



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0805333-85.2022.8.19.0045

APELANTE: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: BRUNO MIONI DE CASTILHO

RELATOR: DESEMBARGADOR ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX

EMENTA

Apelação Cível. DIREITO DO CONSUMIDOR. PLATAFORMA DIGITAL. FACEBOOK. CONTA PROFISSIONAL INVADIDA POR TERCEIROS. PERDA DE ACESSO E INTERRUPÇÃO DA MONETIZAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14, CDC. DEVER DE REGULARIZAÇÃO DA MONETIZAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. Pretensão de reformar a sentença para afastar o dever de restabelecimento da monetização da página e julgar improcedente o pedido de indenização por danos materiais decorrentes da alegada interrupção dos repasses vinculados à página profissional do autor. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, condenando a ré ao pagamento de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

indenização por danos materiais, bem como ao pagamento de danos morais. **Irresignação da ré.** Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços digitais, nos termos do art. 14 do CDC. Alegação genérica de culpa exclusiva do usuário que não se mostra suficiente para afastar a responsabilidade da fornecedora, sobretudo diante da ausência de prova concreta de excludente do nexo causal. Falha na prestação dos serviços. Ausência de solução eficaz para recuperação integral da conta e restabelecimento da funcionalidade econômica vinculada à monetização. Danos materiais reconhecidos, com apuração do quantum em liquidação de sentença. Dever de adoção das providências necessárias à regularização integral do perfil e da monetização. **Recurso conhecido e desprovido.**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0805333-85.2022.8.19.0045** em que é apelante **FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** e apelado **BRUNO MIONI DE CASTILHO**



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

A C O R D A M os Desembargadores da Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da minuta e da certidão de julgamento. |

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com compensação pelos danos patrimoniais e extrapatrimoniais ajuizada em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, na qual alega o autor, em síntese, ser titular da página “@brunocastillomakeup”, mantida na plataforma ré, a qual utiliza para divulgação de seu trabalho como maquiador. |

Sustenta que, em abril de 2020, sua conta foi invadida por terceiros, ocasião em que perdeu o acesso, o controle e a monetização da página, e apesar das tentativas administrativas para reaver o acesso, não obteve êxito. Narra, ainda, que somente conseguiu recuperar parcialmente o controle da página por meio do acesso de um ex-companheiro, que figurava como editor, mas permaneceu sem a propriedade plena da conta, impossibilitado de gerenciar dados bancários e de exercer integralmente a administração da página, o que teria ocasionado prejuízos financeiros decorrentes da interrupção da monetização. |

Requeru, em sede de tutela de urgência, que a ré fosse compelida a apresentar o “Termo de Parceria” e os extratos de pagamentos anteriores e posteriores a abril de 2020. No mérito, postulou a condenação da ré ao pagamento de R\$ 30.292,12 a título de danos materiais, referentes à monetização supostamente perdida, R\$ 40.000,00 por danos morais, R\$ 15.000,00 por danos existenciais, além de lucros cessantes a serem apurados em liquidação de sentença. |



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Decisão de id. 39442882 que indeferiu o pedido de antecipação da tutela, ao fundamento de ausência de perigo de dano, considerando que o autor já teria voltado a receber valores relativos à monetização da página. |

Regularmente citada, a ré apresentou contestação no id. 45489376, arguindo, preliminarmente, inépcia da inicial, por ausência de documentos essenciais, e perda superveniente do objeto, sob o argumento de que a página estaria ativa. No mérito, alegou inexistir falha na prestação dos serviços, atribuindo o ocorrido à ausência de cautela do usuário quanto à guarda de suas credenciais de acesso. |

Alegou disponibilizar ambiente seguro, com ferramentas de proteção e recuperação de conta, bem como afirmou que a página não apresentava indícios de invasão. Sustentou, ainda, que eventuais restrições ou bloqueios decorrem do exercício regular de direito, com vistas à preservação da segurança da plataforma. Disse, ainda, que não existe dever legal de armazenamento ou fornecimento dos documentos requeridos pelo autor. Requereu a improcedência dos pedidos. |

Réplica no id. 56078663, oportunidade em que refutou as preliminares suscitadas, reiterou os termos da inicial e requereu a reconsideração da decisão que indeferira a tutela de urgência. |

Decisão saneadora de id. 67786519, ocasião em que o juízo de primeiro grau afastou as preliminares arguidas pela ré, fixou como ponto controvertido a ocorrência de falha nos procedimentos de segurança adotados pela demandada e deferiu a inversão do ônus da prova em favor do autor. Na mesma oportunidade, determinou que a ré apresentasse, no prazo de 15 dias, o “Termo de Parceria” e os extratos de pagamento anteriores e posteriores a abril de 2020.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

A ré opôs embargos de declaração no id. 76370416, alegando omissão e obscuridade quanto à determinação de exibição dos documentos, reiterando a inexistência de dever legal de guarda e fornecimento dos dados solicitados. Os aclaratórios foram rejeitados pela decisão de id. 89109526.

Contra a decisão que inverteu o ônus da prova e determinou a apresentação dos documentos, a ré interpôs o Agravo de Instrumento nº 0104923-72.2023.8.19.0000. O recurso foi desprovido por este Tribunal, conforme acórdão de id. 154648414.

Novamente intimada para apresentar os documentos (id. 134428176), a ré reiterou a ausência de dever legal de guarda e fornecimento dos dados e requereu o julgamento antecipado da lide (id. 137357141).

Sentença no id. 189064537 que julgou **parcialmente procedentes os pedidos autorais**, proferida nos seguintes termos:

“(…)

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, sendo desnecessária a produção de outras provas além das já constantes nos autos e considerando a preclusão da prova documental não apresentada pela Ré. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

O ponto central da controvérsia reside na alegada falha de segurança na plataforma da Ré que teria permitido a invasão da conta do Autor por terceiros em abril de 2020, causando-lhe danos.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Foi deferida a inversão do ônus da prova , nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, por se reconhecer a verossimilhança das alegações do Autor e sua hipossuficiência técnica para demonstrar a dinâmica interna dos sistemas de segurança da Ré, decisão mantida pelo E. Tribunal de Justiça. |

Com a inversão, caberia à Ré demonstrar a inexistência de falha na segurança de sua plataforma ou a ocorrência de alguma excludente de responsabilidade, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, CDC). Além disso, foi especificamente determinado à Ré que apresentasse o "Termo de Parceria" referente ao canal do Autor e os extratos de pagamentos anteriores e posteriores ao evento danoso (abril de 2020). |

A Ré, contudo, mesmo após a confirmação da ordem pelo E.TJRJ e nova intimação específica, deixou de apresentar os documentos determinados, o que acarretou na decretação da perda da prova em seu desfavor. A consequência processual da recusa injustificada em exibir documento relevante, especialmente após a inversão do ônus probatório, é a admissão como verdadeiros dos fatos que a parte adversa pretendia provar por meio do documento (art. 400, CPC), ou, como no caso, a presunção de veracidade dos fatos dependentes da prova não produzida pela parte inerte. |

Assim, presume-se a existência de relação de parceria para monetização entre as partes nos moldes alegados pelo Autor e a ocorrência de pagamentos anteriores ao hackeamento, bem como a interrupção ou desvio desses pagamentos após o incidente, conforme narrado na inicial. |

A falha na segurança da plataforma, também se presume ocorrida, pela não comprovação pela Ré em demonstrar a culpa exclusiva do Autor ou de terceiro de forma cabal, ônus que lhe incumbia. A alegação genérica de que o usuário é responsável por sua senha não é suficiente para afastar a responsabilidade do fornecedor por eventuais brechas de segurança em serviço prestado no âmbito de uma relação de consumo, especialmente quando há exploração econômica da atividade (monetização). Configurada a falha na prestação do serviço (art. 14, CDC) e o nexo causal com os danos alegados pelo Autor, passa-se à análise da indenização. |

Quanto a ocorrência de danos Materiais verifica-se que o Autor alega ter deixado de receber valores de monetização desde abril de 2020. Apresenta um cálculo estimado de R\$ 30.292,12 referente a perdas até 2022. Diante da presunção decorrente da não apresentação dos extratos pela Ré, acolho o pedido de indenização por danos materiais correspondentes à monetização perdida. |



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Contudo, o valor exato deve ser apurado em fase de liquidação de sentença, por arbitramento ou pelo procedimento comum, onde se poderá verificar com maior precisão os valores médios auferidos antes do evento e o período exato da interrupção, utilizando-se como parâmetro inicial o valor indicado pelo Autor e as informações disponíveis sobre a atividade da página. O pedido genérico de lucros cessantes confunde-se com a própria perda da monetização aqui reconhecida pelo dano material.

Em relação ao dano moral, em regra no nosso ordenamento só é cabível quando violado direitos da personalidade, porém a condenação por danos morais também deve assumir uma feição diferenciada, em razão do seu caráter nitidamente punitivo-pedagógico, com a finalidade de coibir futuras práticas abusivas que os consumidores eventualmente estejam sujeitos.

No caso dos autos, a invasão de conta em rede social utilizada profissionalmente, com perda de acesso e interrupção de ganhos, extrapola o mero aborrecimento. A situação gerou angústia, incerteza e transtornos significativos ao Autor, que viu seu trabalho e fonte de renda comprometidos por falha de segurança da plataforma.

A necessidade de buscar auxílio externo (Reclame Aqui) e, posteriormente, o Judiciário, demonstra o descaso da Ré em solucionar o problema administrativamente de forma eficaz e completa. Considerando as circunstâncias do caso, a capacidade econômica das partes e o caráter punitivo-pedagógico da medida, fixo a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Igualmente ao pedido de lucros cessantes, o pedido relativo ao dano existencial requerido de forma genérica, deve ser indeferido. O dano existencial exige abalo na qualidade de vida após o evento, o que não restou demonstrado nos autos.

Portanto, indefiro o pedido de indenização por dano existencial. Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: CONDENAR a Ré, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., a pagar ao Autor, BRUNO MIONI DE CASTILHO, indenização por danos materiais, correspondentes aos valores de monetização não recebidos ou desviados desde abril de 2020 até a efetiva regularização do acesso e dos pagamentos, a serem apurados em liquidação de sentença, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros a contar do desembolso; CONDENAR a Ré a pagar ao Autor a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

indenização por danos morais, acrescidos de juros a partir da citação e atualização monetária na forma da súmula 97 do E.TJRJ e súmula 362 do STJ.

A condenação deverá ser corrigida monetariamente pelo IPCA e os juros calculados com base na taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária, na forma do art. 406, § 1º do CC/2002, com redação dada pela Lei nº 14.905 /2024.

JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos existenciais e lucros cessantes.

Diante da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, e art. 86, parágrafo único, do CPC, na proporção de 50% para o autor e 50% ao réu. Observada a gratuidade de justiça deferida ao Autor.

(...)"

Apelação interposta pela ré no id. 205327977, requerendo a reforma da sentença para que seja afastada a obrigação de fazer consistente em restabelecer a monetização da página, bem como que sejam julgados improcedentes os pedidos de condenação da ré pelos danos materiais.

Contrarrazões da parte autora no id. 209253884, defendendo a manutenção da sentença em sua integralidade.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo, estando satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Cuida-se de apelação interposta pela ré contra sentença que julgou procedentes em parte os pedidos autorais para condená-la ao pagamento de reparação por danos materiais e morais.

A parte autora alega ter havido falha na prestação dos serviços em razão da invasão por terceiros de sua conta na plataforma do réu, ocasionando a perda de acesso e a inoperância da ferramenta de monetização.

In casu, não há qualquer ressalva a se fazer na sentença, que deve ser mantida em sua integralidade.

No que tange à relação jurídica entre as partes, não restam dúvidas de que se trata de vínculo consumerista, posto que apelante e apelado se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, a solução para a disputa deve ser analisada sob a ótica do CDC, que regula o direito fundamental de proteção ao consumidor, inclusive no que se refere à responsabilidade objetiva na prestação de serviços.

Sob este prisma, a legislação consumerista estabelece que cabe ao requerente demonstrar a ocorrência do evento danoso, bem como o nexo causal entre o dano e a conduta ilícita. Assim, é ônus do consumidor a prova do acidente de consumo, pois, conquanto objetiva a responsabilidade do fornecedor, ela não é fundada no risco integral, sendo indispensável a comprovação do fato do produto ou do fato do serviço.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

De outro lado, à prestadora de serviços, que tem responsabilidade objetiva, cabe a demonstração de qualquer causa excludente de sua responsabilidade (arts. 12 e 14 do CDC).

Da análise das provas contidas nos autos, extrai-se que o réu não logrou êxito em romper o liame entre a conduta e o dano causado à parte autora.

Há, na verdade, **clara evidência de falha na prestação de serviços.**

É dever do prestador de serviços assegurar a adequada execução da atividade contratada, respondendo pelas consequências decorrentes de eventual falha ou má prestação do serviço. Incide, aqui, a **teoria do risco do empreendimento**, pela qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços, tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Vê-se, no caso dos autos, que o demandado se limita a afirmar genericamente a inexistência de falha na prestação do serviço, sob o argumento de que a plataforma disponibilizaria aos usuários mecanismos adicionais de segurança de senha e login, e que a invasão por terceiros somente pode ser atribuída ao próprio usuário.

Há que se ter em mente que o prestador de serviços na internet, em especial no caso das redes sociais, tem responsabilidade objetiva por falhas na prestação do próprio serviço quanto ao **dever de segurança, de suporte e de estabilidade da plataforma**, com incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

In casu, o apelante não juntou qualquer documento capaz de provar com clareza suas alegações, não tendo, pois, se desincumbido do ônus que lhe competia quanto ao fato impeditivo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do CPC c/c art. 6º, VIII, CDC c/c art. 373, § 1º, do CPC. |

De outro lado, analisando-se a prova dos autos, vê-se que os documentos disponibilizados foram suficientes à procedência da ação autoral, devendo prevalecer contra a ré o ônus processual de que não se desincumbiu. |

A ré não adotou as medidas de segurança adequadas para evitar fraudes já amplamente conhecidas e recorrentes, sendo responsabilidade da plataforma garantir a segurança do sistema e arcar com as consequências da utilização indevida das informações dos seus usuários. O apelante, que alegou a ocorrência de fato de terceiro, não cumpriu essa regra básica. |

Ainda, diante da notícia de invasão da conta por terceiros, a plataforma ré deixou de oferecer solução eficiente e adequada para a sua recuperação, submetendo o reclamante a procedimento ineficaz, que o manteve privado do pleno acesso ao perfil por período prolongado. |

Nesse sentido, a jurisprudência deste c. Tribunal: |

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PLATAFORMA DIGITAL. FACEBOOK E META ADS. CONTA INVADIDA POR HACKERS. PERDA DE ACESSO. INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO DE SUPORTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. INAPLICABILIDADE DO MARCO CIVIL DA INTERNET. DISTINÇÃO ENTRE RESPONSABILIDADE POR CONTEÚDO DE TERCEIROS E DEFEITO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO.

DESPROVIMENTO.

CASO EM EXAME

SENTENÇA (INDEXADOR 221694413), QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, E CONDENOU O RÉU: (I) A RESTITUIR AO AUTOR O ACESSO À CONTA PESSOAL E A CONTA DA PLATAFORMA DE ANÚNCIOS META ADS VINCULADOS AO E-MAIL INDICADO; E (II) AO PAGAMENTO DE R\$5.000,00, POR COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO

RECURSO DO RÉU, REQUERENDO, INICIALMENTE, A (I) ANULAÇÃO DA R. SENTENÇA, SOB ALEGAÇÃO DE FALTA DE DELIMITAÇÃO DO OBJETO, QUE A TORNARIA INEXEQUÍVEL, PORQUANTO (A) NÃO TERIA ESPECIFICADO QUAIS DAS MÚLTIPLAS CONTAS E PERFIS LOCALIZADOS DEVERIAM TER O ACESSO RESTITUÍDO. NO MÉRITO, BUSCOU A IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS, SOB AS ALEGAÇÕES DE: (II) AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO E DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO; E (III) CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR E/OU DE TERCEIRO, QUE EXCLUIRIA O NEXO DE CAUSALIDADE. SUBSIDIARIAMENTE, SUSTENTOU: (IV) NECESSIDADE DE REDUÇÃO DA VERBA COMPENSATÓRIA; (V) CONFIGURAÇÃO DA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.

RAZÕES DE DECIDIR

Trata-se de ação obrigacional, com pedido cumulado de compensação por danos morais, que tem como causa de pedir alegação de falha do serviço de suporte da plataforma Ré na recuperação do acesso do Autor às contas pessoal do Facebook e da Meta Ads, devido a ataques hackers.

Inicialmente, impõe-se o exame da preliminar de nulidade da r. sentença, sob alegação de falta de delimitação do objeto, que a tornaria inexecutável.

A r. sentença de parcial procedência foi integrada em sede de embargos de declaração, passando a delimitar como objeto da



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

obrigação de fazer o restabelecimento da conta pessoal do Autor e da conta Meta Ads vinculadas ao e-mail xxxxx@hotmail.com, o que afasta a alegação de inexecutibilidade formal do comando judicial.

Assim, impõe-se a rejeição da preliminar.

Ultrapassada a questão prefacial, passa-se ao exame do mérito.

A questão principal versa sobre falha na prestação do serviço, consistente em ineficiência do suporte prestado pela plataforma Suplicada na recuperação do acesso do Autor às contas Facebook e Meta Ads, em razão de ataques hackers, que teria causado danos ao usuário.

Da análise, verifica-se que o Demandado se limitou a afirmar a inexistência de falha do serviço, porquanto a plataforma disponibilizaria aos usuários a possibilidade de adição de métodos de segurança de senha e login, cujas informações poderiam ser facilmente acessadas através da página "segurança e login", disponível nas configurações do perfil dos usuários e que a responsabilidade por acesso não autorizado ocorrido no perfil e/ou conta objeto da lide seria do próprio Reclamante.

Tem-se como causa de pedir os seguintes fatos: (i) que a conta do Autor foi invadida por terceiros; (ii) que houve bloqueio do acesso legítimo e utilização indevida do perfil; e (iii) que houve ineficiência do sistema de proteção ou de resposta ao incidente na recuperação do acesso à conta.

Inicialmente, no que atine à responsabilidade civil do Reclamado, mister distinguir as seguintes situações: responsabilidade por conteúdo de terceiros (regra do art. 19 do Marco Civil - Lei n. 12.965/14 - natureza subjetiva e condicionada à ordem judicial) e responsabilidade por falha na prestação do próprio serviço/falha sistêmica (dever de segurança, dever de suporte e dever de estabilidade da plataforma e incidência do Código de Defesa do Consumidor e art. 14, com responsabilidade de natureza objetiva).

A narrativa inaugural é clara e o pedido envolve recuperação de conta e falha do serviço; não se trata de remoção de conteúdo, portanto, inaplicável o Marco Civil da Internet.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Assim, no presente caso, com a devida venia, tendo em vista que a demanda tem como causa de pedir a prestação defeituosa do serviço pelo website Reclamado - como falhas de segurança, indisponibilidade da conta ou ausência de suporte adequado - a conduta narrada na inicial se enquadra no conceito de falha do serviço previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor, independentemente da comprovação de culpa, bastando a demonstração do defeito, do dano e do nexo causal entre aquele e a falha na prestação do serviço.

De acordo com doutrina referenciada: „A prestação defeituosa de serviços digitais caracteriza falha de serviço nos termos do art. 14 do CDC, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor.„

Fixadas as premissas, portanto, cabia ao Réu, tratando-se, in casu, de responsabilidade objetiva, comprovar ausência da deficiência apontada pelo usuário, contudo, assim não procedeu.

Deveras, a existência de mecanismos de segurança e o dever de cautela do usuário não afastam a responsabilidade do provedor, que tem obrigação de proteger os dados e agir de forma célere e eficaz após ciência da irregularidade.

Nessa toada, configura falha na prestação do serviço a conduta do Reclamado ao não oferecer solução eficiente para a recuperação da conta, invadida por hackers, submetendo o Reclamante a um sistema ineficaz e impeditivo de acesso por longo tempo.

Acresça-se, no caso em testilha, que o Suplicado não logrou comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do Suplicante, nos termos do art. 373, II, do CPC.

No tocante à configuração dos danos morais, restou caracterizada ofensa à dignidade e afronta aos direitos de personalidade do Suplicante, especialmente ao se considerar a recalcitrância do Suplicado em solucionar o problema, acarretando a perda do tempo útil do usuário, que precisou recorrer ao Judiciário para voltar a ter acesso às suas contas na rede social.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Reconhecidos os fatos geradores do dano, passa-se à questão do seu arbitramento, que deve ser consentâneo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo compatível com a reprovabilidade da conduta do agente sem que, no entanto, represente enriquecimento sem causa para a vítima, situação vedada pelo art. 884 do Código Civil.

Deve-se, ainda, aferir a extensão do dano, segundo o art. 944 do Código Civil, sendo necessária, também, a observância do poderio econômico do ofensor, da situação financeira do ofendido, do grau da lesão, bem como da sua repercussão na vida da vítima.

Levando-se em conta os parâmetros sobreditos, conclui-se que a verba compensatória por danos morais, fixada em R\$5.000,00, não comporta redução.

DISPOSITIVO

RECURSO DE APELAÇÃO DO REQUERIDO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

(0812613-95.2025.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 23/02/2026 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL))

DIREITO DIGITAL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. CONTA DE INSTAGRAM INVADIDA POR HACKER. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA PLATAFORMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. DANO MORAL RECONHECIDO, COM REDUÇÃO DO QUANTUM. DANO MATERIAL MANTIDO. MULTA DIÁRIA AFASTADA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

APELAÇÕES CÍVEIS INTERPOSTAS PELAS PARTES CONTRA SENTENÇA QUE RECONHECEU FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REDE SOCIAL INSTAGRAM, CONDENANDO A RÉ



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL (R\$ 10.000,00) E MATERIAL (R\$ 300,00), ALÉM DE MULTA POR DESCUMPRIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA. O FACEBOOK APELOU PELA IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS OU, SUBSIDIARIAMENTE, PELA REDUÇÃO DO VALOR COMPENSATÓRIO, AFASTAMENTO DA MULTA E DOS HONORÁRIOS. A AUTORA INTERPÔS RECURSO ADESIVO PARA ALTERAR O TERMO INICIAL DOS JUROS DA INDENIZAÇÃO.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. HÁ TRÊS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) DEFINIR SE É CABÍVEL O RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELA AUTORA EM PEÇA ÚNICA JUNTO ÀS CONTRARRAZÕES; (II) ESTABELECEER SE HOUE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA REDE SOCIAL, GERANDO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PROVEDOR; (III) DETERMINAR A EXTENSÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL, BEM COMO A INCIDÊNCIA DE MULTA DIÁRIA PELO DESCUMPRIMENTO DA DECISÃO LIMINAR.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O RECURSO ADESIVO APRESENTADO CONJUNTAMENTE ÀS CONTRARRAZÕES É INADMISSÍVEL, POIS AFRONTA OS ARTS. 997, § 2º, E 1.010 DO CPC, CONFIGURANDO VÍCIO FORMAL INSANÁVEL. 4. **O PROVEDOR DE APLICAÇÕES SE ENQUADRA NO CONCEITO DE FORNECEDOR (ART. 3º, CDC), ESTANDO CONFIGURADA A RELAÇÃO DE CONSUMO (ART. 2º, CDC). APLICA-SE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA (ART. 14, CAPUT, CDC; ART. 7º, XIII, DA LEI 12.965/2014).** 5. **A INVASÃO DE CONTA POR TERCEIRO HACKER CARACTERIZA FORTUITO INTERNO, QUE NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR (SÚMULA Nº 94/TJRJ).** 6. **A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RESTOU DEMONSTRADA DIANTE DA DIFICULDADE DA AUTORA EM RECUPERAR SUA CONTA PELOS MECANISMOS DISPONIBILIZADOS PELA RÉ, O QUE SÓ OCORREU APÓS DEFERIMENTO DA TUTELA.** 7. **O DANO MORAL É CONFIGURADO PELA EXPOSIÇÃO INDEVIDA E RISCO DE FRAUDE COM A IMAGEM DA AUTORA, EMBORA AUSENTE**



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

**COMPROVAÇÃO DE PREJUÍZO CONCRETO À SUA REPUTAÇÃO
OU ATIVIDADE PROFISSIONAL.**

O QUANTUM INDENIZATÓRIO DEVE SER REDUZIDO PARA R\$ 2.500,00, EM OBSERVÂNCIA À RAZOABILIDADE E ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO. 8. O PAGAMENTO DE R\$ 300,00 PELA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DA CONTA CARACTERIZA DANO MATERIAL INDENIZÁVEL. 9. A MULTA DIÁRIA (ASTREINTES) NÃO SUBSISTE, POIS A RÉ BUSCOU CUMPRIR A DECISÃO JUDICIAL EM PRAZO RAZOÁVEL, NÃO HAVENDO INÉRCIA. 10. MANTIDA A CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DAS CUSTAS E HONORÁRIOS, EM ATENÇÃO AO PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. IV. DISPOSITIVO E TESE 11. RECURSO ADESIVO DA AUTORA NÃO CONHECIDO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

(0801382-66.2023.8.19.0007 - APELAÇÃO. Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 09/09/2025 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Descabe, ainda, o pedido de improcedência quanto ao dever de restabelecimento da monetização da página, uma vez que, reconhecida a falha na prestação do serviço e demonstrada a indevida limitação do autor ao pleno gerenciamento da conta, impõe-se à ré a **adoção das providências necessárias à regularização integral do perfil.**

Desse modo, irretocável a sentença do juízo *a quo*, que deve ser mantida em sua integralidade.

Pelo exposto, **voto no sentido de conhecer e NEGAR provimento ao recurso,** mantendo-se a sentença nos termos em que foi prolatada.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

No que tange às verbas sucumbenciais, inverte o ônus fixado na sentença e fixo o patamar de 12% a serem suportados tão somente pela ora recorrente.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX
DESEMBARGADOR RELATOR