APELAÇÃO Nº 0000000-00.0000.0.00.0000

COMARCA DE SANTO ANDRÉ – 9ª VARA CÍVEL

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: TAMIRES FERNANDES DA SILVA

JUIZ PROLATOR: SIDNEI VIEIRA DA SILVA

VOTO Nº 10.956

APELAÇÃO – OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – RESTABELECIMENTO DE ACESSO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – DANO MORAL CONFIGURADO – SENTENÇA MANTIDA. Insurgência da ré. Prestação de serviços em plataforma digital. Invasão de conta por terceiros. Falha na recuperação do acesso. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da fornecedora. Mecanismos de segurança e suporte ineficazes. Dever de garantir meio eficiente de recuperação da conta. Culpa exclusiva de terceiro afastada. Danos morais configurados. Utilização indevida do perfil para fraudes, gerando prejuízo à reputação profissional da autora. Indenização fixada em montante razoável. Sentença mantida. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, fundada em falha na prestação de serviço, ajuizada por AUTOR(A) da Silva em face de Facebook Serviços Online do AUTOR(A)., julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 293/299, cujo relatório se adota, para condenar a requerida a restabelecer o acesso da autora ao perfil na rede social Instagram, vinculando-o ao e-mail indicado, sob pena de multa diária, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescido de correção monetária e juros moratórios.

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 302/321), buscando a reforma do julgado. Aduz, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço, pois o Instagram oferece mecanismos de segurança eficazes e que a responsabilidade pela proteção da conta e das credenciais de acesso é exclusiva do usuário. Argumenta, ainda, que a invasão da conta da parte autora decorreu de culpa exclusiva de terceiro (hackers), afastando qualquer nexo causal entre a conduta do provedor e o suposto dano. Sustenta, por fim, que não há fundamento para a condenação em danos morais, pois não houve comprovação de abalo extrapatrimonial significativo.

Pugna pela reforma da sentença para afastar a condenação em obrigação de fazer e indenização por danos morais, reconhecendo a inexistência de falha na prestação do serviço e a ausência de responsabilidade do provedor. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização por danos morais para patamar mais razoável e proporcional, bem como a exclusão ou a limitação da condenação ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, em observância ao princípio da causalidade.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 322/323) e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 327/335). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de AUTOR(A).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Narra a parte autora em sua inicial que teve sua conta na rede social Instagram invadida por terceiros, ficando impossibilitada de acessá-la, mesmo após seguir as orientações fornecidas pela requerida. Sustenta que a requerida não disponibilizou suporte adequado para a recuperação da conta, limitando-se ao envio de um link para o e-mail cadastrado, ao qual não possuía mais acesso. Alega, ainda, ter sofrido danos morais em razão da utilização indevida de seu perfil para aplicação de golpes contra terceiros, o que lhe acarretou prejuízos à sua reputação e credibilidade profissional, além de ameaças por parte de pessoas prejudicadas pela fraude.

Em sede de contestação, a requerida sustenta não ter qualquer responsabilidade pela perda do acesso à conta da parte autora, afirmando que a segurança das credenciais e do perfil é de responsabilidade exclusiva do usuário. Alega, ainda, que não houve falha na prestação do serviço, inexistindo, portanto, fundamento para a condenação por danos morais ou para a obrigação de restabelecimento do perfil.

Adveio, então, a r. sentença ora guerreada.

Pois bem.

Em que pese as alegações da apelante, entendo que não há como acolher os pedidos formulados em sede de recurso. Isso porque a autora, que utiliza a plataforma para fins profissionais, teve sua conta indevidamente invadida por terceiros e, mesmo após seguir os procedimentos indicados pelo Instagram, não obteve êxito na recuperação do acesso.

Frise-se que a falha na prestação do serviço restou evidenciada pela ausência de suporte eficaz por parte da requerida, que se limitou a disponibilizar um mecanismo de recuperação ineficiente, não garantindo à usuária um meio adequado para reaver sua conta. Ademais, o simples fato de a empresa disponibilizar medidas de segurança não exime sua responsabilidade quando estas se mostram insuficientes para garantir a proteção do usuário ou para mitigar os danos decorrentes da invasão.

Não há, ainda, como reconhecer a alegação de culpa exclusiva de terceiro, uma vez que, embora a invasão tenha sido praticada por hackers, a obrigação da requerida de assegurar mecanismos eficazes de recuperação da conta permaneceu inalterada. O dano moral, por sua vez, encontra-se devidamente caracterizado, pois a autora sofreu prejuízos à sua reputação profissional, uma vez que seu perfil foi utilizado indevidamente para a aplicação de golpes, além de ter sido alvo de ameaças de terceiros. Neste sentido, a propósito, já manifestei entendimento em julgado anterior (TJSP; Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; 32ª Câmara de AUTOR(A); julgado em 03/09/2024).

Ademais, não merece prosperar a assertiva de que os fatos ocorridos constituem mero dissabor da vida cotidiana. Isso porque a autora logrou êxito em demonstrar que seu perfil no Instagram era essencial para o exercício de sua atividade profissional, servindo como meio de divulgação de seus serviços como cirurgiã-dentista e de interação com clientes e potenciais pacientes. Além disso, a invasão de sua conta por terceiros não apenas a privou do acesso à sua plataforma de trabalho, mas também permitiu que golpistas utilizassem sua imagem para aplicar fraudes, comprometendo sua reputação profissional e gerando ameaças de terceiros enganados. Lado outro, a requerida não demonstrou que a invasão se deu por culpa exclusiva da autora, tampouco ofereceu suporte eficaz e célere para solucionar a situação, permitindo que os danos se agravassem.

Como é cediço, a indenização por danos morais tem como objetivo a reparação de lesões extrapatrimoniais, ou seja, danos que atingem valores imateriais, como a honra, a dignidade e a integridade psíquica da pessoa. No caso concreto, a angústia vivenciada pela autora ultrapassa o mero aborrecimento, pois afetou diretamente sua credibilidade profissional, trazendo prejuízos à sua atividade e à confiança de seus clientes. A reparação dos danos morais, além de compensar a vítima pelo sofrimento experimentado, possui função pedagógica e punitiva, desestimulando condutas omissivas por parte da requerida, que, ao não disponibilizar mecanismos eficazes de suporte, impôs à autora um ônus desproporcional. Assim, entendo que a quantia fixada pelo juízo a quo se mostra adequada e proporcional às circunstâncias do caso, devendo ser integralmente mantida.

Assim já decidiu este Tribunal:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DO PERFIL DO AUTOR NA REDE SOCIAL – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL AO PRÓPRIO AUTOR COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ – RECONHECIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO ARBITRADA – AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; Relator (a): AUTOR(A); Órgão Julgador: 32ª Câmara de AUTOR(A); Foro de Votuporanga - [VARA]; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA POR TERCEIROS. Autora pretende a recuperação de suas contas em duas redes sociais mantidas pela ré, bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de suas redes sociais por terceiros, com aplicação de golpes em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares. Sentença de procedência. Apelo da ré. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros não corroborada por qualquer elemento constante dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não demonstrados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade configurada. Danos morais devidos. Conduta desidiosa que ensejou na invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem da requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando abalo e angústia íntima. Quantum indenizatório, no entanto, reduzido a quantia que se mostra mais adequada ao caso, suficiente a reparar os prejuízos experimentados. Redistribuição dos ônus sucumbenciais. Descabimento, ante a procedência integral do pedido. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.”  (TJSP; Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de AUTOR(A); AUTOR(A) II - AUTOR(A) - [VARA]; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024)

Assim, reputo impassível de reparos o decidido pelo juízo a quo. A hipótese, portanto, é de manutenção da r. sentença, por seus próprios, jurídicos e sempre bem lançados fundamentos.

Diante do resultado do recurso, de rigor a majoração dos honorários advocatícios devido ao patrono da autora, nos termos do art. 85, § 11º, do CPC, que fixo em 12% sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. AUTOR(A)), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Ante o , pelo , NEGO provimento ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator