



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000654164

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024894-07.2020.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado/apelante CAIO SILVA DA COSTA DANTAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 3ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do requerido. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOÃO PAZINE NETO (Presidente sem voto), VIVIANI NICOLAU E CARLOS ALBERTO DE SALLES.

São Paulo, 17 de agosto de 2022.

SCHMITT CORRÊA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1024894-07.2020.8.26.0007

Apelantes/Apelados: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Caio Silva da Costa Dantas

Comarca de São Paulo

Juiz de primeiro grau: Luiz Renato Bariani Peres

Voto nº 3.189

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Restabelecimento de duas contas hackeadas do aplicativo Instagram. Aplicação do CDC. Falha na prestação dos serviços configurada. Ato de terceiro que não libera o requerido da responsabilidade civil. Dano moral caracterizado. Montante de R\$ 10.000,00, que se apresenta razoável para a hipótese dos autos. Sentença de parcial procedência reformada, em parte. ***Recurso do autor provido, não acolhida a apelação do requerido.***

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 221/224 que, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, julgou o feito parcialmente procedente, cujo relatório adoto.

Apela o requerido, na busca de reforma parcial da r. sentença, buscando a o afastamento da obrigação de fazer com relação à conta @IPHONEBREAKOFIICIAL, ante sua deleção permanente, configurando obrigação impossível, subsidiariamente, busca a conversão em perdas e danos. Pede, ainda, o afastamento de sua condenação nos ônus de sucumbência (fls. 240/262).

Recorre, adesivamente, o autor, e requer a procedência integral da ação, com o restabelecimento das suas duas contas, bem como a condenação do réu no pagamento por danos morais (fls. 268/280).

Somente o réu apresentou contrarrazões (fls. 286/310).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com a devida permissão, o recurso do autor merece acolhimento e a apelação do réu não deve provida.

O pedido formulado pelo autor da condenação do réu no pagamento de danos morais não é genérico e a inicial preenche os requisitos legais, não estando configurada hipótese de inépcia, até porque, o artigo 324, § 1º, inciso II, do Código de Processo Civil, admite a formulação de pedido genérico quando não é possível determinar, definitivamente, as consequências do ato ilícito.

Com efeito, a relação jurídica entre as partes é de consumo. O autor é destinatário final dos serviços prestados pelo réu, que o faz de forma contínua e habitual no desenvolvimento de suas atividades, enquadrando-se ambas nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

O CDC, por sua vez, atribui ao fornecedor de serviços a responsabilidade, independentemente, da existência de culpa, por defeitos relativos à prestação dos serviços (art. 14, “caput”).

É justamente o caso dos autos, pois o autor foi vítima de incontroversa ação de terceiros, tendo suas duas contas no aplicativo *Instagram* hackeadas.

Com relação à alegação de fato de terceiro (hacker), essa não isenta o réu de responsabilidade pela reparação dos danos, eis que tal escusa não se aplica à hipótese em que incide o chamado risco da atividade. Ademais, se é adotado um sistema que permite que terceiros invadam a conta de um cliente e a altere em seus próprios arquivos, não está presente a excludente do artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei 8.078/90, isto é, a culpa exclusiva de terceiro.

No que tange ao pleito da apelante pela conversão do pedido em perdas e danos, haja vista a impossibilidade do cumprimento da ordem em virtude do cancelamento das contas anteriormente tituladas pelo usuário, esse carece de viabilidade já que não houve requerimento do autor nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente (artigo 499 do Código de Processo Civil) prova, esta, que não se dá com a singela menção no recurso atinente a conta deletada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, de rigor a condenação do réu no restabelecimento das duas contas do autor (@caiodantas08 e @iphonebreakoficial), assim como sua condenação a indenizar o autor por danos morais, em decorrência de situação que extrapola o mero aborrecimento, pois claramente o autor sofreu prejuízos econômicos em relação à contas que contavam com mais de 48.000 seguidores, já que a rede social serve como instrumento de trabalho e contatos profissionais para divulgação de marcas.

O arbitramento de tal condenação deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial/pessoal das partes, suas atividades comerciais e, ainda, o valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se da experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente, à situação econômica atual e às peculiaridades do caso concreto.

Considerando os elementos acima discriminados, fixo o valor em R\$ 10.000,00.

Esse é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DESERVIÇOS - OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS - Autor é titular de perfil do aplicativo Instagram "@lascanepop" – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta - Falha no sistema de segurança da Requerida, impossibilitando o acesso do Autor ao perfil – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pelo Autor - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela provisória (que determinou que a Requerida "restabeleça a conta do Autor na plataforma Instagram, retirando o acesso do invasor e entregando o domínio do perfil ao demandante"), e para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1002339-43.2021.8.26.0562; Relator (a): Flavio Abramovici;
Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos -
1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro:
30/05/2022)

“APELAÇÃO CÍVEL. INVASÃO DE REDE SOCIAL. Ação julgada improcedente - Usuário que comprovadamente tentou, de diversas formas, extrajudicialmente, a recuperação da conta Meios oferecidos pela plataforma que se mostraram ineficazes para o restabelecimento da conta diante da troca de e-mail vinculado à conta pelo invasor, no qual o link para o restabelecimento era enviado Culpa pela invasão que não pode ser atribuída ao usuário Restabelecimento da conta de rigor Danos morais configurados - Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009671-20.2020.8.26.0005; Relator (a): José Carlos Ferreira Alves; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2021; Data de Registro: 19/04/2021)

Anote-se, por fim, que as demais questões arguidas pelas partes ficam prejudicadas, pois, segundo a orientação do STJ, no julgamento do EDcl no MS 21.315/DF, em 08/06/2016, de relatoria da Ministra Diva Malerbi: "o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão (...), sendo dever do julgador apenas enfrentar as questões capazes de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida."

Para fins de prequestionamento, anota-se estar o julgado em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional mencionada pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento ao apelo do autor** para reformar parcialmente a r. sentença recorrida e condenar o réu a restabelecer o acesso das contas do autor no *Instagram* (@caiodantas08 e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

@iphonebreakoficial), no prazo de 48 horas e sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a trinta dias, bem como condená-lo ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, com correção monetária pelo TJSP desde a publicação desta decisão e juros de mora pela taxa SELIC, a partir da citação. **Nega-se provimento ao apelo do réu.**

Afasto a sucumbência recíproca e condeno o requerido no pagamento da totalidade das custas, despesas processuais e verba honorária de R\$ 2.000,00 (por equidade), já com a majoração do §11 do art. 85 do CPC.

SCHMITT CORRÊA

Relator