



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015117-03.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante KEMELI THAIS PIRES DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32991

APELAÇÃO Nº: 1015117-03.2024.8.26.0348

APELANTE: KEMELI THAIS PIRES DE LIMA

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

COMARCA: MAUÁ

JUIZ: RODRIGO SOARES

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE PERFIS POR HACKER. Pretensão deduzida pela apelante fundada na perda de acesso de duas contas mantidas na rede social Instagram, administrada pela plataforma ré. Parcial procedência em primeiro grau. Facebook condenado apenas a reativar os perfis. Inconformismo da autora, que pleiteia indenização por danos morais. **RESPONSABILIDADE CIVIL.** O perfil pessoal da autora foi invadido por terceiros que utilizaram a conta para praticar ilícitos criminais. O réu não conferiu ao sistema a segurança necessária a fim de evitar o acesso por criminosos e se manteve inerte diante das reclamações que lhe foram endereçadas. Falha na prestação do serviço. **DANOS MORAIS.** Ocorrência. A autora foi tolhida do uso da rede social, que passou a ser utilizada para a prática de crimes contra seus seguidores. Angústia diante da inércia do apelado. Os contratempos daí advindos não podem ser classificados como meros transtornos. A despeito das alegações, não há provas de que os invasores lograram êxito em ludibriar os seguidores da recorrente, tampouco de que o perfil profissional da autora tenha sido utilizado também para a prática de crimes. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00, valor suficiente e proporcional ao fim que se destina. Sucumbência a cargo exclusivamente do réu. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 206/211, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na petição inicial, para condenar a ré a restabelecer o acesso da autora aos seus

perfis na plataforma *Instagram*, sob pena de incidência de multa diária. Rejeitou o pedido de indenização por danos morais. Repartiu pela metade as custas e despesas processuais. O réu foi condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados, por equidade, em R\$ 1.000,00, e a autora foi condenada ao pagamento de verba honorária arbitrada em 12% do valor atualizado do pedido indenizatório que decaiu, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora insistindo na indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00. Afirma que, ao contrário do que tenta fazer crer o apelado, não houve o cumprimento da liminar até o momento, de forma que a apelante se encontra sem o acesso a suas contas desde 29.10.2024. Requer a readequação do ônus de sucumbência, com o pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios a cargo exclusivamente do réu. Subsidiariamente, caso não seja acolhido o pedido de danos morais, requer a majoração dos honorários advocatícios fixados em desfavor do apelado para R\$ 5.000,00.

Recurso regularmente processado, com apresentação de contrarrazões a fls. 228/240.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 244).

É o relatório.

KEMELI THAIS PIRES DE LIMA ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. alegando, em síntese, que seus perfis pessoal (@kemellliithaissss_) e profissional (@brownieriakemi) na rede social *Instagram* foram invadidos e hackeados por criminosos, em 29.10.2024, que se passaram pela autora para aplicar “golpes” em terceiros (fls. 49/66).

Relata que não conseguiu recuperar o controle de sua conta

pelos meios fornecidos pela plataforma (fls. 67/74). Fez lavrar Boletim de Ocorrência (fls. 47/48).

Daí se extrai a fundamentação para o ajuizamento desta ação de obrigação de fazer, em 08.11.2024, consistente na recuperação de seus perfis na rede social, cumulada com indenização por danos morais, estimada em R\$ 15.000,00.

O D. Juízo de primeiro grau concedeu a tutela provisória de urgência, para determinar que a ré *“restabeleça à autora acesso às contas/perfis nas redes sociais (Instagram e Facebook se for o caso), mediante fornecimento de meios para configuração de nova senha.”*, no prazo de 10 dias úteis, sob pena de multa diária de R\$ 600,00 (fls. 75/76).

O réu se deu por citado e apresentou embargos de declaração, os quais foram rejeitados. Apresentou contestação, na qual alegou que já houve o cumprimento da liminar e que, no que diz respeito ao perfil profissional da autora (@brownieriakemi), não foi identificado nenhum sinal de invasão na conta. Defendeu a segurança de sua plataforma, sugerindo a seus usuários a autenticação de dois fatores e disponibilizando meios de verificação de identidade, não sendo lícito presumir que os estelionatários tenham se valido de supostas falhas em seu sistema. Ressalta que o hackeamento pode ter diversas outras causas, como instalação de vírus nos dispositivos eletrônicos da própria autora, clonagem de linha telefônica ou até mesmo falha na guarda da senha. Subsidiariamente alega ter havido mero aborrecimento cotidiano, desprovido de intensidade suficiente para configurar o dano moral. Afirmou que, para que o provedor inicie o procedimento de recuperação, se faz necessária a indicação de endereço de e-mail seguro por parte da autora. Pleiteou a improcedência da demanda.

