



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437544

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1169684-57.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MAICON NACHTIGALL.

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), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39441

Apelação nº 1169684-57.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo - 35ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Maicon Nachtigall

Juiz 1ª Inst.: Dr. Gustavo Henrique Bretas Marzagão

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação cominatória com pedido de reparação de danos morais, em razão de invasão de perfil social mantido pelo autor na rede social Instagram por terceiros, que se utilizaram dele para aplicar golpes financeiros.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do réu pela falha de segurança que permitiu a invasão do perfil do autor e se o ocorrido gerou danos morais indenizáveis e, em caso positivo, determinar o valor adequado da respectiva indenização.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, evidenciando falha na prestação de serviço pelo réu ao não prover segurança contra invasões e não restabelecer o acesso à conta.

4. O nexo de causalidade entre a falha no serviço e o abalo moral sofrido pelo autor é demonstrado pela utilização indevida do seu perfil para fins fraudulentos, afetando sua imagem e interação social.

IV. Dispositivo e Tese

5. Parcial provimento ao recurso para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Tese de

juízo: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na segurança da plataforma que resulta em dano moral ao consumidor. 2. A indenização deve ser fixada de forma a compensar o dano moral e desestimular práticas semelhantes.

Legislação Citada:

CDC, art. 14; CC, arts. 389, 406, 927, parágrafo único; e Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet), art. 2º; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação nº 1131274-61.2023.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araújo, j. em 22/02/2024; TJSP, Apelação nº 1098363-30.2022.8.26.0100, Rel. Des. Paulo Ayrosa, j. em 26/07/2023; TJSP, Apelação nº 1023566-52.2023.8.26.0196, Rel. Des. Rosângela Telles, j. em 24/09/2024; TJSP, Apelação nº 1094234-45.2023.8.26.0100, Rel. Des. Antonio Rigolin, j. em 14/02/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** contra a r. sentença de fls. 99/105 que, nos autos da ação cominatória com pedido de reparação de danos morais promovida por **MAICON NACHTIGALL**, o MM. Juízo “a quo” julgou procedentes os pedidos, para condenar o réu na obrigação de restabelecer definitivamente o perfil mantido pelo autor na plataforma digital Instagram (@maiconnachtigall), tornando definitiva a tutela provisória de urgência previamente concedida, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir do arbitramento e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês contados da citação.

Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, apela o réu (fls. 110/121), sustentando, em síntese, que a responsabilidade pela segurança do perfil pertence aos usuários e que são disponibilizadas ferramentas a fim de proteger as contas, de modo que eventual acesso de terceiros não pode ser atribuído ao provedor de aplicações. Aduz que o fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) não se confunde com falha de segurança da plataforma, não havendo nexo de causalidade entre a conduta do provedor de aplicações e o comprometimento da conta reclamada.

Assevera que já houve o regular restabelecimento do acesso ao perfil e que o ocorrido não ultrapassou o mero dissabor cotidiano, sem qualquer abalo aos direitos da personalidade do autor, o que afasta seu dever de indenizar. Pugna pela reforma integral da r. sentença combatida, para que os pedidos sejam julgados improcedentes ou, subsidiariamente, pela redução do valor indenizatório arbitrado a título de indenização por danos morais.

Recurso processado, com contrarrazões do autor (fls. 126/137).

É o relatório, passo ao voto.

I -- Trata-se de ação cominatória com pedido de reparação de danos morais promovida por **Maicon Nachtigall** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Segundo consta da petição inicial, em 10/04/2024, o perfil social mantido pela autora na rede social “Instagram” (@maiconnachtigall), foi invadido/hackeado por terceiros, colocando em

risco sua imagem, reputação e a privacidade de suas comunicações.

Aduz que o invasor tentou aplicar golpes financeiros em seus contatos/seguidores mediante a publicação de diversos “*stories*”, ressaltando que o réu se manteve inerte, não adotando nenhuma providência administrativa a fim de lhe auxiliar, seja bloqueando o perfil invadido, seja restabelecendo seu acesso à conta.

