



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441343

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1162877-21.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado VALDELINO GONCALVES NASCIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1162877-21.2024.8.26.0100

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Relatora: CLAUDIA MENGE

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelado: VALDELINO GONÇALVES NASCIMENTO

Ação: Condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais

Comarca: São Paulo - Foro Central Cível – 3ª vara cível

Juíza prolatora: Monica Di Stasi

Voto nº 8.242

RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos materiais e morais. Provedor de aplicação de *internet*. Invasão de perfil na plataforma *Instagram* e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dele fazia o apelado. Ferramentas de recuperação da conta ineficazes. Injustificada demora na recuperação da conta. Risco da atividade. Serviço destituído de segurança e qualidade, em contrariedade ao disposto no Marco Civil da *Internet*. Defeito. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu.

- Relação de consumo. Serviço de aplicação de *internet* prestado sem a segurança e a qualidade impostas por lei. Fornecedor que não comprovou excludentes de ilicitude previstas no art. 14 CDC. Responsabilidade objetiva. Dever de indenizar bem delineado.

- Danos morais. Afronta a direitos de personalidade, ligados aos predicados de segurança, dignidade, respeito e imagem. Redução do valor fixado a título de indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 8.000,00. Adequação às peculiaridades do caso. Reforma nesse ponto.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** contra a r. sentença de fls. 113/116, de relatório adotado, de procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra ele promovida por **VALDELINO GONÇALVES NASCIMENTO**.

Em razões recursais (fls. 122/134), o réu, ora apelante, diz que fornece ferramentas de segurança, como autenticação de dois fatores; que o serviço fornecido é dotado de segurança e que é de responsabilidade do usuário manter segura sua senha de acesso; que não é lícito presumir que o fato narrado decorreu de falha de segurança da plataforma. Pondera, também, que os danos morais não ficaram caracterizados e postula, a título subsidiário, a redução da indenização.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 135/136) e respondido (fls. 141/168).

II. Fundamentação

II.1. Consta dos autos que, em 25/9/2024, a conta *@consultoriopsicanaliticov.g.n*, mantida pelo apelado na rede social *Instagram*, foi invadida por pessoa não identificada. Segundo a narrativa inaugural, o apelado seguiu as instruções fornecidas aos usuários para recuperação da conta, mas não teve êxito. O invasor passou a oferecer investimentos fraudulentos a pessoas que entravam no perfil no *Instagram*. O apelado comunicou a ocorrência ao apelante e, sem sucesso, pediu providências para restabelecer a conta. Com isso, o invasor continuou a utilizar a conta e o nome do apelado.

II.2. Tanto em primeiro grau, quanto nesta instância recursal, a controvérsia gira em torno da caracterização do evento como falha na prestação de serviços pelo apelante, vinculada não só à fragilidade da segurança de acesso à conta privada, mas também à demora na adoção de providências para impedir o acesso de invasores e para restabelecer o acesso à conta pelo respectivo titular, o apelado.

O apelante jamais negou que a conta mantida pelo apelado fora invadida por terceiros. Buscou, isso sim, atribuir ao próprio apelado a responsabilidade pela ocorrência, por descuido na guarda da senha de acesso, pessoal e intransferível. Nada comprovou nesse sentido, enquanto o apelado juntou documentos que demonstram diversas tentativas de recuperação do perfil (fls. 38/40).

As partes estão vinculadas por relação jurídica de consumo, na qual o apelante, na qualidade de provedor de aplicação de *internet*, presta serviços e fornece funcionalidades acessíveis por meio de terminal conectado à *internet*. É, portanto, integrante da

cadeia de fornecimento vinculada a acesso e serviços de *internet* e tem responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores relacionados à segurança e à qualidade dos serviços prestados, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, as alegações do apelado revestem-se de suficiente verossimilhança e está bem evidenciada a hipossuficiência técnica frente à notória capacidade tecnológica do apelante. Por isso mesmo, o recorrente não está em posição de transferir para o consumidor providências técnicas especializadas inerentes aos serviços que presta no desenvolvimento de sua atividade empresarial.

Para se livrar do dever de indenizar, caberia ao apelante comprovar a excludente de ilicitude invocada, no sentido de que o evento decorreu de culpa exclusiva do apelado, na qualidade de consumidor. Esse o ônus probatório que a lei impõe ao fornecedor. Trata-se de ônus probatório típico da relação de consumo quando se trata de segurança e qualidade de serviços e produtos, decorrente de previsão legal expressa - art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Fato é que, a despeito da vasta tecnologia e de amplo banco de dados, o apelante nada trouxe para afastar sua responsabilidade pelo evento, além de alegações destituídas de suporte probatório, centradas na inexistência de defeito nos serviços, tanto no que se refere à invasão da conta do apelado, quanto ao restabelecimento de acesso.

Cabe salientar que é de conhecimento comum a massiva prática de fraudes semelhantes à debatida nestes autos, de

modo que cabia ao apelante a adoção de diligências capazes de impedir a atuação de fraudadores. É inadmissível que o fornecedor transfira ao cliente o risco da atividade que desempenha e da qual extrai elevados lucros.

Patentes falha na prestação de serviços e nexo de causalidade entre a falha e a concretização da fraude, está o fornecedor de serviços obrigado a responder pelos prejuízos experimentados pelo consumidor.

II.3. Nesse sentido, é inafastável a responsabilidade do apelante pelos danos causados ao apelado em razão de serviços destituídos de atributos de qualidade e de segurança, princípio basilar do uso da *internet*. A respeito do tema, prevê a Lei nº 12.965/2014, o Marco Civil da internet:

"Art. 3º. A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: (...)

V – preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas".

"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 e mora decorrente de sua violação".

No caso, à má qualidade dos serviços inicial - permitir a invasão da conta do apelado -, se acresceu outra - consistente na recusa do apelante em adotar providências para reverter o quadro fático.

II.4. Com acerto, o juízo singular reconheceu a

ocorrência de danos morais que ficaram mesmo bem caracterizados, não só pela invasão da conta por terceiros, com sua utilização incompatível com o uso pessoal que dela fazia o apelado, mas principalmente pela injustificada demora em restabelecer o acesso a seu real titular.

A fixação do valor da indenização, porém, exige observância a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, ao grau de culpa, à gravidade do fato e às condições econômicas das partes. No ponto, cumpre considerar que não há informação nos autos acerca do número de seguidores o apelado tinha naquela conta e das repercussões específicas do evento em relação ao apelado. Na plataforma *Facebook*, a conta do autor conta com 112 seguidores (fl. 2). Com efeito, critérios de prudência, proporcionalidade e razoabilidade, as peculiaridades do caso concreto, a extensão da afronta aos direitos de personalidade experimentada pelo apelado e a situação econômica das partes são fatores que justificam reduzir de R\$ 10.000,00 para R\$ 8.000,00 (oito mil reais) o valor da indenização por danos morais devida pelo apelante ao apelado, válido para a data da sentença.

III. Conclusão

Ante os fundamentos expostos, pelo meu voto,
DOU PROVIMENTO EM PARTE ao recurso.

CLAUDIA MENGE
Relatora