, de medidas necessárias para fazer cessar a conduta ilícita cometida por terceiros, assim como disponibilizar ao usuário os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta. 4. Dano moral configurado. Mantido o valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00. 5. Recurso desprovido. Sentença mantida (Apelação nº 1032537-86.2024.8.26.0100 - São Paulo - 30ª Câmara de Direito Privado –

Rel. Paulo Alonso – J. 09/10/2024)

Quanto às verbas de sucumbência, tampouco se admite a alegação de que não teria dado causa à propositura da ação, pois, diante do explanado em sentença e neste julgado, a falha no serviço e também a inércia na solução resultaram no ingresso ao Poder Judiciário.

Da análise da narrativa e do conjunto probatório integral, ao contrário do asseverado, não cabe falar em operação a ser ressarcida pela administradora do cartão de crédito utilizado, porquanto o caso tratou de uso de cartão de crédito cadastrado no perfil da empresa da plataforma de responsabilidade da autora, justamente através de condutas de terceiros que hackearam a conta, sem inserção de código ou prévia autorização da instituição bancária.

Desse modo, tendo ocorrida indevida invasão à plataforma do réu e diante da responsabilidade da prestação de serviço aqui explanada, correta também a ordem de ressarcimento material, pois as tentativas de compras no âmbito do registro de serviços de publicidade do próprio réu se deu através dos cartões lá cadastrados pela empresa usuária em seu perfil.

Dentro do contexto, tem-se que não cabe ao provedor recorrente afirmar que possui cláusulas de procedimento para reembolso, tendo em vista que, desde antes do ajuizamento, até o presente

momento segue negada a responsabilidade pela invasão e consequente gasto com o cartão registrado no perfil, não se tratando de simples pedido de reembolso do responsável em transações comuns.

Se eventualmente já tiverem sido ressarcidos os exatos valores colocados na r. sentença, poderá a parte, em liquidação de sentença, comprovar a medida administrativa adotada, que deverá ser considerada como cumprimento da sentença, mas não afastamento do reconhecimento do dever de indenização.

Sobre a indenização por lucros cessantes, não há o que se analisar, pois ela foi indeferida na r. sentença.

Com base no § 11 do art. 85 do CPC-2015, ficam, ainda, majorados os honorários para 16% (dezesseis por cento) do valor da condenação, com análise dos parâmetros legais do § 2º do mesmo dispositivo legal.

Saliente-se que, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de

declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Por todo o exposto, **nego provimento** ao recurso.

ALVARO PASSOS
Relator