



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000128829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017172-48.2022.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ----, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), REBELLO PINHO E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1017172-48.2022.8.26.0007

Apelante: ----

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Voto nº 55852



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ementa: Ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral. Pedido improcedente. Perfil social mantido pela autora na plataforma instagram violada por terceiros. Falha na prestação de serviços do requerido. Dano moral configurado. Reativação da conta. Inviabilidade. Recurso provido, em parte.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, considerando o cancelamento da conta em termos definitivos em virtude da invasão por hacker, bem como a inexistência de recuperação em tempo pelas vias adequadas, inexistindo vício do serviço ou violação a LGPD, mas verdadeiro fortuito externo. Entendeu que não havia que se falar em dano moral diante da clara ação de hackers e inexistência de demonstração efetiva de prejuízo concreto à autora. Em virtude da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas

2

processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida (fls. 147/156).

Recorre a parte autora procurando reverter o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrrazões às fls. 168/184.

É o relatório.

Em seu apelo, sustenta a autora que a conta de sua titularidade foi hackeada.

Diz que em virtude da falha de segurança da recorrida, houve afronta ao disposto no artigo 186 do Código de Processo Civil.

Entende que houve violação à personalidade da recorrente, restando evidente o dano moral no presente caso.

Desse modo, postula a reforma da r. sentença, a fim de que os danos suportados pela recorrente sejam reparados.

A autora ajuizou Ação de Obrigação de Fazer c/c indenização por dano moral em face do ora requerido, alegando, em resumo, que é usuária da rede social Instagram

3

desde o ano de 2020 (usuária ----).

Afirma que teve seus dados pessoais roubados e que o acesso à sua conta está suspenso.

Alega que referido problema de segurança afetou a conta da autora, que foi acessada por terceiro não autorizado, que obteve acesso ao endereço de email, número de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

telefone, data de nascimento, localização, fotos, informações pessoais, entre outras informações.

Afirma que teve sua privacidade invadida em virtude da falha em seu sistema/serviço.

Argumenta que enviou diversas mensagens eletrônicas solicitando a recuperação de sua conta, mas a requerida mantém a conta da autora sob a posse de terceiros invasores.

Requer, ao final, a procedência do pedido, com a condenação da ré na obrigação de fazer, a fim de que seja determinado, de imediato, a restituição da conta virtual para a autora, sob pena de aplicação de multa diária a ser arbitrada em face da requerida. Foi postulada, ainda, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de 10 salários mínimos vigentes, no total de R\$ 12.120,00.

Em contestação, sustenta o requerido que seria

4

impossível restabelecer a conta de titularidade da autora, que foi deletada de forma permanente.

Além disso, destaca que o Instagram oferece um serviço seguro e que é do usuário a responsabilidade pela senha cadastrada para acesso à conta.

Também argumenta que não há que se falar em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação do Facebook Brasil ao pagamento de indenização por danos morais, tendo em vista que não há que se falar em falha na prestação de serviço por parte do Instagram.

Pois bem.

Data máxima vênia, o recurso merece parcial provimento.

A autora assevera que é usuária/consumidora da rede social Instagram, tendo criado o seu perfil na plataforma digital deste o ano de 2020, sob usuária ----.

Para sua surpresa, além de ter seus dados pessoais roubados, a autora está com o seu acesso à conta suspenso , impossibilitada de uso (fl. 3).

Pelo que decorre da exordial a autora foi informada pela própria requerida do uso da conta através de

5

“um login de um dispositivo “não usado normalmente pela requerente” (fl. 3).

Também decorre da petição inicial que sua conta foi invadida por hackers/usuários (fl. 4). Sustenta que os ataques ocorridos em contas pessoais dos usuários ao redor do mundo, exploram uma vulnerabilidade no código de acesso do aplicativo (fl. 4). A autora teve seus dados indevidamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

coletados, colocando-o em risco de ter seus dados utilizados de má-fé por hachers, que se utilizam da plataforma da ré para isto. (fl. 4).

A autora assevera na exordial que como bilhões de usuários de tais redes sociais, a autora possui nestas várias fotos pessoais bloqueadas a terceiros, portanto, só podem ser acessadas por pessoas permitidas pela autora, além de conversas pessoais. Ou seja, toda a sua privacidade, que agora está sendo invadida em decorrência da negligência da ré que permitiu que isso ocorresse em razão de falha em seu sistema/serviço (fl. 4).

Argumenta que assim não há de se falar que a autora não sofreu quaisquer danos, considerando que houve invasão de privacidade em sua conta pessoal no aplicativo do réu (fl. 4).

6

É fato que a conta da requerente foi acessada por terceiros, e este acesso inequivocamente acarretou danos à privacidade da autora.

É que terceiro não autorizado teve acesso aos seus dados, em especial fotos e mensagens.

Neste passo deve-se considerar que não é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipótese de discutir a ocorrência de culpa, ou não, da ré pelo acesso à conta da autora não autorizada.

Ocorreu falha na prestação de serviços, eis que houve um acesso na conta da requerente por terceiro, e portanto, a responsabilidade deve ser imputada à requerida em razão do próprio risco da atividade.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. (Vide artigo 14, parágrafo 1º do CDC).

Trata-se inequivocamente de relação de consumo.

Destarte, cuida-se de responsabilidade objetiva.

Cumpriria à requerida demonstrar eventual culpa exclusiva da autora, mas isto não ocorreu.

7

Inexiste evidencia no sentido de que a autora autorizou terceiro a acessar sua conta, ou compartilhou sua senha ou código de verificação, bem como, viabilizou o acesso de terceiro à sua conta mediante qualquer outra forma.

De tal sorte correta a autora ao invocar em seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

favor o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor no sentido de que:

“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.

Assentados tais aspectos deve-se examinar as pretensões da autora.

Inviável a condenação da requerida em obrigação de fazer, consistente de devolução da conta virtual para a requerente.

Trata-se de relação jurídica de natureza pessoal, e assim não há como obrigar a ré à manutenção do serviço, na medida em que sustenta a impossibilidade de fazê-lo em razão do cancelamento definitivo da conta (fl. 73).

Em tese, poderá a autora discutir em ação

8

própria eventual direito à perdas e danos que devem ser efetivamente demonstradas.

Não cabe tal discussão no âmbito da presente demanda, eis que não houve pedido de resolução do contrato em perdas e danos (fl. 22).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, restou caracterizado o dano moral.

Independentemente de prova de que os dados pessoais da autora foram utilizados, o simples fato de que houve o ingresso da conta por terceiro não autorizado, é suficiente para permitir a conclusão de que aconteceu sofrimento pessoal bastante para autorizar a responsabilização da ré pelo pagamento de indenização por danos morais.

Assim, mostra-se de rigor o reconhecimento dos danos morais, já que a autora, ao ter sua conta acessada por terceiro suportou aborrecimento, humilhação, constrangimento, irritação, sofrimento, revolta íntima, tudo tipificando o dano moral que constitucionalmente é passível de indenização, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal).

É que se "tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas

9

suscetíveis de reparação". (...) O que se repara é "o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado" (vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Na espécie o acesso de terceiro não autorizado à conta da autora, com a quebra da privacidade de seus dados pessoais, em especial fotos e mensagens, bem como, o temor de indevida utilização de tais dados, tem o condão de autorizar o acolhimento da pretensão vestibular, e assim a indenização por danos morais fica arbitrada em R\$ 12.120,00, corrigidos do ajuizamento da ação.

Ante ao exposto dá-se parcial provimento ao recurso, para condenar a requerida no pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 12.120,00 a ser

10

corrigida do ajuizamento da ação. Arcará a requerida integralmente com as verbas de sucumbência fixada em 15% sobre o valor da condenação, considerando que a pretensão rejeitada de condenação da ré em obrigação de fazer (restauração da conta) tem valor inestimável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator