



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436662

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1156505-56.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado DIEMERSON PEREIRA DE MELO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.669

Apelação nº 1156505-56.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Diemerson Pereira de Melo

Juiz(a): Luiz Antônio Carrer

APELAÇÃO - Prestação de serviços - Administração de rede social - Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral ajuizada por usuário que teve sua conta na plataforma Facebook invadida por terceiros, com alteração de credenciais e utilização fraudulenta para aplicação de golpes - Relação de consumo configurada nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC - Responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço pelo defeito na prestação, nos termos do artigo 14 do CDC, não afastada por qualquer das excludentes previstas no §3º do mesmo dispositivo - Dever do fornecedor de garantir a segurança das contas de seus usuários e de disponibilizar meios eficazes para recuperação de acessos indevidamente subtraídos - Dano moral *in re ipsa* caracterizado pela privação do acesso à conta, pela utilização indevida da identidade digital do autor para práticas fraudulentas e pelos transtornos derivados da tentativa frustrada de solução extrajudicial, sendo desnecessária prova adicional do prejuízo imaterial sofrido - Arbitramento da indenização no valor de R\$ 10.000,00 reduzido para R\$ 8.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, alinhando-se ao entendimento desta C. Câmara em casos análogos, de modo a garantir a justa reparação pelo dano suportado, sem caracterizar enriquecimento sem causa - Honorários sucumbenciais devidos pelo réu, uma vez que sua resistência injustificada à solução administrativa deu causa ao ajuizamento da demanda, impondo ao autor o ônus de buscar a tutela jurisdicional para assegurar um direito que deveria ter sido garantido de forma célere e eficaz - Sentença parcialmente reformada somente para reduzir o valor indenizatório - Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 91/96 que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos morais, para:
“A) Condenar a ré na obrigação de fazer consistente na preservação do

perfil <https://www.facebook.com/diemerson.pereira.7777?mibextid=ZbWKwL> nas plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária, reafirmando os efeitos da tutela de urgência deferida. B) Condenar a parte ré a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a parte autora, a título de indenização por danos morais, com incidência de correção monetária calculada pelos índices da tabela prática do E. TJ-SP, a partir desta sentença (Súmula 362, STJ) e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.”. Em razão da sucumbência, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais, o réu alega, em síntese, que não há qualquer demonstração de ato ilícito, tampouco nexo de causalidade entre sua atuação e os danos alegadamente experimentados pelo autor. Argumenta que o perfil do autor foi invadido por terceiro alheio à esfera de controle do Facebook Brasil, sem que tenha havido falha nos mecanismos de segurança oferecidos pela plataforma. Afirma que o provedor de aplicações do Facebook adotou, imediatamente após a notificação judicial, todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança da conta e restabelecer o acesso do titular legítimo, encaminhando e-mail com instruções específicas ao endereço cadastrado e bloqueando o perfil comprometido para prevenir danos adicionais.

Aduz que a rede social disponibiliza, de

forma acessível, múltiplos recursos de proteção à conta, como autenticação em dois fatores, controle de sessões ativas e alertas de login, além de ampla orientação por meio de sua Central de Ajuda. Diz que tais ferramentas tornam a experiência do usuário segura e confiável, desde que este também cumpra seu dever mínimo de diligência na preservação de suas credenciais. Pondera que os riscos de invasão indevida por terceiros, como o uso de malwares, compartilhamento imprudente de senhas, violação de e-mails vinculados ou clonagem de chips, são eventos que não podem ser atribuídos ao Facebook Brasil, eis que decorrem, em regra, da conduta exclusiva da vítima ou de terceiros mal-intencionados, o que, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afasta a responsabilidade do fornecedor de serviço.

Menciona que não houve qualquer demonstração de prejuízo concreto à honra, imagem ou reputação do autor, sendo que a sua narrativa inicial sequer individualiza os danos que pretende ver reparados. Considera a fixação da indenização em R\$ 10.000,00 desarrazoada e desproporcional, diante da inexistência de prova de danos e da conduta diligente adotada pela empresa, que jamais se quedou inerte frente à situação. Acrescenta que, ainda que se considerasse configurado algum dano, a quantia imposta deve ser revista, observandos os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Diz que também não deve subsistir a condenação ao pagamento das verbas de sucumbência, porque a empresa

não deu causa à propositura da demanda, pois agiu de modo célere e cooperativo, assim que tomou ciência da suposta violação de conta. Argumenta que, conforme o princípio da causalidade, apenas a parte que efetivamente contribuiu para a formação da lide deve responder pelos encargos dela decorrentes, o que não se verifica no caso concreto. Aponta que deve ser reconhecida a existência de excludente de responsabilidade, seja por culpa exclusiva da vítima, seja por fato de terceiro, ambos devidamente previstos no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, reconhecendo-se a ausência de responsabilidade do Facebook Brasil pela invasão do perfil do autor e, por conseguinte, afastando-se a condenação ao pagamento de indenização por dano moral e a condenação ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, por ausência de culpa na origem da demanda, ou, subsidiariamente, caso mantida a condenação, que o valor fixado a título de indenização seja reduzido (fls. 99/110).

Recurso tempestivo, preparado e respondido a fls. 116/127.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral movida por Diemerson Pereira de Melo contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., sob a alegação

de que teve seu perfil pessoal na rede social Facebook invadido por terceiros, os quais se utilizaram de sua conta para aplicar golpes e praticar condutas fraudulentas, inclusive com o uso de sua imagem e acesso às suas mensagens privadas.

Afirma que, após ser surpreendido pelo impedimento de acesso à sua conta, ao tentar realizar a recuperação da senha mediante os mecanismos disponibilizados pela plataforma, verificou que os dados de recuperação haviam sido alterados, de modo que a restauração do perfil se tornou inviável. Diz que todas as tentativas de recuperação foram frustradas e que identificou que o link de redefinição de senha direcionava a endereço eletrônico desconhecido, totalmente alheio à sua titularidade.

Afirma que, além do acesso indevido, os invasores passaram a realizar publicações falsas com o intuito de enganar os seguidores da conta, simulando pedidos de ajuda financeira e promovendo fraudes envolvendo investimentos, utilizando indevidamente sua imagem. Registra que tais publicações lesaram terceiros e comprometeram sua honra, privacidade e segurança, criando situação vexatória e de evidente prejuízo moral. Menciona que, diante da situação narrada, buscou solucionar o impasse pela via administrativa, e enviou e-mail ao suporte técnico do réu, conforme o canal indicado no próprio site institucional. Nada obstante, a empresa permaneceu inerte, sem qualquer resposta ou providência.

Assevera que para resguardar sua

segurança e possibilitar a devida apuração dos fatos, registrou boletim de ocorrência policial, com o objetivo de fomentar a investigação da prática delituosa e identificar os responsáveis pela apropriação indevida de sua conta e disseminação de conteúdos fraudulentos. Aduz que a omissão da plataforma demandada caracteriza grave falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que não foram oferecidos meios eficazes de recuperação da conta, tampouco qualquer suporte técnico ou segurança digital que impedisse ou contivesse a continuidade da fraude.

Requer a procedência da ação, com a condenação da ré ao cumprimento da obrigação de restituir o controle da conta pessoal, e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 01/14).

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com os quais:

“Art. 2º.: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” e “Art. 3º.: Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”.

No caso, o autor utiliza os serviços do réu

e com ele mantém conta hospedada no serviço Facebook, porém, alega que perdeu o acesso ao perfil de usuário, em razão de fraude praticada por terceiros, decorrente da falha do serviço, que não ofereceu a segurança necessária, razão pela qual patente a configuração da relação de consumo e aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor, enquadrando-se o autor na condição de consumidor e o réu na condição de fornecedor do serviço.

Além disso, as obrigações devem ser regidas pelo princípio da boa-fé contratual. Nada obstante o réu ofereça serviços de *internet* como atividade primária, cumpre consignar que a empresa possui deveres secundários e anexos à atividade principal, como os deveres de informação e segurança.

Nesse sentido, é possível dizer que o objeto da relação firmada entre as partes não se resume a disponibilizar ao consumidor serviços digitais de *internet* e de oferta de produtos de consumo e outros aplicativos de serviços, mas também assegurar a veracidade dos perfis criados e garantir o uso seguro das ferramentas, impedindo atividades fraudulentas executadas por *hackers*, que se apropriam indevidamente de contas de usuários, a fim de garantir a boa prestação dos serviços.

O Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu artigo 14, a responsabilidade objetiva do fornecedor para reparar danos causados ao consumidor por defeitos na prestação dos serviços, e estabelece o que são serviços defeituosos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

O §3º deste mesmo dispositivo legal, por sua vez, estabelece as hipóteses de excludente da responsabilidade: “*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 ou de terceiro.*”

Certo é que o apelante não se desincumbiu do ônus de comprovar que a fraude não decorreu de falha no seu sistema de segurança, uma vez que se limitou a tecer considerações genéricas acerca de oferecimento de serviço seguro, sem apontar conduta concreta do autor que possa ter dado causa à fraude praticada, tampouco apresentar qualquer prova a respeito, ou seja, sua defesa ficou no campo teórico e generalizado acerca da alegada segurança de seu sistema.

Não se verifica nos autos qualquer indicação de conduta negligente do autor, que pudesse permitir ou facilitar o acesso de terceiros as suas contas pessoais, de modo que não há de se falar em culpa exclusiva do usuário da conta, como forma excludente da responsabilidade civil da empresa ré, razão pela qual a reparação é devida.

A culpa exclusiva de terceiro, que poderia ensejar a exclusão de responsabilidade do réu, é aquela proveniente de fortuito externo, ou seja, que não possui relação de causalidade com a atividade do fornecedor, o que não se verifica no presente caso, uma vez que o defeito dos serviços está relacionado com sua atividade empresarial.

De fato, não ocorrendo qualquer das hipóteses de exclusão de responsabilidade, previstas no artigo 14, § 3º, Código de Defesa do Consumidor, permanece o fornecedor responsável pelos danos causados em razão dos serviços defeituosos.

Neste contexto, de rigor o reconhecimento na falha da prestação dos serviços oferecidos, considerando que é dever da ré zelar pela segurança do sistema, de forma a evitar situações fraudulentas, prejudiciais e constrangedoras, como as suportadas pelo autor. Cumpre ressaltar que embora o réu ofereça mecanismos de segurança aos seus usuários, as medidas adotadas pela empresa foram insuficientes para evitar a ação dos invasores.

A empresa ré é fornecedora de serviços de *internet* e detém os meios probatórios para o devido esclarecimento dos fatos, e, também, para a resolução da controvérsia com a recuperação da conta invadida.

Não se concebe que o autor tenha optado por ajuizar a ação mesmo se deparando com atendimento eficaz e voltado à efetiva solução do problema, ou seja, não se concebe, inclusive à míngua de prova, que o réu tenha efetivamente disponibilizado as orientações e os meios de cessar a fraude que estava trazendo prejuízos ao autor, e que mesmo assim este último tenha preferido seguir o caminho mais longo e custoso de propor a presente ação. O que se espera é que o réu, responsável pela rede de dados e detentor de todas as informações pertinentes, o que inclui a ativação e suspensão de contas, além da segurança do perfil de seus usuários, os orientem devidamente quanto aos passos para obter a reativação da conta fraudada em menor tempo possível, porém, não o fez, o que deu causa à propositura da presente ação.

Por conseguinte, uma vez reconhecida a responsabilidade objetiva do réu, diante da falha na prestação do serviço, uma vez que o autor foi impedido de utilizar seu perfil e teve seu nome e imagem expostos à situação constrangedora, pois vinculados a atos fraudulentos perante sua rede de contatos pessoais, não há dúvida quanto ao dever de indenizar por dano moral, que decorre do próprio fato e é presumido, portanto, uma vez comprovado o fato (evento danoso) por culpa exclusiva do fornecedor do serviço, surge o dever de indenizar. O

dano ocorre *in re ipsa*, de modo que a lesão extrapatrimonial em hipóteses como a ora examinada, prescinde de comprovação, decorre do próprio ato fraudulento praticado, nos termos do artigo 14 do CDC, que trata de hipótese de responsabilidade objetiva.

Relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica do réu, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

Diante das circunstâncias do caso concreto e considerando o entendimento desta C. Colenda Câmara, verifica-se que o montante indenizatório fixado pelo Juízo *a quo* em R\$ 10.000,00 se revela superior ao padrão adotado em situações semelhantes. Considerando a necessidade de manter a razoabilidade e a proporcionalidade, reduzo a indenização para R\$ 8.000,00, valor que se mostra suficiente para reparar o abalo experimentado pelo autor, sem gerar enriquecimento sem causa, bem como para cumprir a função pedagógica da condenação.

Nesse sentido, colaciono precedentes desta

C. Câmara:

“Apelação Cível - Prestação de Serviços - Administração de Rede Social (Facebook) e e-mail (Hotmail) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Invasão da conta pessoal do autor no Instagram e e-mail por hackers para prática de atos fraudulentos - Sentença de procedência - Recurso do corréu Facebook - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Ineficácia das ferramentas de segurança - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços - Danos morais caracterizados - Autor exposto à situação vexatória e constrangedora perante seus seguidores - Indenização que deve ser reduzida para o valor de R\$ 8.000,00 - Sentença parcialmente alterada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000074-78.2023.8.26.0536; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Invasão da conta pessoal da autora do Instagram por hackers para prática de atos fraudulentos. Sentença de procedência dos pedidos. Apelação da ré e recurso adesivo da autora. Relação de consumo. Conjunto probatório produzido nos autos que demonstram a falha na prestação dos serviços. Ferramentas de segurança que foram ineficazes para evitar o hackeamento da conta da apelada para a prática de crimes de estelionato. Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços pelos defeitos apontados na inicial (art. 14 do CDC). Ausência de excludente de responsabilidade. Reparação civil devida (arts. 186 e 927 do CC). Danos morais caracterizados. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Falha no sistema de segurança que expôs a autora a situação vexatória e constrangedora perante o público em geral. Crimes de estelionato praticados contra seguidores que chegaram a ser consumados. Indenização majorada em sede recursal de R\$5.000,00 para R\$8.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Afastamento da multa. Não acolhimento. Medida necessária e

prevista no art. 297 do CPC. Basta que a demandada cumpra a obrigação que lhe foi imposta para isentar-se do pagamento da multa cominatória. Dever de pagar a multa de R\$500,00 em razão do atraso de cinco dias para cumprimento da liminar. Ônus da sucumbência corretamente distribuído pelo juízo a quo. Impossibilidade de afastamento, redução ou majoração da verba honorária. Requisitos legais preenchidos. Sentença reformada em parte. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO E APELO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000056-04.2022.8.26.0177; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023)

“Apelação Cível - Prestação de Serviços - Administração de Rede Social (Facebook) e e-mail (Hotmail) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Invasão da conta pessoal do autor no Instagram e e-mail por hackers para prática de atos fraudulentos - Sentença de procedência - Recurso do corréu Facebook - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Ineficácia das ferramentas de segurança - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços - Danos morais caracterizados - Autor exposto à situação vexatória e constrangedora perante seus seguidores - Indenização que deve ser reduzida para o valor de R\$ 8.000,00 - Sentença parcialmente alterada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000074-78.2023.8.26.0536; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)

No mais, não há que se falar em sucumbência recíproca, em observância à Súmula 326 do C. STJ:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”.

No que tange à condenação ao pagamento

de honorários sucumbenciais, o réu alega que tal condenação é indevida, pois acredita que não deu causa ao processo. Contudo, tal argumento não procede, uma vez que a resistência em solucionar administrativamente a demanda foi o fator determinante para o ajuizamento da ação. A obrigação de prestar um serviço adequado, seguro e eficiente, impõe ao fornecedor o dever de disponibilizar meios eficazes para a recuperação de contas indevidamente acessadas por terceiros, evitando prejuízos aos usuários.

Diante desse cenário, impõe-se a condenação ao pagamento dos honorários de sucumbência, em conformidade com o princípio da causalidade, uma vez que a parte que deu causa à lide deve suportar os encargos processuais dela decorrentes.

Por fim, devido à fixação dos honorários no percentual legal máximo, 20% sobre o valor da condenação, deixo de aplicar a majoração em grau recursal decorrente da sucumbência, o que faço com fundamento no disposto na parte final do §11 do artigo 85 do CPC. E ainda que assim não fosse, tal majoração não seria devida, em razão do parcial provimento do recurso, em conformidade com o Tema nº 1.059 do C. STJ.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, somente para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 8.000,00, nos termos da fundamentação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora