



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437016

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032359-40.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MARCELLO ANIBAL GONCALVES MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1032359-40.2023.8.26.0564

Apelante : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..

Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 53).

Apelado : Marcello Anibal Goncalves Martins.

Advogada : Maria Catarina Pinto Moreno (Fls: 13).

Comarca: São Bernardo do Campo

Voto nº 20663

bsa

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão da conta do autor na rede social Instagram, por terceiros. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Invasão incontroversa. Ausência de qualquer prova de que o autor tenha contribuído, de qualquer forma, para o fato alegado. Falha na prestação de serviços. Danos morais configurados. Quantum mantido. Precedentes desta C. Câmara. Verbas sucumbenciais bem arbitradas. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais que W & M Tennis (Marcello Anibal Goncalves Martins) move contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., condenando o réu a reestabelecer a conta do autor, após a apresentação de um e-mail seguro pelo mesmo, e ainda o condenou a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, de forma atualizada pela Tabela Prática do TJSP, desde a data da publicação da sentença e acrescida de juros de mora desde a citação. Por fim, determinou que a parte ré arcasse com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, **apela o réu**, sustentando que não restou demonstrado nos autos qualquer vício de segurança de sua rede social, destacando que, o serviço Instagram trabalha de forma contínua na implementação e aperfeiçoamento de recursos de segurança capazes de proteger a conta dos usuários e impedir o acesso de hackers a contas de terceiros. Discorre a respeito de seus recursos de segurança, concluindo que a

invasão da conta do apelada tem origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do provedor de aplicação do Instagram, de modo que, no caso em comento, a conclusão mais lógica é a culpa exclusiva de terceiro, citando precedentes. Assim, afirma que a indenização por danos morais não merece prosperar, não tendo o apelado demonstrado os prejuízos extrapatrimoniais sofridos. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado. Por fim, afirma que não deu causa ao ajuizamento da demanda, de modo que o apelado deve ser condenado a arcar com as verbas sucumbenciais, em observância ao princípio da causalidade.

Contrarrazões, fls. 129/141.

É o relatório.

Denota-se dos autos que, em 23/03/2023, o autor alega que não obteve acesso ao seu perfil junto a rede social Instagram, tendo tomado conhecimento de que o mesmo havia sido invadido por terceiros que, em seu nome, estavam aplicando golpes em seu perfil. Afirma que realizou todos os procedimentos do réu para tentar recuperar sua conta, contudo sem sucesso. Diante de tais fatos, propôs a presente demanda.

Constitui fato incontroverso que o apelado mantém conta na rede social Instagram, com finalidade comercial, sendo indubitoso, ademais, que sua conta foi invadida por terceiros, impedindo os acessos do legítimo usuário, sendo ainda praticados golpes com nome dele (fls. 24/30).

A responsabilidade do Facebook advém do que dispõe o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor: “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”. Essa responsabilidade, estabelece o § 3º do mencionado artigo, somente será afastada quando o fornecedor de serviços provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim, cabia ao réu provar a culpa exclusiva do autor, prova que não produziu, inexistindo nos autos qualquer prova de que o autor tenha por qualquer meio, contribuído para a invasão de sua conta.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Se houve invasão da conta, mostrou-se falhos os serviços fornecidos pelo réu e, portanto, deve ele responder pelos prejuízos sofridos pelo autor em razão da deficiência desses serviços.

Assim, a **indenização por danos morais deve ser mantida**, pois, os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pelo autor, ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano.

O **quantum** indenizatório fixado na r. sentença, em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), é razoável para a hipótese dos autos, se mostrando adequado para compensar os danos morais sofridos pelo autor sem caracterizar enriquecimento sem causa e está em consonância com o valor usualmente fixado por esta C. Câmara:

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré. Responsabilidade manifesta da ré, haja vista o que estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais caracterizados. Situação vivenciada pela autora que não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano. Quantum indenizatório reduzido para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razoável e adequado ao caso concreto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1017315-49.2022.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2023; Data de Registro: 29/07/2023)

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de

indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da autora. Conta/perfil da autora no Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços da ré. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Apelação provida em parte para majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00. Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1018310-62.2022.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Autor é titular de perfil do aplicativo Instagram "@lascanepop" - Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta - Falha no sistema de segurança da Requerida, impossibilitando o acesso do Autor ao perfil - Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pelo Autor - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela provisória (que determinou que a Requerida "restabeleça a conta do Autor na plataforma Instagram, retirando o acesso do invasor e entregando o domínio do perfil ao demandante"), e para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1002339-43.2021.8.26.0562; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro: 30/05/2022)

Assim, a indenização fixada a título de danos morais não comporta qualquer modificação, restando mantida, ainda, as verbas sucumbenciais da forma como fixadas, considerando que a ré deu causa a propositura da demanda, que foi julgada procedente.

A correção monetária e os juros de mora até 29/08/2024 nos termos da r. sentença e, a partir de 30/08/2024 a correção monetária deve observar o IPCA e os juros de mora a Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero pré-questionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da condenação atualizada, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento.

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

ANA MARIA BALDY
Relatora