A autora apresentou réplica aduzindo, em síntese, que forneceu e-mail seguro na exordial para recuperação da conta, todavia, não recebeu

qualquer *link* de recuperação. O réu não comprovou que houve o cumprimento da liminar. Ratificou os termos de sua petição inicial.

Ambas as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência, conforme relatado, dando azo à interposição do presente recurso por parte da autora.

A autora é usuária dos serviços prestados pelo réu, utilizando-se de *login* e senha. O dever de segurança é inerente à atividade desenvolvida, sendo dever do apelado evitar o acesso por terceiros. Assim, a invasão praticada se trata de fortuito interno, que não tem o condão de romper o nexo de causalidade.

Os elementos de prova constantes nos autos, notadamente o Boletim de Ocorrência (fls. 47/48) e a tentativa de recuperação do perfil pelos meios fornecidos pela própria plataforma (fls. 67/74), demonstram que a recorrente adotou as medidas administrativas cabíveis, mas o acesso não foi restabelecido.

Por outro lado, não há provas de que a autora tenha divulgado ou compartilhado seu *login* e senha com outrem, indevidamente.

Assim, conclui-se que o réu não conferiu ao sistema a segurança necessária a fim de evitar o acesso por terceiros e se manteve inerte diante das reclamações que lhe foram endereçadas.

Oportuno destacar os arts. 7º, incisos I e XIII, da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet):

Art. 7º *O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:*

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

(...)

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, doutrina e jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

No caso, o descumprimento de cláusulas contratuais, representado pela inobservância do dever de segurança, superou os limites do mero aborrecimento, na medida em que a autora foi tolhida do acesso às suas redes sociais e sua conta pessoal passou a ser utilizada para a prática de crimes (fls. 49/66), circunstância capaz de macular sua imagem perante seus seguidores.

Os contratemplos daí advindos, incluindo a demora na solução do problema após a adoção de medidas tendentes à recuperação da conta, não podem ser classificados como meros transtornos. Há de se reconhecer a ocorrência de danos morais indenizáveis.

No que tange ao *quantum debeatur*, é sabido que a indenização devida em razão do dano moral tem duplo caráter, o ressarcitório e o pedagógico.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu¹. Na função pedagógica ou de desestímulo, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório deve representar uma advertência, um sinal de que o ato ilícito não deve tornar a ocorrer.

¹ Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62.

Vale dizer, a difícil tarefa de quantificar o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado e, de certa forma, desestimule o causador desse mal a reincidir, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

No caso em apreço, consta que o perfil pessoal da autora foi invadido em 29 de outubro de 2024 e a ação proposta em 08 de novembro de 2024.

A autora relata no Boletim de Ocorrência que os invasores lograram êxito em ludibriar uma de suas seguidoras (fls. 48). A despeito da alegação, não há provas de que algum dos contatos da autora tenha sido ludibriado pelos estelionatários, embora uma seguidora tenha entrado em contrato por *direct*, para se informar sobre os ditos investimentos (fls. 66).

Os demais *prints* de tela colacionados pela autora comprovam apenas o *modus operandi* do estelionatário (fls. 49/65). Não há provas de que houve vítimas, todavia.

Outrossim, não restou comprovado nos autos que o perfil profissional da autora também tenha sido utilizado para a prática de crimes. Vale ressaltar que a última publicação no perfil profissional é datada de dezembro de 2023, o que denota inatividade.

Considerando esses parâmetros, entendo que a indenização deve ser arbitrada em R\$ 3.000,00, quantia se mostra justa e adequada à reparação do dano moral sofrido, considerando as peculiaridades do caso concreto.

A quantia deverá ser corrigida monetariamente pela tabela prática deste E. TJSP, desde a publicação deste v. aresto, e sofrer acréscimo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, visto se tratar de responsabilidade contratual, observando-se as disposições da Lei nº 14.904/24, a partir de sua entrada em vigor.

Por fim, não há dúvidas de que o réu deu causa à demanda, portanto, deve suportar integralmente os ônus sucumbenciais, conforme a Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, com honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Em suma, a r. sentença deve ser reformada para o fim de se condenar o réu a pagar indenização por danos morais e a arcar com os ônus sucumbenciais.

Alerto ser desnecessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES
Relatora