



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000098-65.2025.8.26.0042, da Comarca de Altinópolis, em que é apelante/apelada LORRAYNE DA SILVA POLICARPO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante 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 da Ré e Negaram provimento ao recurso da Autora. 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, 9 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33091

APELAÇÃO Nº: 1000098-65.2025.8.26.0042

APELANTES: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e

LORRAYNE DA SILVA POLICARPO

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: ALTINÓPOLIS

JUIZ: ALEKSANDER CORONADO BRAIDO DA SILVA

**APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
INVASÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL POR “HACKER”.**

*Pretensão deduzida pela autora fundada na perda de acesso a conta mantida na rede social Instagram, administrada pela plataforma ré. Parcial procedência em primeiro grau. Inconformismo de ambas as partes. A autora pleiteia majoração da indenização por danos morais e a ré pleiteia reforma integral da r. sentença. **RESPONSABILIDADE CIVIL.** O perfil pessoal da autora foi invadido por terceiros que utilizaram a conta para praticar ilícitos criminais. A ré 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 da ré. Os contratemplos 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. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00, valor suficiente e proporcional ao fim que se destina. Sentença reformada tão somente para reduzir a indenização por danos morais, de R\$ 10.000,00 para R\$ 3.000,00. **RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.***

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 115/121, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na petição inicial para confirmar a r. decisão liminar que determinou à ré o restabelecimento do acesso da autora ao seu perfil na plataforma *Instagram* e condená-la ao pagamento de indenização por danos morais, fixando-a em R\$ 10.000,00.

Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de advogado, estes fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Primeira a apelar (fls. 124/132), a autora sustenta que a indenização por danos morais foi fixada em patamar insuficiente para reparar o dano extrapatrimonial que experimentou. Requer a reforma do r. *decisum*, notadamente a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 15.000,00.

Apela também a ré (fls. 136/148). Alega, em síntese, que o serviço que oferece a seus consumidores é seguro, e que dispõe de ferramentas e de serviço de suporte caso o usuário identifique problemas no acesso à sua conta. Não se pode presumir que os fatos narrados na inicial decorreram de falha de segurança em seu sistema. O dano moral não ficou comprovado e a indenização foi fixada em patamar desproporcional. Busca a reforma do r. *decisum*.

Recursos regularmente processados, com contrarrazões a fls. 155/169 e 170/179.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

LORRAYNE DA SILVA POLICARPO 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 seu perfil na rede social *Instagram* (usuário “lopolicarpo”) foi invadido e hackeado por criminosos, que se passaram pela autora para aplicar “golpes” em terceiros (fls. 05).

Relata que não conseguiu recuperar o controle de sua conta pelos meios fornecidos pela plataforma (fls. 06), e que está sem acesso à rede social desde 17/01/2025.

Daí se extrai a fundamentação para o ajuizamento desta ação de obrigação de fazer, em 23/01/2025, consistente na recuperação de seu perfil na rede social, cumulada com indenização por danos morais, estimada em R\$ 15.000,00.

A ação foi julgada parcialmente procedente, como relatado, contra o que se insurgem autora e ré.

A autora é usuária dos serviços prestados pela ré, utilizando-se de *login* e senha. O dever de segurança é inerente à atividade desenvolvida, sendo dever da ré 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. 47/49) e a tentativa de recuperação do perfil pelos meios fornecidos pela própria plataforma (fls. 31/46), 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 a ré 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. 24/30), 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.

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, desestime 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 17 de janeiro de 2025 e a ação proposta em 23 de janeiro de 2025.

A autora relata no Boletim de Ocorrência que os invasores “*aplicaram golpe de investimento via PIX nos meus seguidores*” (fls. 48). Apesar da alegação, não há provas de que algum dos contatos da autora tenha sido ludibriado pelos estelionatários, embora dois seguidores tenham entrado em contato para se informar sobre os ditos investimentos (fls. 28/30).

Os demais *prints* de tela colacionados pela autora comprovam apenas o *modus operandi* do estelionatário (fls. 24/27). Não há provas de que houve vítimas, todavia.

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

Em suma, a r. sentença deve ser reformada tão somente para reduzir o montante da indenização por danos morais fixada na r. sentença, de R\$ 10.000,00 para R\$ 3.000,00

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 da ré e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

ROSANGELA TELLES

Relatora