Delineada brevemente a situação dos autos, a irresignação recursal é parcialmente procedente.

II -- No caso, é incontroverso que a falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil social do autor mantido na rede social “Instagram”, para praticar golpes financeiros, o que é suficiente para reconhecer a responsabilidade civil do réu.

É o que decorre do disposto no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, ou, ainda, do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de risco inerente ao desenvolvimento da atividade empresarial.

Não incide a hipótese excludente de responsabilidade prevista no § 3º, inciso II, do art. 14 do CDC, porque não há falar em fato exclusivo de terceiro.

O risco de eventuais fraudes é inerente à atividade desenvolvida pelo réu, que obtém os bônus e, em contrapartida, deve assumir os ônus de suas circunstâncias, especialmente quando decorrente de falha em seu sistema de segurança. Não se trata de acontecimento totalmente externo à atividade empresarial, mas, ao contrário, está relacionado à sua própria execução, sendo, portanto,

insuficiente para romper o nexo causal.

É esse o entendimento adotado por esta **C.**

31ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SERVIÇOS DE COMPARTILHAMENTO DE CONTEÚDO DIGITAL (REDE SOCIAL INSTAGRAM). INVASÃO DE CONTA POR HACKER, QUE APLICOU GOLPES FINANCEIROS. PARTE AUTORA QUE NÃO CONSEGUIU ACESSAR E RECUPERAR OS DADOS DE ACESSO A SUA CONTA UTILIZANDO AS FERRAMENTAS FORNECIDAS PELA PARTE RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

(...)

A responsabilização civil fundada na relação de consumo é objetiva. Basta a constatação do nexo de causalidade entre um ato ilícito e o dano para que pedido indenizatório seja julgado procedente. No caso, houve a constatação de falha na prestação dos serviços pela ré, que foi ineficaz em fornecer os meios para recuperação das contas da parte autora, invadida por "hacker".” (**Apelação nº 1131274-61.2023.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araújo, j. em 22/02/2024**)

“Outrossim, a responsabilidade da prestadora de serviços é objetiva, a teor do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando afastada por ação de terceiros, eis que o risco de fraude está inserido na atividade da provedora de aplicativo de 'internet' 'Facebook' e deve ser por ela suportado, não podendo ser transferido ao consumidor. ” (**Apelação nº 1098363-30.2022.8.26.0100, Rel. Des. Paulo Ayrosa, j. em 26/07/2023**)

Veja-se, inclusive, que não houve demonstração mínima de que o autor teria contribuído para a invasão mencionada, seja por meio do compartilhamento de suas senhas, seja por meio de acesso a links maliciosos, o que corrobora a conclusão de que hackeamento do perfil ocorreu por falha de segurança do sistema.

Nessas condições, era mesmo de rigor a condenação do réu na obrigação de restabelecer o perfil social mantido pelo autor na plataforma digital Instagram (@maiconnachtigall).

III -- O pedido de indenização por danos morais deve ser acolhido.

No caso vertente, restou comprovado que o perfil do autor foi invadido por “hacker”, o qual passou a realizar postagens com divulgação de supostos métodos de ganho fácil de dinheiro e de venda de eletrodomésticos com valor abaixo do mercado, buscando obter transferência de valores dos seus seguidores (fls. 18/22).

Trata-se de grave falha de segurança que expõe não só a conta do consumidor como também seus dados, permitindo que terceiros mal-intencionados os utilizem em nome da vítima. Soma-se a isso a dificuldade encontrada pelo autor em conseguir a pronta solução do problema, extrajudicialmente, junto à plataforma.

Inegável, portanto, que a invasão do perfil pessoal do recorrido abalou sua imagem perante terceiros, acarretando prejuízos, não se tratando de mero dissabor cotidiano, conforme já decidido, em casos análogos, por esta **C. 31ª Câmara de Direito Privado**:

“Direito Civil e do Consumidor. Apelação. Ação

de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral. Invasão de conta em rede social. Falha da prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Dano moral configurado. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença pela qual foram julgados procedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, proposta por usuária da rede INSTAGRAM, em razão de invasão da sua conta por hackers e publicações objetivando aplicação de golpes. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se há falha na prestação de serviço por parte da parte ré que justifique a condenação por dano moral e, em caso positivo, determinar o valor adequado da respectiva indenização. III. Razões de decidir 3. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, evidenciando falha na prestação de serviço pela ré ao não prover segurança contra invasões e não restabelecer o acesso à conta. 4. O nexo de causalidade entre a falha no serviço e o abalo moral sofrido pela autora é demonstrado pela utilização indevida do seu perfil para fins fraudulentos, afetando sua imagem e interação social. ” (**Apelação nº 1096391-54.2024.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araújo, j. em 01/11/2024**)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Invasão de conta em rede social. Procedência em primeiro grau. Facebook condenado a reativar a conta da autora e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Inconformismo. RESPONSABILIDADE CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. O perfil da autora foi invadido por terceiros que o tornaram público e 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 por longo período, diante das reclamações que lhe foram endereçadas. Falha na prestação do serviço. Manutenção do preceito cominatório. 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. Recuperação da conta se deu somente após ordem judicial. Fotos de menor em situação sensível que se tornaram públicas. Os contratempos daí advindos não podem ser imputados como meros transtornos. A indenização, contudo, deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, pois o perfil não era usado profissionalmente e não há notícia de vítimas dos golpes. Sucumbência mantida a cargo do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. ” (Apelação nº 1023566-52.2023.8.26.0196, Rel. Des. Rosângela Telles, j. em 24/09/2024)

Bem caracterizada a ofensa indenizável, a sua quantificação deve atender à dupla função: reparatória e sancionatória.

Dado o caráter extrapatrimonial da indenização moral, busca compor a dor, o sofrimento que, injustamente, foi impingido ao consumidor, devendo considerar a profundidade da dor moral experimentada.

A verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Neste passo, frente à ausência de critérios legais para a fixação do montante indenizatório em recomposição do dano

moral, atenta-se para os meios supletivos em suprimimento da lacuna, especialmente para os princípios gerais de direito, costumes e equidade, procedendo-se **mediante arbitramento**, em conformidade com o disposto na legislação civil.

Dessa forma, o valor indenizatório pelos danos morais suportados, fixados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), se mostra excessivo, a comportar redução para **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, valor que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta as circunstâncias em que se consolidaram os danos, conforme já decidido por esta **C. 31ª Câmara de Direito Privado**:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DA AUTORA EM REDE SOCIAL. AÇÃO JULGADA PROCEDENTE. DANO MORAL QUE RESTOU INCONTROVERSO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM VALOR ADEQUADO ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. CITAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS QUE, TODAVIA, DEVEM SER ARBITRADOS POR APRECIÇÃO EQUITATIVA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A fixação da indenização por danos morais deve ser feita de modo a permitir uma compensação razoável à vítima, guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta. 2. No caso concreto, o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 mostrou-se adequado. ” **(Apelação nº 1094234-45.2023.8.26.0100, Rel. Des. Antonio Rigolin, j. em 14/02/2024)**

O valor deverá ser corrigido monetariamente desde o arbitramento em primeiro grau (**Súmula 362 do**

STJ) e acrescido de juros moratórios a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de ilícito contratual.

IV -- Sobre o valor a ser pago ao autor, importante algumas observações acerca da correção monetária e juros de mora, observadas as recentes alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024.

Por se cuidar da mesma matéria, possível a aplicação do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre a vigência do regime de juros no Código Civil de 2002 (CC/2002), segundo o qual há incidência imediata e passível a aplicação de ofício pelos juízes, conforme o julgamento no REsp 1.112.746-DF (Tema 176).

Tendo em vista sua índole de ordem pública e processual (art. 322, § 1º, do CPC), aplica-se o regime anterior até o início da vigência da nova lei, e, depois, o atual regime, em consonância como o art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB; Decreto-lei nº 4.657/1942). A respeito, o Supremo Tribunal Federal (STF) também endossa esse entendimento para situações jurídicas pendentes, respeitado o princípio “*tempus regit actum*” (Tema 810 no RE nº 870.947; e Tema 1170 no RE1.317.982).

Saliente-se que os juros moratórios têm efeitos continuados à obrigação principal, devendo a pretensão de recebimento ser renovada mensalmente. Não há ofensa à coisa julgada, pois não se desconstitui o título judicial, mas se aplicam normas supervenientes a situações jurídicas pendentes, conforme o princípio “*tempus regit actum*”.

A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas

pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme redação do art. 406, § 2º, do CC, observando a vigência do art. 5º da Lei nº 14.905/2024 a partir de 28/06/2024 (inciso I) ou 28/08/2024 (inciso II).

Já com relação à correção monetária, se não houver índice convencionado ou previsto em lei específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024).

Anote-se, também, que, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais.

Em decorrência, aplicáveis, no caso, tal regramento, ou seja, os arts. 389 e 406 do CC, segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024 no cálculo da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

No caso, inexistindo previsão contratual a respeito, aplica-se a regra legal, incidindo a correção monetária, sobre o valor devido, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, qual seja o IPCA/IBGE, assim como juros de mora, nos termos do art. 406, *caput* e § 1º, do CC.

V -- Tendo em vista que a condenação do réu em montante inferior ao postulado na petição inicial não implica sucumbência recíproca (**Súmula 326 do STJ**), arcará ele com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais.

A fixação dos honorários advocatícios decorre do princípio da causalidade e visa remunerar o tempo e desgaste

para o cumprimento da obrigação. Neste passo, inaplicável a fixação do “*quantum*” sobre o valor do proveito econômico obtido pelo autor (R\$ 5.000,00), como impõe o art. 85, § 2º, do CPC, pois seria ínfimo e desprestigiaria o trabalho dos causídicos:

“Nas causas de proveito econômico inestimável, assim compreendidas aquelas onde não é possível vislumbrar benefício econômico imediato, os honorários serão fixados por equidade, ou seja, pelo senso de justo do juiz. O mesmo critério deve ser utilizado para as causas com proveito econômico ou valor da causa muito baixo. O texto tem o propósito de evitar a fixação de honorários ínfimos, já que sendo muito baixo o valor da causa, se observados os percentuais definidos nos §§ 2º e 3º do art. 85, baixíssimos seriam os honorários. Significa, então, que a lei implicitamente impõe um padrão mínimo de honorários, tendo presente a importância e a dignidade da profissão de advogado” **(Luiz Henrique Volpe Camargo, Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil, Coord. Teresa de Arruda Alvim Wambier, RT, 2015, p. 319).**

Assim, considerando a natureza da demanda e grau de complexidade envolvido, bem como o desempenho profissional e o tempo de duração do processo, os honorários sucumbenciais devidos aos patronos do autor ficam arbitrados, por equidade, em **R\$ 1.500,00** (art. 85, § 8º, do CPC), já considerado o trabalho adicional em grau recursal (art. 85, § 11, do CPC).

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios e em exercício abusivo do direito de recorrer, limitado à rediscussão pura e simples da matéria decidida e fora das hipóteses legais de cabimento (omissão, contradição e obscuridade que prejudiquem a compreensão da questão decidida), ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do CPC, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

**VI -- Diante do exposto, e pelo meu voto,
DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, nos termos acima
alinhavados.**

LUIS FERNANDO NISHI

Relator