Registro: 2026.0000277027

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022865-26.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, é apelada CRISTIANE FERREIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 27 de março de 2026.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36.691
APELAÇÃO Nº: 1022865-26.2025.8.26.0001
COMARCA : SÃO PAULO - SANTANA - 8ª VARA CÍVEL
APELANTE : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADA : CRISTIANE FERREIRA DA SILVA
JUIZ : JOSÉ FABIANO CAMBOIM DE LIMA

* "AÇÃO DECLARATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS". Rede social "Instagram". Autora que reclama ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na improcedência da Ação, com pedido subsidiário de redução da indenização moral arbitrada. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Invasão por "hackers" à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré. Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré. Observa-se inicialmente a reconsideração de entendimento que vinha sendo adotado sobre a questão, em razão da aplicação do Marco Civil da Internet e do Código de Defesa do Consumidor ao caso e da responsabilidade objetiva do Provedor. Aplicação dos artigos 7º, inciso XIII, do Marco Civil da Internet, e 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor. Falha no sistema de segurança da Empresa ré bem evidenciada, que permitiu a invasão da conta da demandante por terceiros e que posteriormente também não viabilizou o retorno ao acesso. Fortuito interno caracterizado. Ausência de demonstração de que a usuária teria contribuído para a fragilidade do sistema de segurança da rede social. Demandada que não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito reclamado na inicial. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Prejuízo moral indenizável bem evidenciado pelas circunstâncias específicas do caso concreto. Indenização correspondente, contudo, arbitrada na sentença em R$ 10.000,00, que comporta redução para R$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ter incidência a contar do sentenciamento, "ex vi" da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso relação contratual. Alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024 em relação à correção monetária e aos juros de mora que têm incidência a partir do dia 30 de agosto de 2024. Verbas sucumbenciais corretamente

estabelecidas. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de "***Ação Declaratória de Obrigação de Fazer c.c. Pedido de Indenização por Danos Morais***" ajuizada pela apelada contra o apelante, alegando que "*... teve seu perfil da plataforma Instagram invadido por fraudadores, que alteraram seus dados de acesso e passaram a se utilizar de sua conta para aplicar golpes financeiros. Nesse sentido, a autora dispõe que a ré não adotou qualquer providência para restabelecer seu acesso ao perfil, permitindo que os fraudadores se utilizassem de sua conta, causando diversos transtornos. Desta forma, pleiteia a autora, em sede de tutela de urgência, seja determinado à ré que restabeleça seu acesso ao seu perfil pessoal (@agathaferreirachris) da plataforma Instagram, como também seja a requerida condenada ao pagamento de indenização moral no valor de R$12.000,00*", conforme relatado na fl. 153.

O MM. Juiz *"a quo"* proferiu a r. sentença apelada, decidindo "*in verbis*": "*... JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para: A) Confirmar a tutela de urgência concedida às fls. 59/60; B) Condenar a ré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais), valor a ser atualizado pelo IPCA e com juros de mora nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil (SELIC menos IPCA), a partir desta sentença. Em consequência, julgo extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do*

Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, devidamente atualizados pelo IPCA desde a data do ajuizamento da ação, e com juros de mora nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil (SELIC menos IPCA) a partir do trânsito em julgado dessa decisão" ("*sic*", fls. 153/157).

Inconformada, apela a ré insistindo na improcedência, com pedido subsidiário de redução da indenização moral arbitrada (fls. 160/178).

Anotado o Recurso (fl. 181), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 184/188).

É o **relatório**, adotado o de fls. 153.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, a r. sentença apelada admite apenas parcial reforma.

Com efeito, o caso versa relação de consumo,

sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Ao que consta dos autos, a autora teve a senha de sua conta do Instagram "*hackeada*", em junho de 2025, sendo invadida por terceiros fraudadores que, alteraram seus dados de acesso, e passaram a utilizar a referida conta para aplicar golpes financeiros em seus seguidores (v. fls. 02).

Anota-se inicialmente que, embora o entendimento que vinha sendo adotado por esta Magistrada em casos similares, no sentido de que a invasão de conta de rede social versava fortuito externo, ao qual a Empresa ré não teria dado causa, passou à reconsideração, à luz da aplicação do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.087/90) ao caso e da responsabilidade objetiva do Provedor de Aplicação.

Verificada a invasão, devidamente informada pelo demandante, cabia à demandada fornecer os meios necessários para a total recuperação do acesso pelo usuário da rede social. Contudo, a Empresa ré não promoveu as providências devidas no tocante, limitando-

se a alegar que fornece um serviço seguro aos seus usuários.

Ora, conforme previsto no artigo 7º, inciso XIII, do Marco Civil da Internet, aplicam-se "*as normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet*". Bem por isso, os Provedores de Aplicação têm responsabilidade objetiva pelos riscos de sua atividade, "*ex vi*" do artigo 14, "*caput*", do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, restando evidenciada a falha de segurança da rede social, que permitiu a invasão da conta da demandante por terceiros e que posteriormente também não viabilizou o retorno ao acesso, tem-se como caracterizado caso de fortuito interno e não externo.

Outrossim, é certo que cabia à parte demandada a comprovação de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, consistente na contribuição do usuário quanto à fragilidade do sistema de segurança da rede social, mas desse ônus ela não se desincumbiu (v. artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

No que tange ao prejuízo moral reconhecido na sentença, restou mesmo configurado no caso vertente, tendo em vista a privação da autora à utilização de sua conta que, como se sabe, afigura-se hoje como importante meio de comunicação. Demais, a situação discutida nos autos superou mero dissabor, aborrecimento ou transtorno do cotidiano, pois a consumidora foi submetida à verdadeira "*via crucis*"

em busca do restabelecimento do serviço. Por consequência, tem-se como óbvio o prejuízo moral no caso, que comporta a justa reparação, incumbindo à Empresa ré arcar com o pagamento de indenização pelos danos morais padecidos pela demandante (v. artigos 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e 186 do Código Civil).

Contudo, o "*quantum*" indenizatório, arbitrado na sentença em R$ 10.000,00, comporta redução para R$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto e ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça.

Essa indenização deve ser acrescida de correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar do sentenciamento, "ex vi" da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça ("A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento"), observada a atualização da Tabela Prática promovida por este E. Tribunal em razão da alteração do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, pela Lei nº 14.905/2024, e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação até o dia 29 de agosto de 2024, e pela Taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária, a partir do dia 30 de agosto de 2024, data de entrada em vigor das alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024 em relação ao artigo 406, "caput" e §1º, do Código Civil, por versar o caso responsabilidade civil contratual, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil ("Contam-se os juros de mora desde a citação inicial").

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1031386-51.2025.8.26.0100
Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços
Relator(a): Marcello do Amaral Perino
Comarca: São Paulo
Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado
Data do julgamento: 24/11/2025
Data de publicação: 24/11/2025
*Ementa: APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Invasão de conta em rede social (Instagram) – Sentença de parcial procedência – Reconhecimento de falha na prestação do serviço, mas afastamento do dano moral – Insurgência da autora – Cabimento – Relação de consumo configurada – **Responsabilidade objetiva da plataforma nos termos do art. 14 do CDC – Invasão do perfil, divulgação de mensagens fraudulentas e impossibilidade de acesso à conta – Falha no dever de segurança e ausência de suporte eficaz – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Violação à imagem, à privacidade e à honra subjetiva da usuária – Dano moral configurado** – Indenização fixada em R$ 10.000,00, quantia compatível com as circunstâncias do caso e com a jurisprudência desta C. Câmara – Juros de mora a partir do evento danoso e correção monetária desde o arbitramento – Redistribuição da sucumbência – Sentença reformada em parte – Recurso provido.*

1035965-42.2025.8.26.0100
Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços
Relator(a): Dario Gayoso
Comarca: São Paulo
Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado
Data do julgamento: 14/11/2025
Data de publicação: 14/11/2025
*Ementa: APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUTORA USUÁRIA DE REDE SOCIAL GERIDA PELA EMPRESA RÉ. Invasão por "hackers" da conta pessoal da autora na rede social "Instagram". Terceiros que passaram a aplicar golpes nos seguidores da usuária. Respeitável sentença de procedência condenou a empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais de R$ 15.000,00. Recurso do Facebook. Apelante aponta a segurança do serviço e que o ocorrido pode ter origem em causas que fogem da sua responsabilidade. Diz que não causou qualquer abalo moral à autora. Quer a improcedência do pedido de danos morais ou redução do valor da indenização. Conta da autora mantida na plataforma da requerida invadida (hackeada) por terceiro**. **Falha nas práticas de segurança da empresa "Facebook". Perfil da autora que passou a ser usado por "hackers" para aplicar golpes financeiros*

a fim de que seus seguidores, acreditando ser o anúncio autêntico da autora, tornassem vítimas dos golpistas. Situação que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento diante da insegurança com a utilização do serviço, além do golpista ter tido acesso a dados, fotografias, conversas e mensagens pessoais, violando direitos da personalidade. Danos morais caracterizados. Indenização arbitrada pelo Juízo de origem que, no entanto, deve ser reduzida para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante que atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade*. Precedentes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

1184869-72.2023.8.26.0100
Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços
Relator(a): Luis Roberto Reuter Torro
Comarca: São Paulo
Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado
Data do julgamento: 07/11/2025
Data de publicação: 07/11/2025
Ementa: Apelação. ação de obrigação de fazer c.c. Indenização por danos morais. ***Invasão na conta da rede social Instagram da autora.*** *Ação julgada procedente. Danos morais fixados em R$ 5.000,00. Apelação da ré. Alegação de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo responsabilidade do usuário zelar pela senha cadastrada. Não acolhimento.* ***Falha no sistema de segurança da ré, que ostenta vários procedimentos judiciais decorrentes do serviço defeituoso e sem a segurança necessária para seus usuários. Dano moral mantido****. Obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, levando-se em conta o dano e sua extensão, bem como ao caráter dúplice da verba indenizatória (compensatório e inibitório). Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.*

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, apenas para reduzir a indenização moral para R$ 5.000,00, com correção monetária e juros de mora, ficando mantida no mais a sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora